

# Информационный рычаг, или Как правильно готовить кошку

Андрей Шолохов, генеральный директор "ПиТиСи Интернэшнл"



О чем подумают большинство людей, когда услышат словосочетание "информационные технологии"? Наверняка я не буду слишком оригинальным, если предположу, что это будут смартфоны или планшеты, Интернет, социальные сети, облачные хранилища для фотографий, музыки и фильмов, да хотя бы и банальный

*check-in*, который классики описывали фразой "Киса и Ося были здесь".

О чём подумают владельцы и руководители больших предприятий, когда услышат про те же самые "информационные технологии"? Кроме нескольких счастливых исключений, очень часто можно услышать про дороговизну ИТ-решений, про трудности в оценке их эффективности, про большие затраты на операционное обслуживание и связанное с этим нежелание платить за техническую поддержку, да в конце концов – про "качество" работы ИТ-вендоров и интеграторов.

В финансовых институтах или телекоммуникационных компаниях, где ИТ-инструменты являются неотъемлемой частью критических бизнес-процессов компании, на трудности оценки эффективности зачастую не обращают внимания. А вот в области материального производства дела обстоят намного печальнее. Когда нужно затрачивать большое количество энергии, всяческие информационные проблемы воспринимаются порой как назойливые мухи. Это в период тучных годов можно было вкладывать деньги в то, что модно, а сейчас – не сократить ли нам еще этот ИТ-бюджет, а?..

Вот так и живем мы, как герой анекдота, который не любил кошек, потому что не умел их правильно готовить. Именно поэтому очень важно объяснить "сомневающимся", почему информационные технологии важны именно для них, а не вести себя как премиум-фокусники – вам не стоит глубоко разбираться, как это работает, вот у ваших конкурентов всё получается здорово, и чего вы отстаёте? Недавно исполнительный директор компании PTC Джим Хеппельман рассказал мне историю про основателя и первого главу PTC,

нашего бывшего соотечественника Семена Гейзберга. Однажды, когда тот посещал потенциального клиента, небезызвестную компанию *Xerox*, ему задали вопрос: "Вы знаете, *Pro/ENGINEER* выглядит потрясающе, но Вы не могли бы объяснить, как Вы смогли реализовать параметрическое моделирование?" Ответ Гейзберга звучал примерно так: "Я бы, конечно, Вам объяснил, но Вы же всё равно не поймете". Ну да, куда инженерам *Xerox* до профессора Ленинградского университета.

Чтобы объяснить, почему нужны затраты на информационные технологии, я воспользуюсь понятием простейшего механического устройства – рычага. Помните это слово из курса школьной физики? Мы просто окружены механическими рычагами – это и качели, и ножницы, и всё, что движется на колесах, и даже суставы наших рук и ног.

Самое главное, что нам необходимо сейчас вспомнить о рычаге, – это фразу из школьной физики: "выигрываешь в силе – проигрываешь в расстоянии", и наоборот. Если у вас мало сил, чтобы поднять груз, но вы можете долго ходить, то грех не воспользоваться рычагом, где вы будете ходить с длинным плечом рычага, а груз тем временем подниматься на коротком. В целом, за всё в жизни нужно платить, а рычаг – это инструмент, который позволяет вам совершить некую работу, на которую вам не хватает ресурсов, с помощью альтернативных ресурсов, которых у вас в избытке.

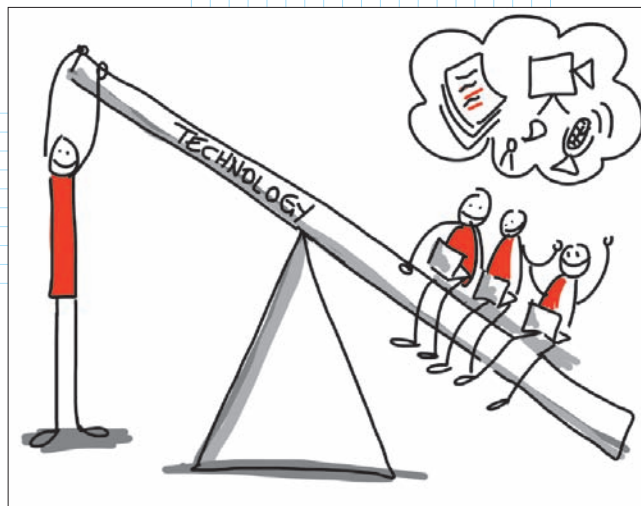
Так вот, использовать ИТ-решения стоит потому, что каждое из них по сути является рычагом, который позволяет сделать гораздо больше, потратив при этом минимум усилий. Например, возьмем



системы автоматизированного проектирования (САПР): на одной чаше весов (рычага) быстрое накопление конструкторских моделей, которые легко видоизменять; возможность совместной работы конструкторских коллективов; устранение многих ошибок проектирования перед запуском продукта в производство; в конце концов, через некоторое время – серьезное уменьшение периода разработки нового изделия, уменьшение цены комплектующих материалов за счет их унификации и многое другое.

Да, безусловно, всегда есть и “темная сторона”. И в случае САПР это будут не только лицензионные платежи или транши за техническую поддержку, но и затраты на информационную инфраструктуру (серверы, СУБД и пр.); затраты на администрирование всего ИТ-хозяйства, включая заработную плату ИТ-специалистов; затраты на поддержку квалификации сотрудников, которые работают с САПР (причем, речь идет об уровне профессиональных систем, а не квази-САПР, популярных в вузах); потери при коммуникации ИТ-отдела с бизнес-пользователями и т.д.

Фокус состоит в том, что при разработке действительно сложного изделия все вышеперечисленные затраты в сумме будут гораздо меньше, чем прямые затраты на разработку в случае использования, например, систем, не поддерживающих параметрическое моделирование, не говоря уже о кульманах.



Другое дело, что люди, и в особенности финансисты, склонны после определенного времени забывать о всех тех преимуществах, которые дают уже работающие рычаги, воспринимать их как само собою разумеющиеся вещи, рассматривать исключительно затратную часть рычага – и вот тогда начинаются все те разговоры о дороговизне, неэффективности и прочее. Однако если представить, что мы откажемся от уже используемых рычагов – насколько возрастут наши затраты? Возьмем, к примеру, общественный транспорт в больших городах. Мы часто слышим, что он не окупает себя, что он неудобен, в нём жарко и душно, отсутствует “личное пространство”. А ведь общественный транспорт – это транспортный рычаг больших городов, причем часто работающий на пределе своих возможностей. Стобит остановить метро в Москве на пару часов – сразу прекращаются все разговоры о его неэффективности, а дороги превращаются в кладбища четырехколесных “личных пространств”.

На заре продаж продуктов информационных технологий было совершенно незазорно говорить, что ты продаешь сервер, программу, технологию или алгоритм – и всё потому, что информационные рычаги приносили видимые невооруженному глазу результаты. Потом пришли тяжелые времена, поэтому продавцы начали “толкать” “комплексные и уникальные решения”, требующие дорогого консалтинга.

Бросьте, любой ИТ-продукт – это просто информационный рычаг или, в крайнем случае, информационная точка опоры. Да, решение, о том, использовать ли вообще этот рычаг, всегда остается за пользователем – именно он определяет, так ли заманчивы преимущества на одном конце рычага, и достаточно ли у него альтернативных ресурсов на другом. А задача ИТ-вендора – не просто предложить “комплексное решение”, а объяснить максимально доступно, чем именно данный информационный рычаг будет полезен клиенту, и как клиент сможет “перевернуть мир”, имея такую точку опоры. 🙄

