

“Vývoj na zákazku” alebo “balíčkové riešenie” ?

Dilema veľkých spoločností

Peter Agh, Martin Kozák



ČESKÁ POJIŠŤOVNA

- 1. časť (Peter Agh, Softec Group)
 - Stručné predstavenie spoločnosti Softec Group
 - Prečo a kedy vytvárať systém na zákazku?
 - Integračné aspekty riešenia
 - Rola (externého) konzultanta
- 2. časť (Martin Kozák, Česká Pojišťovna)
 - Praktické skúsenosti Českej Pojišťovny s balíčkovými riešeniami ako aj systémami na zákazku

Predstavenie spoločnosti Softec

- SPOLOČNOSŤ

- Softec je slovenská spoločnosť pôsobiaca od roku 1990 na Slovensku. V súčasnosti pôsobí aj na medzinárodnej úrovni s klientmi v 9 európskych krajinách.

- ORIENTÁCIA SPOLOČNOSTI

- vývoj komplexných IS, technológií
- dodávky riešení na kľúč na rôznych technologických platformách
- dôraz na kvalitu

- SLUŽBY

- konzultácie a poradenstvo pri IT riešeniach, štúdie realizovateľnosti,
- analýza, návrh a vývoj komplexných IT riešení na mieru,
- Data Warehousing a Business Intelligence,
- integrácia aplikácií,
- dlhodobá údržba dodaných riešení,
- outsourcing služieb.

MAKLÉRI

VEREJNÁ
SPRÁVA

TELEKOM

POISŤOVNE

PRIEMYSEL

BANKY

Orientácia našich riešení a služieb



Vybraní zákazníci spoločnosti Softec

Bankovníctvo, financie

Raiffeisen Bausparkasse
VUB Bank
Česká spořitelna
Tatra banka
Volksbank SK and CZ
Slovenská sporiteľňa
Pohotovosť (malé pôžičky)

Verejná správa

Ministerstvo práce, sociálnych
vecí a rodiny SR
Úrady práce, SVaR
Štatistický úrad SR
Národné centrum
zdravotníckych informácií
Úrad verejného zdravotníctva
Sociálna poisťovňa
Slovenská správa ciest

Poisťovne a makléri

Kooperativa Bratislava
Vienna Insurance Group
companies v H, FL, HR, RO, PL,
SRB
Česká poisťovna
Kapitol, Capitol, EFCON (MLM)
OVB Allfinanz

Priemysel

Doprastav
Sibamac
SPP
Želos

Telekomunikačné spoločnosti

T-Com
O2
Orange
T-mobile

„Balíčky“ vs. „Vývoj na zákazku“ (1)

- Zavedenie štandardného (balíčkového) systému má svoje výhody, avšak:
- Spoločnosti majú osobité business procesy, korporátnu architektúru
- Špecifickosť týchto procesov (odlišnosť oproti iným spoločnostiam) je práve to, čo spoločnosti prináša konkurenčnú výhodu!
- IT riešenia (SW riešenia) možno využiť na podporu, optimalizáciu vybraných procesov/častí procesov:
 - Zmysel má podporiť len relevantné procesy (business case)
 - Paretovo pravidlo
- Reálne prínosy SW riešenia sú do veľkej miery dané tým, do akej miery dokázal tieto business procesy podporiť
 - Balíčkový systém treba prispôbiť potrebám zákazníka
 - V praxi je to možné (výhodné) len do určitej miery
 - Je možné pokryť nielen jednoduché procesy, ale aj procesy/časti procesov vysoko špecifické a sofistikované?

„Balíčky“ vs. „Vývoj na zákazku“ (2)

- Aká je miera flexibility a parametrizácie balíčkového riešenia?
- Pokiaľ sú potreby zákazníka špecifické, prispôbiť/upraviť balíčkové riešenie sa môže ukázať ako netriviálne
- Netýka sa štandardných procesov a potrieb (napr. účtovníctvo, mzdy), kde balíčkové riešenie môže plne vyhovovať
- Pri voľbe, či je použitie balíčka prínosom treba o.i. zvažovať aj:
 - Do akej miery bude možné SW prispôbiť potrebám spoločnosti?
 - Do akej miery sa spoločnosť bude musieť prispôbiť SW?
- Aj pre projekt s balíčkovým riešením treba zohľadniť, že:
 - Na začiatku projektu nemusíme poznať všetky požiadavky
 - Nepoznáme budúce požiadavky (napr. nové produkty)

- V súčasnosti je rôznorodosť (neštandardnosť) aplikačného portfólia skôr štandardom
- Integrovať systémy je nevyhnutné a týka sa ako balíčkových systémov tak aj systémov na zákazku
- Integrácia má ako Technologický, tak aj Funkčný (konceptný) rozmer
 - Dodávateľ musí mať znalosti a skúsenosti v jednom i druhom
 - Pri integrácii, v technologickej rovine do veľkej miery používame „balíčkové riešenie“ (integračná platforma), na koncepcnej (funkčnej) úrovni sa vo veľkej miere jedná o „riešenie na zákazku“
- V prípade balíčkového riešenia je nutné prispôbovať nasadzované riešenie existujúcemu aplikačnému portfóliu – čo môže byť netriviálne
- V prípade systému na zákazku možno už pri návrhu systému (architektúra) lepšie zohľadniť súčasné prostredie
 - Prácnosť na prispôsobenie sa okolitým systémom môže byť nižšia ako v prípade balíčku

- Kým pre balíčkové riešenie je integrácia primárne „povinnosť“, v prípade riešenia na zákazku môže otvoriť nové možnosti a znížiť prácnosť realizácie
 - Integrácia za účelom využitia existujúcej funkcionality poskytovanej inými systémami /komponentami/frameworkmi (napr. využitie už existujúceho tlačového systému)

- Kľúčovou úlohou konzultanta je zber požiadaviek a návrh ich realizácie pomocou SW riešenia
 - Kvalitné zachytenie požiadaviek: Správne, Úplné, Zrozumiteľne popísané, Poskytuje aj víziu nasadenia a používania systému
- Kvalitný konzultant sa nesústreďí len na momentálne potreby, ale navrhne systém aj so zohľadnením potrieb budúcich
- Externý konzultant prináša skúsenosti a určitý „nadhľad“
- Analýza sa týka ako balíčkových riešení tak aj riešení na zákazku
 - Všetky vyššie uvedené aktivity je potrebné vykonať aj pri „balíčkoch“
- Nutnosť budúcich úprav je priam istota a to treba zohľadniť ako pri výbere riešenia, tak aj jeho dodávateľa (cena, spoľahlivosť a flexibilita dodávateľa)

- Špecifické potreby zákazníka vyžadujú individuálny prístup, na ktoré balíčkové riešenie nemusí byť vždy vhodné (resp. rozsah potrebných úprav môže byť netriviálny)
- Pri rozhodovaní o prístupe a o dodávateľovi (balíček vs. vývoj na zákazku) je potrebné zvážiť aj budúce úpravy systému
- Niektoré aktivity je potrebné vykonať pre oba prístupy (napr. analýza požiadaviek, integrácia)
- Vývoj systémov na zákazku nemusí byť „na zelenej lúke“, využiť či znovupoužiť (čo je práve „balíčková paradigma“) možno napríklad:
 - Existujúce aplikácie/komponenty zákazníka
 - Existujúce komponenty/frameworky/knižnice dodávateľa
 - Framework unifikuje aplikáciu, zrýchľuje vývoj, zefektívňuje údržbu
 - Znalosti a skúsenosti riešiteľského tímu s technológiou i problémovou oblasťou

2. Část - Praktické zkušenosti z pohledu uživatele (1)

- Česká pojišťovna při své velikosti využívá řadu systémů a aplikací
- Primárně je preferován vývoj formou vývoje na zakazku („custom build“) a to především pro aplikace určené pro podporu speciálních business procesů, například:
 - Internetový a telefonní prodej produktů
 - Interní „rozpočtovací“ a odměňovací procesy
 - Analýzy dat pro detekci fraudu
 - Nástroje pro obsluhu klienta na frontoffice

Praktické zkušenosti z pohledu uživatele (2)

- „Balíková“ řešení jsou samozřejmě také využívána:
 - Core systém pro centrální provoz agend Neživotního pojištění
 - SAP pro finanční řízení firmy, HR, finance
 - Část procesů podpory call centra – skriptování hovorů
- Žádný „balík“ v ČP není využíván beze změny, vždy obsahuje určitou část „custom“ vývoje
- Rozhodování o způsobu vývoje nástrojů pro podporu businessu je vždy složité a zatížené mnoha rozdílnými „přístupy“ budoucích uživatelů

Kdy je vhodné balíkové řešení

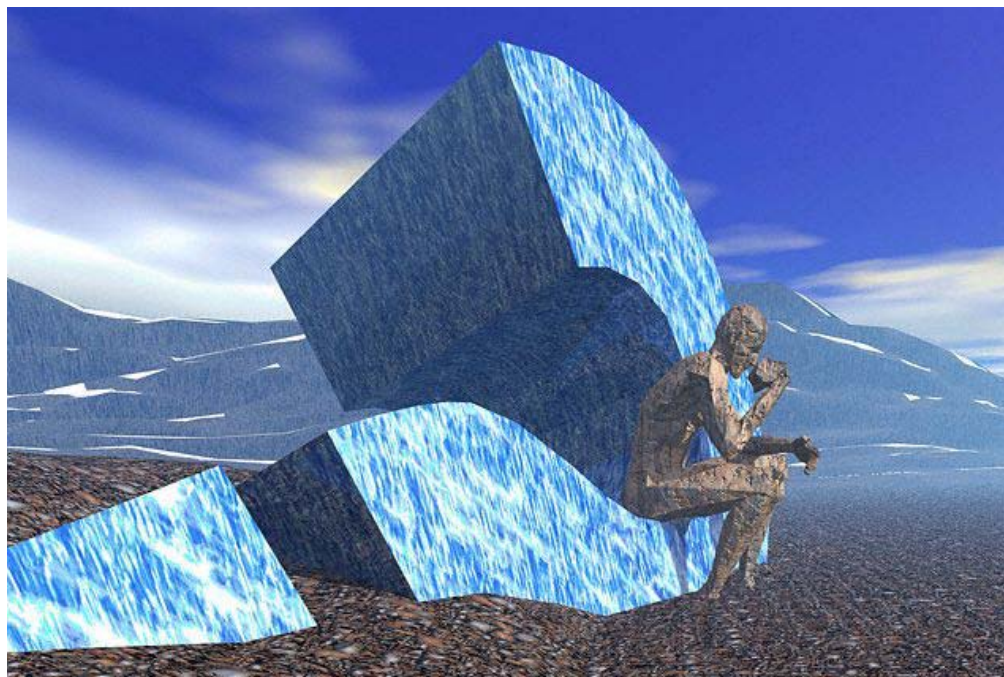
- Spolu s aplikací chceme budovat nebo přizpůsobit business procesy...
- Jedná se o účelové použití (finanční modul, likvidační modul PU,...)
- Doufáme v rychlý výsledek... 😊
- Nepožadujeme změnit více než 20% funkčnosti 😊

Kdy je lepší „custom build“ přístup

- Jedná se o specializovaný účel (internetový prodej, telefonní prodej, obsluha zákazníka)
- Máme představu o detailních procesech v aplikaci
- Požadujeme další rozšiřování
- Pracovní postupy bude měnit jen minimálně
- Je vhodné vždy využít architektonické business modely jako podklad pro představu o rozsahu potřebných nástrojů

Předpoklady dobrého rozhodnutí

- IT a Business „na jedné vlně“
- Business definuje požadavky, IT vybírá řešení
- Business neřeší technologii !!!
- Rozhodujeme se společně na základě poměru cena / výkon
- Zajímáme se o budoucí náklady, Time to market,...
- Od začátku víme, že rozhodnutí je „nevratné“, nepodceňujeme analýzu



Ďakujeme za pozornosť