

Lesk a bída systémové integrace

Pavel Reich, LogicaCMG

Odpusťte provokativní název, bez kterého by ale řada z vás článek vůbec nezačala číst. Možná není až tak přehnaný. Není systémový integrátor (SI) zbytečným prvkem, když většina projektů se stejně opoždí? Je SI opravdu specifická a náročná odbornost, jak se říká? Jak se odlišuje úspěšný dodavatel IT řešení od kvalitního systémového integrátora? V čem vlastně spočívá přidaná hodnota SI? Proč v řadě případů svěřují velké společnosti úlohu SI svým útvarem IT? Pokusme se na tyto otázky odpovědět.

SI je schopen v součinnosti s klientem a dodavatelem řešení připravit takové specifikace, které zaručí realizovatelnost řešení v rozumném čase a za rozumné náklady. Dostatečně podrobně a jednoznačně popíše, jak se budovaný IT systém má chovat nejen z hledisek uživatelského, provozního, bezpečnostního, ale i z hlediska udržitelnosti, ochrany investic do budoucna a rozumných nákladů na vlastnictví. Mohou existovat i další objektivní požadavky jako schopnost systém v budoucnu outsourcovat, či – v případě nadnárodních společností – rozšířit na další země

Integrátor je profesionálem, který zná možnosti, zájmy a způsob práce velkých i malých, úzce specializovaných dodavatelů ITC. Při otevřených i skrytých sporech mezi klientem a dodavatelem je schopen nalézt řešení výhodné pro klienta a přijatelné pro dodavatele a naopak. Většinu problémů umí kvalitním řízením rizik předejít.

SI poskytne pro projekt zkušené profesionály z oblasti projektového řízení, SW a HW infrastruktury, business konzultací v daném oboru a v implementaci rozsáhlých změn, v testování a na organizační a datovou migraci. Nejenže tyto profesionály má teď, ale má jich tolik, aby byl schopen pokrýt potřeby klienta v budoucnu.

Integrátor je odpovědný za projektové řízení dodávky v souladu s nejlepší odvětvovou praxí resp. svou vyspělou metodikou. Má certifikáty kvality příslušné dané oblasti. SI odpovídá za každodenní řízení projektu, monitorování postupu, aktualizování plánů a eskalaci a reportování rozhodovacím strukturám klienta.

Dobrym průkazem kvalitní práce integrátora je objem změnových požadavků uplatňovaných klientem po odsouhlasení specifikací do doby prvních několika měsíců provozu. Kvalitní systémový integrátor je schopen většinu změnových požadavků předejít a u některých, předkládaných dodavatelem, prokázat, že se o změnu nejedná. Tuto schopnost získali jeho lidé předchozí zkušeností.

Integrátor musí být schopen sám, bez účasti klienta, nalézt vhodné dodavatele aplikací, systémů, HW, atd. Rozumný klient mu do toho nebude příliš mluvit. Žel, tato podmínka je jen málokdy platná, neboť klient má – ať už oprávněné či nikoli – své vlastní preference. Tento fakt je jedním z hlavních důvodů „bídy SI“, neboť se tak integrátorovi odebírá jeho největší síla a současně se zbavuje největší odpovědnosti – za řízení subdodávek, za jejich kvalitu, úplnost a včasnost. Vůbec to neznamena, že integrátor není schopen plnit svoji roli i v případech, kdy je ve smlouvě mezi klientem a dodavatelem IT třetí stranou, ale jeho role musí být v takové smlouvě upravena. Což obvykle nebývá.

Integrátor odpovídá za soulad nového řešení s existujícími systémy klienta; za potřebná rozhraní datová i organizační, za řešení problémů souběhu úloh.

Významnou roli zajišťuje integrátor při testování a přebírání řešení od dodavatele SW resp. HW. Klient oprávněně požaduje nezávislé testování a to nejen funkční, ale i výkonnostní, bezpečnostní, dokumentace a další. Je obecně známé, že úskalím IT projektů jsou výkonnostní parametry řešení (KPI) a množství práce nutné k odstraňování chyb, přepracování SW a regresní testy (re-work). Pouze silný a kvalitní integrátor, který má bohaté zkušenosti v této oblasti se nebojí přijímat ve smlouvě rizika za dodržení termínů a parametrů řešení. Slabý integrátor se rád takové odpovědnosti zbaví a nechá „černého Petra“ klientovi. I to je důvodem bídy SI.

Poslední oblastí je vlastní provozování systému (viz obrázek). I tam je kvalitní SI schopen efektivně přispět: má svůj systém podpory, může se zabývat inovacemi řešení a v těch nejlepších případech převzít celé řešení formou outsourcingu. Tato oblast je velmi perspektivní a chytří SI tuto příležitost chápou.

Z výše uvedeného vyplývá, že kvalitně mohou funkci SI plnit jen silné firmy s velkou mezinárodní zkušeností a vztahy k dodavatelům systémů a výrobcům HW. Takové firmy si své pověsti velmi cení, mají řadu certifikátů kvality práce, jejich zkušenosti a certifikovaní zaměstnanci prochází průběžným systémem vzdělávání a zkoušek. Na rozdíl od malých IT firem či interních IT útvarů mohou stavět na zkušenosti ze stovek a tisíců projektů v rozličných podmínkách. Takoví SI jsou schopni plnit vysoké požadavky a očekávání. Budou-li klienti trvat na takových vysokých standardech, budou-li chtít smluvní záruky, jsme schopni společně vrátit pojmu SI původní prestiž a lesk a nebude platit, že „všichni jsou SI“ a „všechny IT projekty se opožďují“.

Provoz nebo outsourcing

Business konzultace

Funkční specifikace

Předání do provozu

Vývoj a testy

