

31 марта 2003 года

Затраты и риски при внедрении CRM-систем



*Николай Михайловский, nickm@ntrlab.ru
Генеральный директор, NTR Lab*

Схема системы документов ФОСТАС по эффективности ИТ

Общие
положения

Глоссарий

Эффективность проектов создания
и внедрения автоматизированных систем.
Основные положения

Оценка затрат на создание
автоматизированной системы.
Методические рекомендации.

Оценка эффективности
автоматизированной системы в рамках
стратегического управления
предприятием.

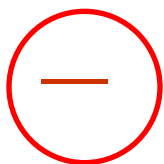
Методические рекомендации

Методические рекомендации по
техничко–экономическому обоснованию
проектов создания
информационных систем.

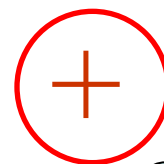
Сценарии применения методик
оценки эффективности
автоматизированных систем

Эффективность
информационных
технологий на предприятии.
Основные положения.

Скелет методов оценки эффективности



Прямые затраты, косвенные
затраты, риски

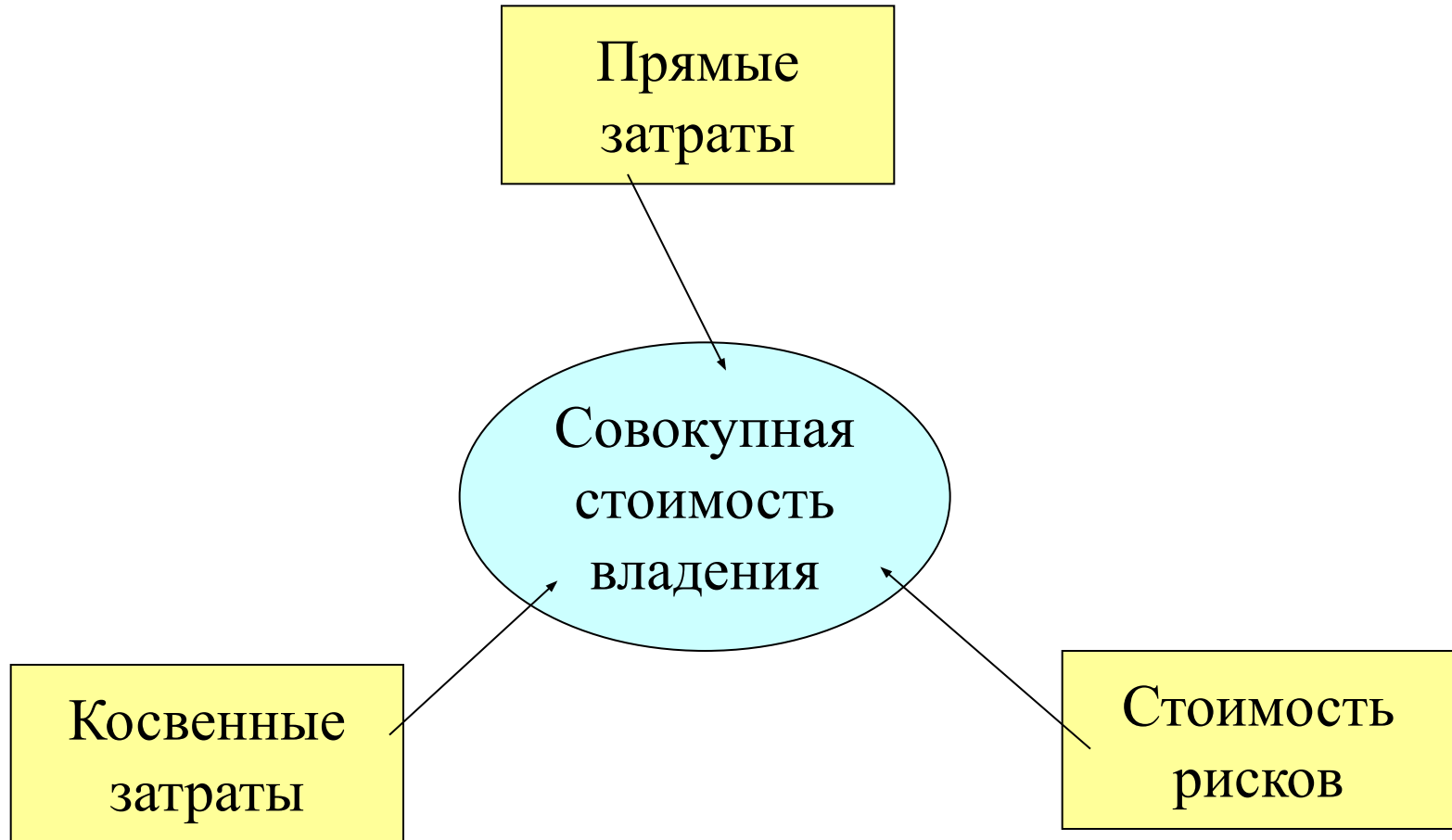


Эффекты,
преимущества

Экономическая
эффективность



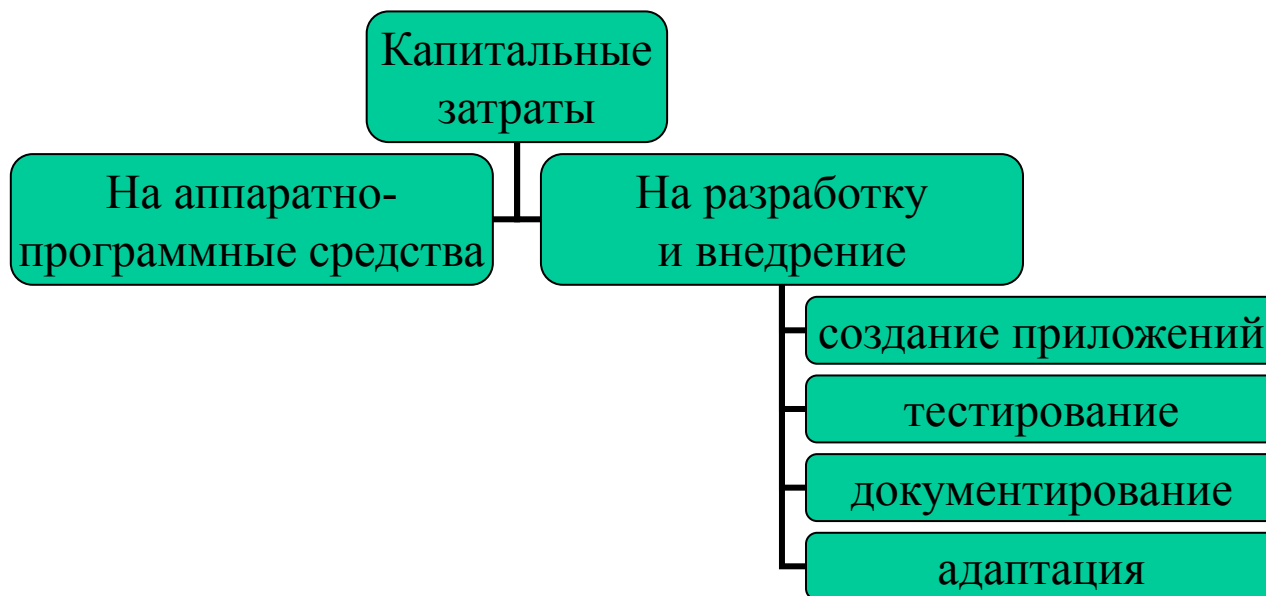
Оценка затратной части проекта



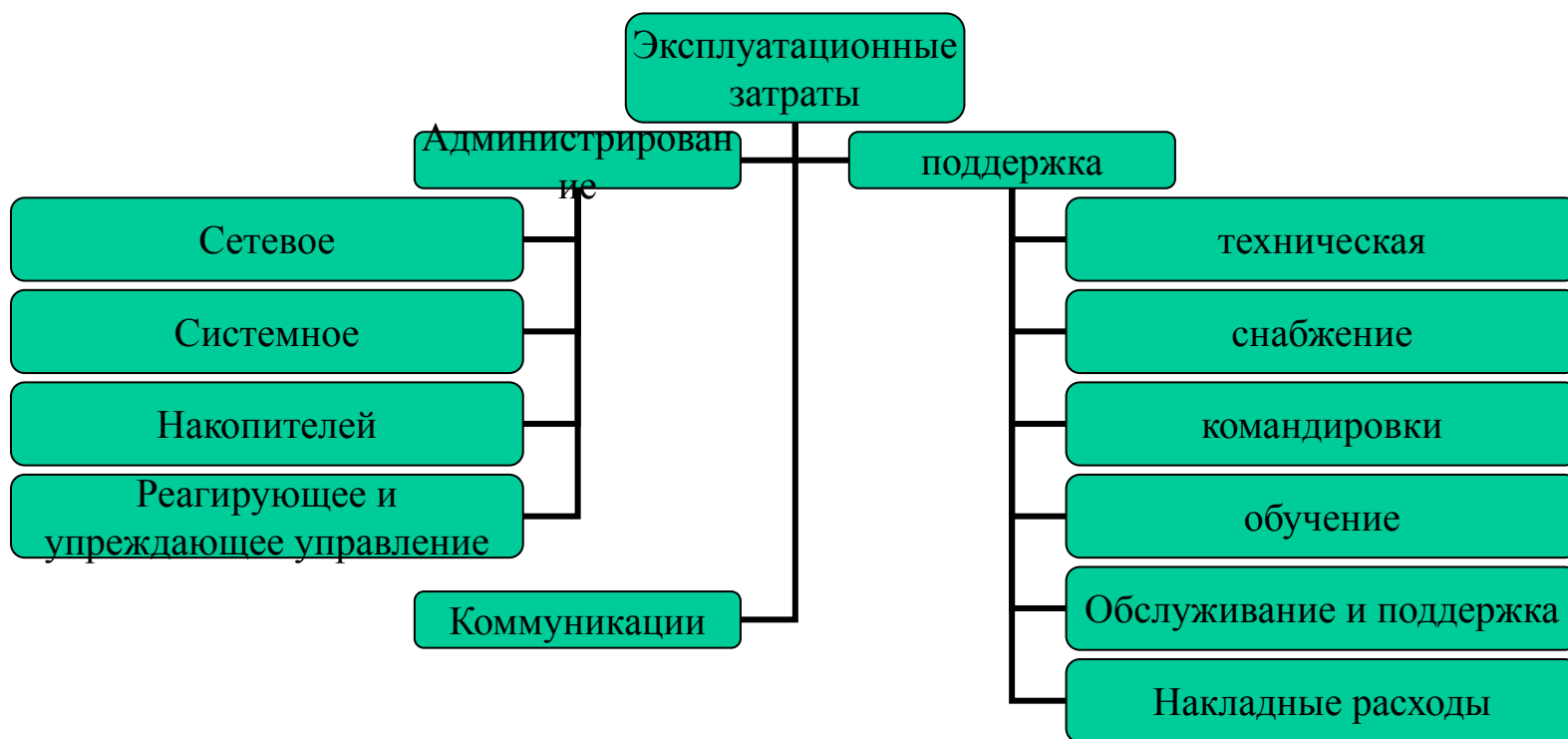
Состав прямых затрат



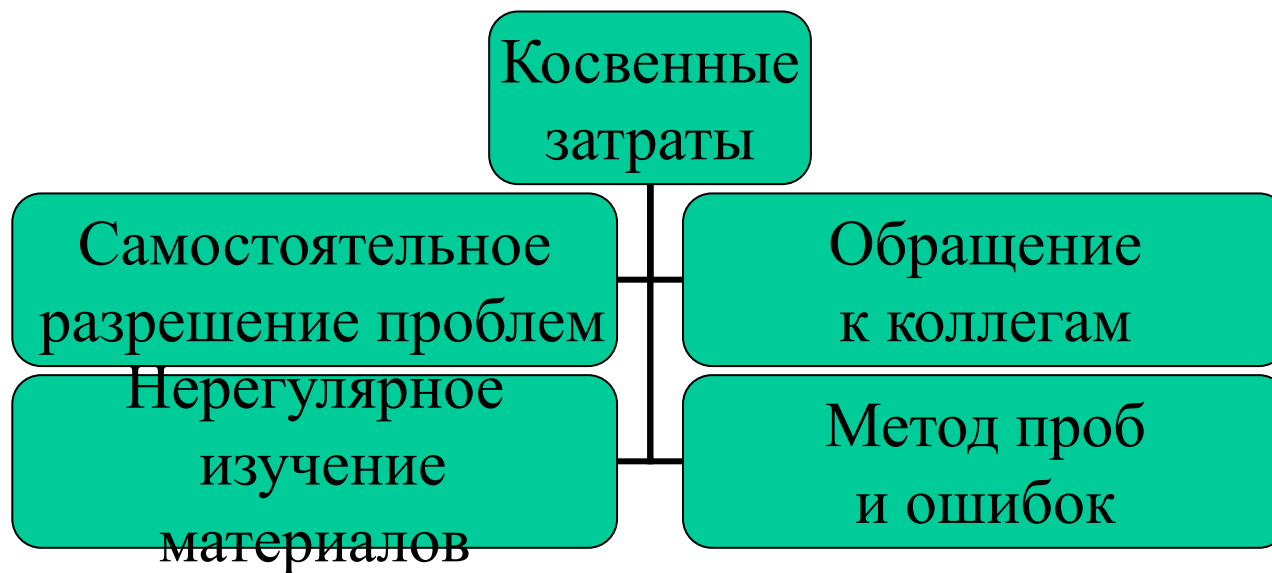
Состав капитальных затрат



Состав эксплуатационных затрат



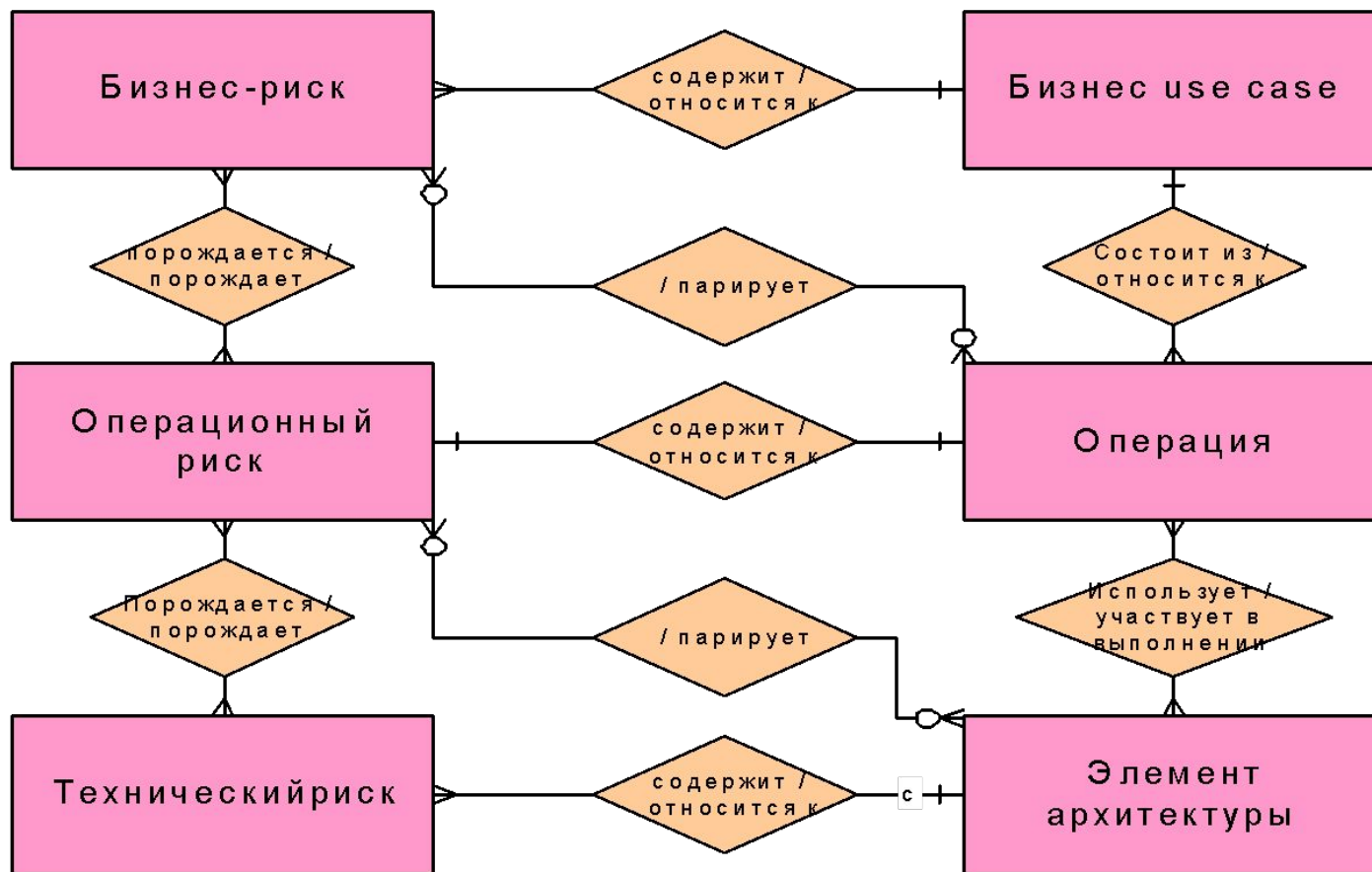
Состав косвенных затрат



Какие риски бывают?

Риски	
Создания	Использования
проектные риски при создании системы	Бизнес-риски – потери, связанные с невозможностью достичь целей по крайней мере одного из бизнес Use case системы
	Неопределенности – потери от того, что а) информационная система не поддерживает измененные бизнес–процессы б) будут затраты на модификации системы

Иерархия рисков



Характерные бизнес–риски CRM-систем

- невозможность внесения/изменения данных о клиенте,
- недоступность (части) данных о клиенте,
- потеря (части) данных о клиенте,
- злонамеренное или неправомерное использование данных о клиенте,
- противоречивость данных о клиенте,
- неправильное определение клиента или класса клиента,
- невозможность контакта со стороны клиента,
- недопустимое качество контакта (напр. ожидание),
- выдача клиенту ошибочной информации,
- невозможность выполнения клиентом функций самообслуживания

Характерные проектные риски

- внедрение концепции взаимоотношений с клиентами, не увязанной с общей стратегией компании;
- внедрение технических и программных средств в отсутствие концепции взаимоотношений с клиентами;
- внедрение CRM-системы в отсутствии измеримых индикаторов успеха этого внедрения;
- несоответствие реальной практики взаимоотношений с клиентами, разработанной концепции, и разработанной автоматизированной системы;
- саботаж персонала;
- ошибочные выводы, сделанные на основе анализа данных, полученных в результате эксплуатации CRM-системы;
- устаревание программных или технических решений за период внедрения.

Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?

**Более детально вопросы эффективности ИТ будут
обсуждаться на**

**III Всероссийской практической конференции
«Стандарты в проектах современных
информационных систем»**

23-24 апреля 2003 года

conf@FOSTAS.ru

www.FOSTAS.ru