

# Kiedy warto korzystać z konsultingu informatycznego

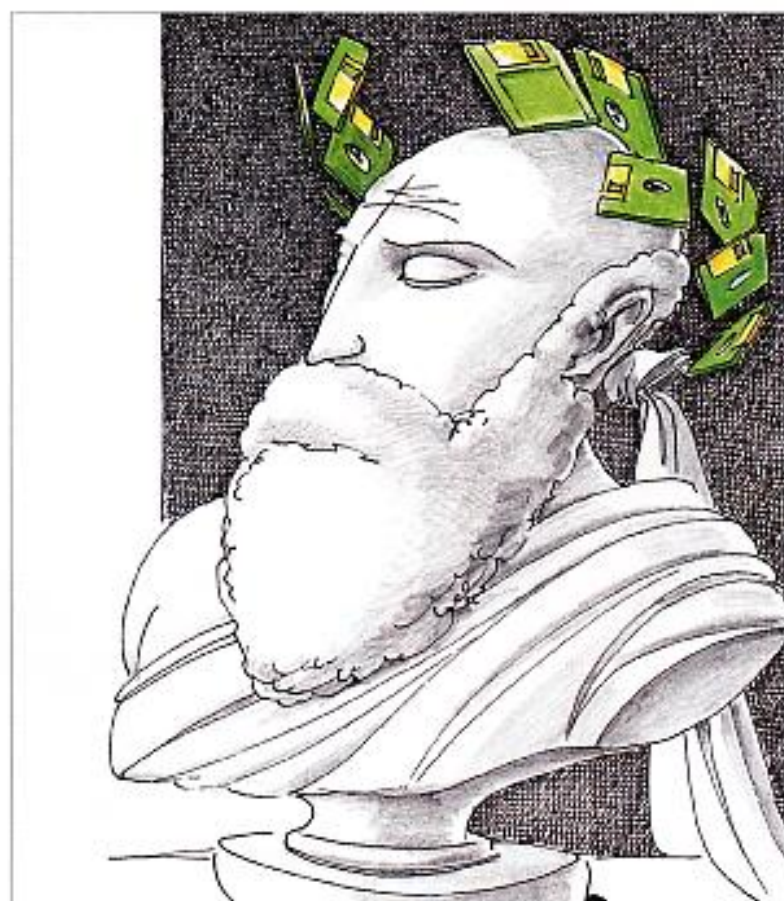
Pojęcie konsultingu informatycznego jest – jak wiele innych w obszarze IT – mocno nadużywane. Jakie usługi zasługują więc na to miano i co przemawia za ich kupowaniem?

Internet jest pełen ofert konsultingowych w cenie nawet po 150 zł za godzinę. Pojęcie konsultingu najwyraźniej nobilituje, bo usiłuje się je rozciągnąć na wszelkie możliwe obszary IT – znalazłam nawet usługę konsultacyjną związaną z przygotowaniem strony WWW.

Za konsultantów chcą uchodzić wszyscy: dostawcy i ich partnerzy, integratorzy oraz firmy doradczycy. Na dokładkę coraz bliżej konsultingowi informatycznemu do strategicznego. To oczywiste, aspekty biznesowe determinują używaną w przedsiębiorstwach technologię i odwrotnie – technologia zmienia sposób prowadzenia biznesu. Oznacza to, z jednej strony, że popyt na profesjonalne usługi doradcze w obszarze IT będzie rósł, a z drugiej – że za przedsiębiorstwa parające się konsultingiem informatycznym będą chciały uchodzić także firmy doradczycy spoza branży. Jak zatem odróżnić prawdziwy konsulting informatyczny od prób podszywania się pod niego?

## → PODSTAWA JEST NIEZALEŻNOŚĆ

Konsultant doradzający w obszarze IT powinien być niezależny od dostawców rozwiązań, bo tylko wtedy może doradzić klientowi rzeczywiście najlepsze rozwiązanie – co do tego na rynku panuje powszechna zgoda.



– Z tego względu integratorzy, którzy mają umowy partnerskie z producentami, nakładające na nich jakieś „targety” finansowe, mogą mieć kłopot z obiektywnym traktowaniem pewnych tematów – mówi Artur Chirzyński, dyrektor działu konsultingu

w BizTech Konsulting. – Podobnie IBM może być posądzony o konsulting w zakresie swoich technologii, czyli o preferowanie własnych, niekoniecznie lepszych rozwiązań.

Te same zastrzeżenia mogą dotyczyć przedsiębiorstw partner-

skich. Przykładowo, większość partnerów SAP-a uważa się za konsultantów biznesowych, a nie za firmy informatyczne.

– Informatyka jest wyłącznie narzędziem. My to narzędzie mamy gotowe, musimy je tylko skonfigurować według wymagań klientów – mówi Michael Kucharski, prezes spółki Itelligence. – Większość naszych konsultantów biorących udział w projekcie wdrożenia systemu SAP nie specjalizuje się w informatyce.

– Firmy partnerskie SAP-a chyba najwyżej mogą doradzić, jak użyć plan kont. Natomiast duzi doradcy są w stanie doradzać strategicznie – dodaje Maciej Markowski, szef marketingu w IBM Polska. – Ujmując rzecz hasłowo, są w stanie nie tylko wskazać, co i jak produkować, ale także nadzorować implementację rozwiązania informatycznego.

Jeśli chodzi o niezależność w obszarze IT, wielkie firmy doradczycy są poza wszelkim podejrzeniem, ale na nich z kolei nadal ciąży odium związane z aferą Enronu (notabene nie mającym nic wspólnego z informatyką), a cena ich usług sprawia, że mogą z nich korzystać tylko naprawdę duzi i zamożni klienci. Rośnie im konkurencja w postaci krajowych firm konsultacyjnych, których nie krępują więzy korporacyjne, co przekłada się zarówno na indywidualne traktowanie klienta, jak i własnych pracowników. Wydaje się, że polski rynek nie do końca akceptuje „one-firm philosophy”, która pozwalałaby wprowadzić globalnym przedsiębiorstwom doradczym mówić jednym głosem na całym świecie, ale uniformizuje konsultantów do tego stopnia, że wśród postronnych obserwatorów może powstać podejrzenie o nielegalne praktyki klonowania człowieka.

## KRYTYCZNE CZYNNIKI SUKCESU FIRM DORADCZYCH

→ **Wiedza i umiejętność zarządzania wiedzą** – sektor konsultingowy w największym stopniu bazuje na umiejętności wykorzystania wiedzy konsultantów, ich współdziałania i umiejętności współpracy z klientem.

→ **Innowacyjność** – oznacza umiejętność śledzenia zmian. Ważne jest znajdowanie rozwiązań tak szybko, jak to możliwe. Klientowi sprzedawana jest nie tylko wiedza na temat poszczególnych zagadnień, lecz także zdobyta przez firmę konsultingową umiejętność

adaptacji do jego potrzeb wiedzy ekonomicznej i technologicznej.

→ **Reputacja/jakość** – przedsiębiorstwo usługowe, a takim jest firma doradcza, przy sprzedaży swoich usług polega głównie na postrzeganiu jej przez klienta i wyobrażeniu klienta o jakości jej usług.

→ **Praca grupowa/sojusze** – szczególnie dla małych firm doradczycy ważna jest umiejętność wypracowania sieci sojuszy z innymi przedsiębiorstwami (także doradczymi), które uzupełniałyby zakres ich usług.



**JACEK JABŁOŃSKI**  
Dyrektor Allkom  
Software & Consulting

Obecnie większość dużych organizacji – klientów firm konsultingowych – rozumie,

że zarządzanie strategiczne wymaga sprzężenia zarządzania informatyką z zarządzaniem biznesowym. Jednocześnie wymaga to, aby tradycyjny konsulting Informatyczny łączyć z konsultingiem strategicznym. W tym obszarze wielkie firmy doradcze mają przewagę zaufania klientów i pozycji rynkowej, która daje klientom poczucie bezpieczeństwa inwestycji w doradztwo.



**ARTUR CHIRZYŃSKI**  
Dyrektor Działu Konsultingu  
w BizTech Konsulling

Rynek konsultingu IT ma duży potencjał, szczególnie w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw (MSP). Wydaje mi się, że zaczyna się także

dzielić silniej niż dotąd pod względem dziedzin – wyraźnie wyodrębnia się np. ITSec Konsulting. Konsultingu potrzebują zarówno małe, jak i duże przedsiębiorstwa. Dla mniejszych klientów dobrym partnerem są mniejsze krajowe firmy konsultingowe, duża firma konsultingowa takiego klienta nie zauważa. Niekiedy zdarza się, że przychodzą do nas klienci nie do końca zadowoleni ze współpracy z dużymi firmami doradczymi.



**MAREK GMERSKI**  
Starszy konsultant Infovide

Jakiego rodzaju usług szukają klienci? Bardzo różnorodnych. Generalnie możemy podzielić takie usługi na dwa rodzaje. Jeden to wypracowanie koncepcji i wdrożenie konkretnego systemu –

przykładem tego nurtu mogą być projekty w bankowości. Drugi rodzaj to usługi strictly doradcze, których celem jest wypracowanie wspólnie z klientem architektury systemów i uruchomienie projektu wdrożeniowego połączonego bardzo często z reorganizacją samych struktur informatycznych (chodzi o aspekty czysto zaradcze, a nie Informatyczne). Taki projekt trwa aż do zakończenia wdrożenia. Infovide w takim wdrożeniu nie uczestniczy, ale pomagamy klientowi wybrać zewnętrzną firmę i nadzorujemy to wdrożenie.

← Klienci w Polsce nie do końca orientują się w niuansach kompetencji poszczególnych rodzajów firm konsultingowych. Niedawno opowiadano mi anegdotę, jak po udanym wdrożeniu systemu SAP dyrektor firmy, ściskając ręce zewnętrznym konsultantom i poklepując ich po plecach, zniechęca zagadnął: „No dobrze, panowie, gratuluję, ale teraz powiedzcie mi, co tak naprawdę mam produkować?”.

## → ROZBUDOWANA OFERTA

Istotą usług doradczych w obszarze IT jest zapewnienie rzetelnego informatycznego wsparcia dla procesów biznesowych. Firma **Infinita** wspiera swoich klientów w procesie planowania rozwoju infrastruktury informatycznej, wyboru i wdrażania nowych rozwiązań oraz zarządzania infrastrukturą. Ten standardowy zakres usług konsultacyjnych oferuje wiele przedsiębiorstw. W konsultingu informatycznym dominuje pomoc przy wyborze i wdrożeniu gotowych systemów informatycznych. Można też mówić o nurcie inżynierskim, obejmującym usługi audytu, zapew-

nienia jakości czy organizacji spółów IT.

Duże firmy usługowe (np. IBM Polska) wyodrębniają dział usług technicznych. Oferują usługi pomagające klientom efektywnie łączyć i wykorzystywać zasoby IT oraz właściwie zabezpieczyć. Jak przyznaje **IBM** na swoich stronach, usługi te są ukierunkowane na konkretne platformy sprzętowe oraz kiety programowe.

Niestandardową ofertę doradczą ma **Infovide**. Obejmuje to zarówno obszar „best practice” (uznanych standardów o dobrych praktykach organizacyjnych i metodycznych), jak i obszar innowacji, określanej dopiero jako „next practice”. Usługi w zakresie doradztwa strategicznego są ściśle ukierunkowane na wdrażanie innowacji biznesowych wykorzystujących potencjał technologii informatycznych. – *Doradca Infovide ma wymiar zarówno ogólnostrategiczny, jak i opiewania bardzo konkretnych rozwiązań. Występując w niezależnym doradcy, nie możemy wprawdzie brać udziału*

## OBSZARY, W KTÓRYCH SZEFOWIE DZIAŁÓW IT OCZEKUJĄ KONSULTACYJNEGO WSPARCIA

W ramach usług doradczych IBM oferuje optymalizację IT, bazującą na metodyce przekształcania infrastruktury informatycznej firmy pod kątem osiągnięcia maksymalnych zysków z inwestycji informatycznych. Usługi optymalizacji IT obejmują analizę całego środowiska informatycznego firmy, w tym: centrów przetwarzania danych, sieci, systemów rozproszonych, różnorodnych aplikacji, organizacji, działu help desk oraz procesów zarządzania informatycznego. IBM na podstawie rozmów z szefami IT wytypował podstawowe zagadnienia, do których rozwiązania szefowie IT potrzebują pomocy konsultantów:

1. zidentyfikowanie i ocena szans redukcji wydatków na cele Informatyczne;
2. oszacowanie i wdrożenie konsolidacji centrów przetwarzania danych celem redukcji kosztów i podniesienia poziomu świadczonych usług;
3. znalezienie sposobów osiągnięcia lepszych efektów mniej-

szym kosztem przez usprawnienie operacji i spłaszczenia struktury organizacyjnej firmy;

4. opracowanie globalnego planu architektury informatycznej;
5. usprawnienie wdrażania technologii oraz procesów wewnętrznych poprzez dostarczenie wykonalnych zaleceń i odpowiedniego zarządzanie projektem;
6. pomoc w ukierunkowaniu struktury informatycznej na klienta przez podniesienie jej wartości dzięki zaleceniom dotyczącym procesów i organizacji;
7. poprawa stosunków pomiędzy działem informatycznym i jednostkami biznesowymi, tak aby wspólnie mogły lepiej realizować cele stojące przed firmą;
8. ustanowienie metody mierzenia wartości w celu właściwego zarządzania kwestiami informatycznymi na sposób biznesowy;
9. wejście w sojusz z firmą, aby pokierować reorganizacją struktury informatycznej, służącą realizacji długofalowych celów.

w projekcie wdrożeniowym, natomiast możemy go nadzorować czy audytować w imieniu klienta – mówi Marek Gmerski, starszy konsultant w Infovide.

### → CZEGO POTRZEBUJE KLIENT?

Generalnie klienci kupują od firm doradczych te umiejętności i specjalistyczne kompetencje, których nie mają i których nie oplaca im się samodzielnie rozwijać. Zwracają się do przedsiębiorstw konsultingowych wtedy, gdy potrzebują zdystansować się od własnych pomysłów i ocen, zwłaszcza gdy chodzi o obiektywną ocenę stanu firmowej informatyki. Czasem chodzi o transfer ryzyka związanego z nowym projektem, głównie jednak pomoc konsultanta wykorzystywana jest w procesie obniżania różnorodnych kosztów i podnoszenia efektywności zasobów informatycznych firmy.

W okresie zaciskania pasa w odchudzanych przedsiębiorstwach, przy redukcji kierownictwa średniego szczebla, konsultanci są też niezbędni do realizacji nietypowych przedsięwzięć. Konsultantów zatrudniają najczęściej duże firmy z sektora bankowego, przemysłowego i telekomunikacyjnego. – Średnie firmy też czasem korzystają z usług firm konsultingowych, ale tu projekty są krótsze i obejmują mniejszy zakres prac. Zazwyczaj chodzi o to, aby osiągnąć taki stan, który pozwoli klientom na samodzielne kontynuowanie projektu – wyjaśnia Marek Gmerski.

### AUDYT INFORMATYCZNY

Usługa audytu informatycznego, polegająca na wielokryterialnej ocenie stanu infrastruktury teleinformatycznej, jest elementem oferty konsultingu informatycznego. Firmy doradcze w ramach audytu informatycznego zwykle oferują:

- audyt technologiczny (cel – ocena stanu infrastruktury informatycznej);
- audyt bezpieczeństwa (cel – ocena poziomu bezpieczeństwa infrastruktury informatycznej);
- audyt legalności oprogramowania (cel – ocena poziomu zagrożenia działalności firmy na skutek używania nielegalnego oprogramowania).

Czas recesji, jaki mamy już szczęśliwie za sobą, nie sprzyjał rozwojowi usług konsultacyjnych. Trend się odwrócił i rynek usług doradczych zaczął rosnąć, choć nie w tempie, jakiego by sobie życzyli jego gracze. Kryzys nauczył firmy doradczyc elastyczności, którą powinni mieć wykorzystywać klienci. Jeśli przedsiębiorstwo lub branża dobrze

rokuje, niektóre firmy konsultacyjne są gotowe iść na duże ustępstwa cenowe.

– Stawki pozostają bez zmian od dłuższego czasu, tzn. wynoszą od 800 do 1,6 tys. EUR za dzień konsultacji. Ich wysokość zależy w bardzo dużym stopniu od zakresu i charakteru projektu – oponuje Jacek Jabłoński, dyrektor Altikom Software & Consul-

ting i dodaje: – Uważam, że consulting informatyczny ma siłę i to się nie zmieni w najbliższych latach. Obserwuję wzrost informatyzacji we wszystkich elementach życia biznesowego jest trwałym czynnikiem stabilizującym popyt na doradztwo.

MMK



C & C PARTNERS  
S P A C I U M I N F O R M A T Y C Z E



Firma Grupy

## Okablowanie najwyższych lotów

**SYSTEM OKABLOWANIA STRUKTURALNEGO  
KRONE PREMISNET KATEGORIA 6**

- kompleksowy i elastyczny system okablowania
- kompletne rozwiązanie dla dużych i małych sieci teleinformatycznych (ekranowane, nieskranowane oraz światłowodowe)
- niezawodność i wieloletnia gwarancja
- komponenty o najwyższej jakości w swojej klasie (potwierdzone m.in. certyfikatami z laboratoriów: DELTA i GHMT)





ADC  
KRONE







[www.ccpartners.pl](http://www.ccpartners.pl)