

Особенности отраслевого консалтинга в области информационных технологий

Аверьянов Александр Александрович,

Уральский государственный экономический университет,
магистрант кафедры корпоративной экономики и управления бизнесом

Аннотация. В данной статье рассмотрены особенности отраслевого консалтинга в области информационных технологий, требования, предъявляемые к консультанту. Также рассмотрены принципы взаимодействия между клиентом и консультантом с использованием автоматизированных средств. Представлен взгляд на будущее консалтинга в области информационных технологий.

Ключевые слова: IT-консалтинг, автоматизация консалтинга, будущее консалтинга в IT.

В прогрессивных организациях, всегда имеется стремление к развитию. При использовании IT технологий не всегда есть понимание того кто и что должен делать, чтобы получить желаемый результат. Для ответа на такие вопросы может не хватать внутренних ресурсов, возникает потребность в дополнительной информации. Информационный голод, как правило, не даёт возможности лидерам организаций делать те действия в организации, которые они планируют. Выходом из такой ситуации может являться приглашение в организацию независимого консультанта из консалтинговой организации. Независимая консалтинговая организация, помогает лидерам организации заполнить пробелы в их информационном голоде. Особенно сильно нехватка информации возникает в динамично развивающихся рынках экономики, обладающих высокотехнологичной составляющей.

Консультирование в области информационных технологий (IT) как часть бизнеса, который следует по пятам за специалистами, экспертами в этой области. Один человек или организация, для IT-консультанта это всегда клиент, пользователь одной из множества систем. Основным движущим фактором в этой области является недостаток опыта пользователей систем, которые из-за своей сложности и иногда даже уникальности, не дают пользователю мгновенно начать работать с этой системой. Ещё одним фактором, заставляющим пользователей пользоваться услугами IT консультантов это гигантское разнообразие таких систем, поступающих из разных стран. Добавляет неразберихи во всё это безобразие и постоянно движущийся прогресс. Сложность, уникальность, разнообразие и технологический прогресс делают попытки пользователей быстро освоить данную тематику тщетными. Находится «на острие ножа» даже для искушённых IT специалистов порой оказывается не лёгкой задачей. Консультанты помогают заполнять пробелы, возникающие в организации при попытках понятия необходимых технологий для потребностей бизнеса.

Обоснованием актуальности темы статьи является то, что в современных тенденциях при использовании рынка высоких технологий разных стран, нет

возможности всем пользователям и сразу рассказать, как нужно правильно пользоваться теми или иными системами, когда нет много времени на вникание в суть тех или иных технологий, при этом требуются быстрое квалифицированное решение.

Проблемой является недостаток знаний у пользователей о той или иной системе, а иногда не желание вникать в её тонкости и при этом желание получить качественный результат.

Целью данной статьи является, рассмотрение особенности отраслевого консалтинга в области информационных технологий.

Задачей при написании данной статьи является определение принципов консультирования в области информационных технологий и определение требований, предъявляемых к консультантам.

Предметом является консультирование в области информационных технологий.

Обычно для определения потребителя услуг консультирования в области IT используют название либо пользователь если консультационный процесс протекает в рамках контракта с организацией довольно длительный периодически повторяющийся период с одним или несколькими её представителями, пользующимися консалтинговыми сервисами IT организации, в общем смысле «клиент», когда консультационный период относительно кратковременный и представляется в виде представителя организации. Как правило, если в качестве клиента выступает не организация, а один человек, то такое консультирование считается персональным.

Консалтинг – это процесс, в ходе которого отдельное лицо или фирма помогает клиенту достичь желаемого результата. Помощь может выражаться в форме информации, рекомендаций или практического содействия в работе. Консультантом является специалист, эксперт в некоторой профессиональной сфере деятельности, выполняющий работу, содействующую достижению клиентом желаемых результатов. Фактическая работа консультанта может осуществляться в разных случаях в различных областях деятельности. Каждый консультант должен быть специалистом в некоторой области – управлении, организационном развитии, обучении или любой другой, разбираться в компьютерах, ценных бумагах, маркетинге или обладать какой-нибудь иной из тысяч профессий [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.19]. В конце концов, это специалист, эксперт широкого профиля. Коротко можно сказать, что консультация в области информационных технологий это поиск клиентом быстрых ответов на, казалось бы, для него сложные вопросы.

Процесс консультирования проходит совместно с клиентом-пользователем и содержит в себе набор соответствующим образом обработанных, обдуманных и подготовленных планов действий, которые должны помочь в решении поставленных задач перед консультантом для достижения целей клиента-пользователя.

Современные организации пронизаны информационными технологиями и область, в которой может быть произведено IT консультирование постоянно

расширяется. Некоторые области, в которых может быть произведено консультирование, представлены на (Рисунок 1).

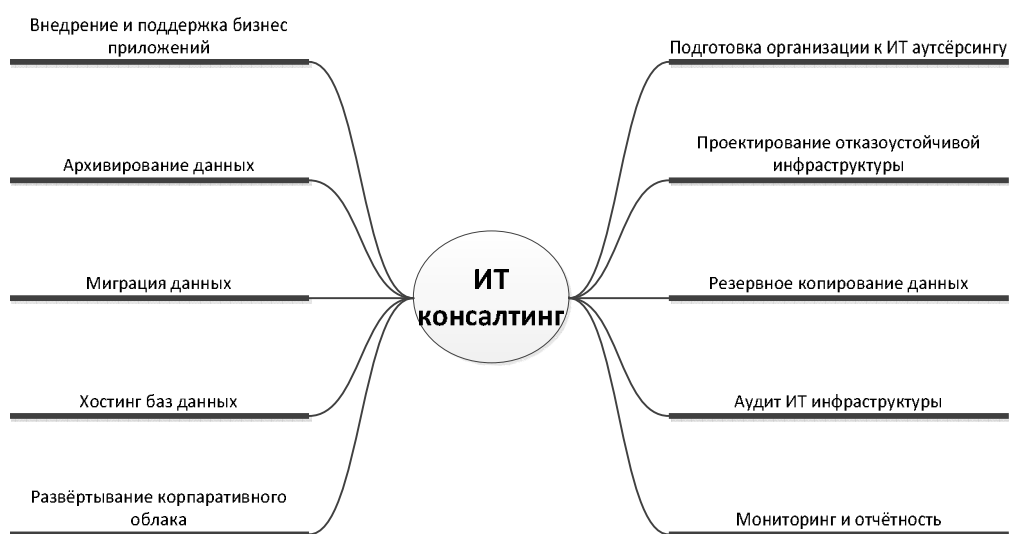


Рисунок 1 – Некоторые области, в которых может быть произведён консалтинг¹

До начала получения консультаций клиент должен, чётко понимать в какой области ему необходимо консультирование. Определить для себя объём и детализацию консультирования. Однако бывают случаи, когда клиент не совсем разбираясь в как казалось бы, ему понятной области, не правильно ставит задачу перед консультирующей организацией. В таком случае, до начала консультирования, при уточнении деталей будущей консультации, опытные специалисты в области ИТ консультирования помогают клиентам выбрать необходимую область консультирования, соответствующую его требованиям. Только после определения всех ключевых параметров, важных для клиента, консультирование может быть произведено успешно.

Разные клиенты для себя требуют разных подходов в консультировании. Соответственно для этих целей у консалтинговых организаций есть ряд приёмов покрывающих потребности разного сорта клиентов это:

- без использования технических средств, не автоматизированные консалтинговые услуги, когда консалтинговая услуга производится непосредственно ИТ консультантом;

- с использованием технических средств, когда дополнительно применяются средства автоматизации, такие как шаблонные ответы из базы знаний, телефонные линии, удалённое управление, презентации и др.

На текущий день консультирование в области ИТ переживает новый подъём и переходит на новый уровень, благодаря виртуальным технологиям. В виртуальных системах, когда консультирование может происходить из любой точки планеты, где клиенты и ИТ консультанты разделены большими расстояниями, как клиенты могут выбрать себе консультанта, так и

¹ Составлено по опыту профессиональной деятельности автора.

консультанты могут определиться с клиентом, которого будут консультировать. Благодаря такому принципу, эффективность консультирования возрастает, между консультантами идёт борьба за клиента, потому как информация об успешных консультациях между клиентами распространяется очень быстро и клиенты не хотят консультироваться у некомпетентных консультантов. Консультанты чувствующие, что не смогут достаточно хорошо проконсультировать клиента, хоть если от него и обещается хорошее вознаграждение, отказываются от такого клиента, чтобы не потерять свой рейтинг.

Также консультирование может быть разделено по видам консультирования (Рисунок 2).



Рисунок 2 – Виды консультирования²

К экспертному консультированию относятся разъяснения, которые дают ответы на вопросы клиента. Консультанты подробно исследуют обстоятельства дела и разрабатывают стратегии разрешения дела в пользу клиента. При процессном методе консультирования, происходящему по процессу изменений, предполагается активное участие клиента в процессе организационных изменений. Главной задачей при этом является влияние на желание клиента овладеть новыми способами выполнения привычной работы. В процессе обучающего консультирования консультант не только собирает идеи, анализирует решения, но и подготавливает почву для их возникновения, предоставляя клиенту соответствующую теоретическую и практическую информацию в форме лекций, семинарских занятий, тренингов, деловых игр, учебно-практических пособий, конкретных ситуаций («кейсов») и т.д. Роль клиента заключается в формировании запроса на обучение, осознанный выбор целей, программы и формы обучения, учебных групп. Проектное обучение предполагает координацию проекта консультантом от начала и до завершения (или достижения устойчивой тенденции к необходимым изменениям). Он может применяться для оптимизации организационной структуры предприятия (здесь он наиболее результативен), экспертизы бизнес проектов, поставки маркетинга, разработки рекламных компаний. В разработке стратегий

²Нарисовано автором на основе [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.56].

предприятия проектным способом могут осуществляться поиск или проверка рыночных возможностей.

Традиционная роль консультантов по информационным технологиям это заполнить нишу между имеющимися у компании собственными возможностями в информационных технологиях и различными поставщиками этих технологий [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.293]. Как правило, в роли консультантов берут людей имеющих богатый опыт и проработавших солидный срок в области информационных технологий. Такие консультанты, имеющие за спиной опыт от простого оператора баз данных до руководителя IT отдела, прошедшие все ступени развития, очень редки. Поэтому, как правило, это группа уже достаточно опытных узконаправленных экспертов консультирующих каждый в своей области.

Основными требованиями, предъявляемыми к консультантам в области информационных технологий (Таблица 1).

Таблица 1 - Основными требованиями, предъявляемыми к консультантам в области информационных технологий³

Требования к личности	Требования к профессиональной компетенции	
	Должен знать и владеть	Должен уметь
Творческое мышление	Проблемы теории и практики управления	Определять и решать проблемы
Развитые навыки делового общения	Методы управления	Принимать нестандартные управленческие решения
Психологическая зрелость	Процедуры ведения отчётности	Обучать, передавать знания
Хорошее физическое и духовное здоровье	Системы обработки информации	Побуждать работников к творческой деятельности
Стабильность в поведении, уверенность в себе	Основы вычислительной техники	Формировать и развивать эффективные рабочие группы
Способность к самосовершенствованию, самодисциплине, самоорганизованности	Организационные основы консультирования	Применять ранее накопленный опыт консультирования в различных областях при решении различных проблем
Самокритичность	Методические основы консультирования	Непрерывно пополнять и обновлять знания
Профессиональная этика	Факторы, влияющие на результативность консультирования	Участвовать в разработке и реализации стратегии консультационной организации
Стрессоустойчивость	Большой опыт в консультируемых системах	Понимать расстановки сил и политических реалий

³Доработано автором с использованием [Ошибка! Источник ссылки не найден.], [Ошибка! Источник ссылки не найден.], [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.12].

Требования к личности	Требования к профессиональной компетенции	
	Должен знать и владеть	Должен уметь
Лояльность к клиентам	Принципов и технологий работы информационного оборудования	Сдерживать энтузиазм
Лояльность к пользователям	Технологий в области радиопромышленности применяемых для нужд ИТ	Умение изучать и анализировать существующую ситуацию [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.845]
Чувство времени	Принципов работы современного парка программно-аппаратного обеспечения на рынке	Умение формирования взаимоотношений сотрудничества с клиентом [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.845]
Наличие терпеливости	Технологий построения и применения спутников ИТ структур, таких как аутсорсинг.	Умение искать проблемы и предлагать их решения [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.95]
Дружелюбие	Навыками обучения	Уметь помогать клиенту в самостоятельном поиске проблемы и путей её решения [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.95]
Тактичность		Умение работы с автоматизированными системами
Быстрое ориентирование на поставленные задачи		Умение работать с базами данных
Нацеленность на результат		

Консультирование это деловые взаимоотношения с людьми. Поэтому консультант должен уметь общаться и договариваться с людьми, создавая атмосферу тактичности, доверия, вежливости и дружелюбия. Это важно, поскольку влияние личности консультанта должно быть минимальным, чтобы ещё больше не усложнять ситуацию. Помимо этого, успех будет зависеть от убедительности и тактичности консультанта во взаимоотношениях с клиентом [Ошибка! Источник ссылки не найден., с.821].

Как правило, при консультировании в области информационных технологий используются автоматизированные, непосредственное консультирование и с применением удалённых и виртуальных технологий, смешанное консультирование.

Автоматизированное (обучающее) консультирование это применение технологии доступа консультируемого к базе знаний, когда по специальным индексам консультируемое лицо находит ответы на интересующие его вопросы. При использовании такого способа консультирования имеется и источник обратной связи с организацией дающей доступ к базе знаний. Через

обрубную связь, консультирующая организация получает вопросы от консультируемых, о том, на какой вопрос не был найден ответ и ответ добавляется в базу знаний. Такой способ эффективен, при долгосрочном консультировании, когда необходимо консультировать большое число пользователей и нет возможности качественно обучить всех нужных сотрудников, а возникающие вопросы примерно одинаковые.

Непосредственное консультирование применяется при необходимости присутствия консультанта для более детального обследования организации. При таком виде консультирования возникает непосредственный контакт между заказчиком консультаций и консультантом.

Смешанное консультирование это когда консультируемый клиент-пользователь получает преимущества автоматизированного консультирования и непосредственного консультирования. Процесс консультирования сопровождается фиксацией заявок на консультирование в специальной автоматизированной системе регистрации заявок, после чего производится обработка заявки и присвоения заявки специально подобранному консультанту из пула консультантов. Таким образом, в зависимости от поставленной задачи консультанту, консультация может быть осуществлена как с использованием видеоконференций, так и с выездом на место.

Для обеспечения консультаций в области информационных технологий сможет осуществить как одиночный freelancer, так и целая организация, потому как качество консультирования будет определяться ни размером и временем существования на рынке организации проводящей консультирование, а наличием нужных компетенций, временем реакции и выполнения появляющихся заявок, предоставляемыми ресурсами и рекомендаций у проводящего консультацию.

По времени консультирования это могут быть как короткие, минутные консультации, так и долгосрочные, рассчитанные на много лет консультаций.

По вовлеченности в консультирование, консультанты могут находиться вне коллектива организации, так и входить в коллектив организации, но при этом быть не зависимым от неё.

Проблема клиентских организаций в сфере IT консалтинга она не начинается, когда клиент обратился в консалтинговую организацию, к этому моменту проблема уже назрела и начинает серьёзно влиять на бизнес клиента. Условно можно разделить клиентов на три категории. Первые это те, кто как они думают, что уже всё знают, но по каким-то причинам им нужна дополнительная помощь. Как правило это самые трудные клиенты не имеющие чёткого плана того что им нужно, зато чётко понимающие что они хотят получить в конце. Вторая категория это клиенты которые в процессе решения IT задач столкнулись с неожиданной проблемой и самостоятельно её решить не получается за отведённое для этого время. Третья категория клиентов, чётко знает, чего они хотят и понимают, что своими силами без консультаций они не справятся. Такие клиенты уже имеют, подготовленную базу, но требуется направляющий, который им бы помог всё правильно сделать. Под итожив, можно сказать, что во всех трёх случаях, руководство компании, приглашает IT

консультанта тогда, когда существует какая либо проблема или задача, у руководства компании пришло понимание о её существовании и оно заинтересовано в её решении но, по каким-то причинам, к примеру нехватка времени или необходимых особенных человеческих ресурсов не может справиться с этой проблемой самостоятельно. При помощи IT консультантов и их средств обработки и представления данных, представляемых для клиента Консалтинговой IT компанией как ресурс, состоящий из наборов услуг, обеспечивается необходимый уровень качества консультирования. А так же сами консультанты IT компании выступают как ресурс, который потребляет клиент. Поэтому все проблемы можно поделить на три вида временные, ресурсные, стоимостные (Рисунок 3).

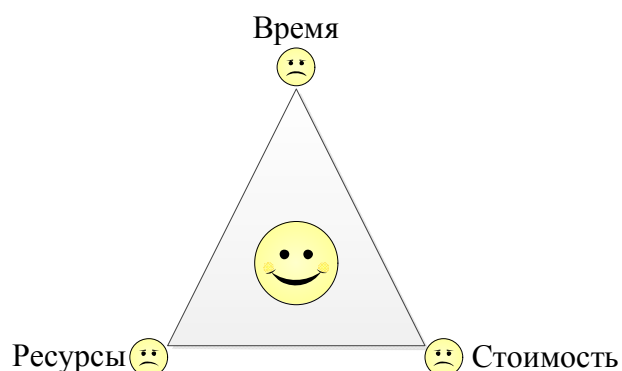


Рисунок 3 – Разновидности проблем клиента

Временные проблемы связаны с неохотой или пониманием того, что своими силами уже справиться не получится. Поэтому необходимо спасать положение и требуется консультация специалиста. Как правило, когда возникает понимание что затраты всё время растут но понимания, куда уходят финансы и как можно сократить расходы, нет, то происходит выбор, из закрытия или решения стоимостной проблемы при помощи IT консультанта. При возникновении ресурсных проблем у клиента, как правило, нет понимания, что ему нужно для её решения и как раз эти ресурсы и могут быть предоставлены по средствам консультирования. К примеру, это может быть выражено в найме дополнительных работников в специфической, узконаправленной сфере ИТ. Передача части знаний, в виде консультаций.

Самое главное, для успешного консультирования в области информационных технологий, заключается в том, что для того чтобы консультирование было успешным, клиенту необходимо понимать, куда он движется и чего он хочет достичь, а так же понимание того, что без чужой помощи у него этого не получится сделать.

Консалтинг в области информационных технологий на сегодняшний день, уходит в автоматизацию. Всё больше предлагается сервисов имеющих свои базы знаний. В скором будущем будут созданы системы, применяющие искусственный интеллект для проведения консультирования, на обратной стороне которого будут работать множество независимых консультантов и решать те вопросы, на которые не смогла ответить машина. Персональное

консультирование, выйдет на новый уровень, где нельзя будет сказать, что эту консультацию провёл этот конкретный человек, а консультировать будут группы консультантов подключённых в одну информационную сеть, производя консультирование, используя конференцсвязь, облачные технологии, электронный документооборот, свои собственные базы знаний, у которых будет опытный представитель, работающий с клиентом.

В статье рассмотрены требования, предъявляемые к консультанту в области информационных технологий. Определены особенности группового консультирования и персонального консультирования. Рассмотрены принципы использования автоматизированных средств консультирования и дан взгляд в будущее на консультирование в области информационных технологий.

Список использованных источников:

1. Татарина Е. С., Севрюкова М. С.; Управленческое консультирование // Автономная образовательная некоммерческая организация, Высшего образования, Институт менеджмента, маркетинга и финансов. - Липецк, 2015. - 69с.
2. Структурная и институциональная модернизация экономики России: сектор. Анализ в контексте мирового развития // Отв. ред. Ю.В. Куренков; Ин-т мировой экономики и междунар. отношений РАН. – М.: Наука, 2006. – 415 с.
3. Управленческое консультирование. Введение в профессию [Management Consulting/ A guide to the profession (fourth edition)]: пер. с англ.; науч. ред. Галадышев А.А. – М.: Планум, 2004. – 976 с.