

Уважаемый Партнер! Моя цель - долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество с Вами и вашим бизнесом. Поэтому считаю важным рассказать Вам как можно больше о методах совместной работы над вашими задачами.

Прошу Вас до начала сотрудничества внимательно ознакомиться с документом - он отвечает на большинство вопросов, заданных нам партнерами за 12 лет сотрудничества. Убеждён, что полученная информация создаст между нами дополнительное доверие, ценное в деле автоматизации вашего бизнеса. Если какие-то пункты у Вас вызовут вопросы или потребуют более подробного объяснения — обязательно обратитесь ко мне или моим коллегам.

*Алексей Баранов,
руководитель ГК «Интерлогика»*

Вопросы по взаимодействию с ГК «Интерлогика»

Схема взаимодействия с момента принятия задачи до приемки Вами выполненных работ и положительного отзыва.	2
Каковы гарантии достижения результата?	3
Зачем нужен ответственный со стороны Заказчика?	4
Преимущества работы с ГК Интерлогика. Выбор подрядчика.	5
Как Вы рассчитываете предварительную стоимость?	6
Почему выполнение работы стоит именно такую сумму?	6
Почему время на переговоры, согласования, обсуждения, анализ данных включается в работу?	7
Почему мне не могут назвать точную стоимость?	8
Какие могут быть причины увеличения бюджета?	8
Я сомневаюсь, что такая схема работы будет эффективна!	9
Что если у меня возникнут замечания / вопросы по работе ваших сотрудников?	10
Почему я не могу до вас дозвониться после 18.00 и в выходные дни?	10
В какие сроки и как решаются поставленные мною задачи?	10

Схема взаимодействия с момента принятия задачи до приемки Вами выполненных работ и положительного отзыва

● **Формализация отношений**

Цель: Заключение договора, финансовые взаиморасчеты.

Объяснение: Все работы нашей компании оплачиваются 100% авансовым платежом.

Мы выставляем счет на оплату и приступаем к работе сразу после поступления средств на расчетный счет. Если вам не подходит такая схема работы - смотрите ответ на вопрос: "[Я хочу работать по постоплате!](#)"

● **Консультирование**

Цель: Мы выявляем цель изменений и итоговый результат, который Вы хотите получить.

Объяснение: В рамках консультирования проводятся следующие работы:

Формализация задачи. Если Вам трудно формализовать задачу, чтобы стали понятны критерии ее приема и выполнения, то мы собираем список ваших пожеланий и предварительных требований, помогаем Вам более детально понять суть изменений, а также дополняем список задач на основе своего опыта..

Стоимость похожего решения, Вам называется, если таковые выполнялись специалистами ранее.

Ориентировочная стоимость подбора решения. Если задачу не удалось решить в рамках консультирования, то понадобится построить план действий и определить сроки и стоимость решения. Для этого используется следующий этап нашей методики "Подбор решения". Затраты на проведение подбора решения также согласуются с Вами, специалист назовет Вам ориентировочную стоимость подбора.

● **Подбор решения**

Цель: Поиск оптимального решения Вашей задачи, план действий, ориентировочные сроки и стоимость решения.

Объяснение: Подбор решения необходим для определения четкого плана действий (задач) и оценки времени их решения и трудозатрат. Каждую задачу нужно разбить на составляющие (декомпозировать, чтобы детально проанализировать каждый участок).

Далее, мы согласовываем с Вами подобранное решение и план его выполнения.

Любая работа может быть исключена из плана или включена в него по вашему желанию. В случае возникновения вопросов вы можете уточнить у нас последствия исключения из плана любого вида работ.

● **Выполнение работ по плану подобранного решения**

Цель: Решение поставленной Вами задачи, достижение целей внедрения/автоматизации

Цифровое управление бизнесом

Объяснение: Работы по плану выполняются поэтапно. На каждом этапе Вы принимаете полученный результат, корректируете необходимые Вам участки. Мы согласовываем список фактически выполненных работ и подписываем листы учета рабочего времени.

Следующий текст документа ответит на большинство возникших вопросов.

- **Итоговые закрывающие документы, обратная связь**

Цель: Проверить выполнение работы и достижение Ваших целей, провести итоговые взаиморасчеты.

Объяснение: Возможны следующие варианты:

- По факту выполненных работ на меньшее количество времени, чем было в плане. См. ответ на вопрос [“А что будет, если Вы затратите меньше времени, чем рассчитывали при оценке?”](#).
- По факту выполненных работ на большую сумму, чем было в плане. В процессе работы, при превышении авансовой стоимости мы выставляем дополнительные счета. См. ответ на вопрос [“Мне же была озвучена конкретная цифра, почему я должен доплачивать сверх озвученных мне затрат? Каковы причины увеличения бюджета?”](#).

Для нас важно получить от Вас положительный отзыв о нашей работе, а возможно, рекомендацию нас Вашим партнерам.

Каковы гарантии достижения результата?

Для нашей компании фраза “гарантия достижения результата” имеют ключевое значение. Но важно понимать, что для его достижения необходимо учесть следующие факторы:

- **Четкое понимание задачи Заказчиком и Исполнителем.** Поэтому мы не работаем с Заказчиками, если не смогли за время первичных консультаций формализовать задачу. Мы прилагаем все силы, чтобы совместно с вами выяснить цели изменений, задачи и результат, который Вы желаете получить после нашей деятельности.
- **Наличие заинтересованности со стороны Заказчика.** В нашей практике бывали случаи, когда постановщик задачи говорит: “сделайте мне чтоб все нормально считалось” и далее не желает принимать активного участия в решении. К сожалению, в вопросах учета невозможно обойтись без влияния руководящих лиц со стороны Заказчика. Вопросы учета тесно переплетены с кадровыми и организационными решениями, а также напрямую зависят от управленческой и операционной команды.
- **Постоянный контроль за ходом изменений.** Мы предоставляем Вам полную отчетность и плотно взаимодействуем с ответственным со стороны Заказчика.

Цифровое управление бизнесом

Это позволяет более оперативно решать управленческие задачи, реагировать на изменения рынка или понимание ситуации менеджментом Заказчика.

- **Мы нацелены на положительный отзыв с Вашей стороны.** В нашем бизнесе репутация и рекомендации довольных Заказчиков имеют решающее значение для развития. Получение положительного отзыва возможно только в случае успешной реализации проекта, с попаданием в требования, сроки и бюджет (с небольшими коррективами).

Зачем нужен ответственный со стороны Заказчика?

Так как изменения (автоматизация) управленческого учета затрагивает вопросы управления компании, то для гарантированного достижения результата Заказчику приходится принимать ряд управленческих решений в процессе внедрения:

- согласовывать понимание целей автоматизации на всех участках учета с каждым заинтересованным или участвующим лицом;
- анализировать организационную структуру собственного предприятия для предоставления информации по бизнес-процессам, протекающим на предприятии
- уточнять или дополнять поставленные задачи в процессе автоматизации;
- участвовать в совещаниях и отчетных встречах в качестве основного лица принимающего решения;
- заниматься приоритезацией очереди выполнения задач, например, разделяя их на важные или срочные;
- выполнять приемку работ согласно поставленной задаче и плана;
- согласовывать и подписывать документацию, планы, финансовые документы, листы учета рабочего времени.

Поэтому Ответственный со стороны Заказчика должен удовлетворять следующим критериям:

- быть компетентным в автоматизируемых участках;
- быть заинтересованным в конечных изменениях автоматизации;
- иметь влияние на коллег в структуре компании.

В качестве анти-примера:

Самоустранение высшего операционного руководителя от принятия решений по автоматизации и делегирование ответственности сотруднику младшего звена. Как результат - некорректная постановка задачи Исполнителю, отсутствие полномочий для проведения изменений внутри компании, игнорирование коллегами, задержки и срывы сроков автоматизации.

Цифровое управление бизнесом

При заключении договора на проведение работ, со стороны Заказчика и Исполнителя фиксируются ответственные лица, удовлетворяющие критериям выше. Такой подход юридически закрепляет лица внутри компании, компетентные принимать решения и отвечать за результат по задаче. Мы рекомендуем обдуманно подойти к назначению ответственного и не делегировать эту роль в процессе работ, - это может негативно сказаться на общем результате.

Преимущества работы с ГК Интерлогика. Выбор подрядчика.

- **Прозрачные планы работ:** Вы контролируете работу на всех этапах ее выполнения. Начиная с момента формализации задачи, заканчивая моментом разработки инструкций для персонала и сдачей. Перед выполнением мы обязательно согласовываем детальный состав и расходы каждой работы.
- **Отчетность:** Каждая выполненная работа оформлена документально и сопровождается соответствующими отчетами для контроля вашими ответственными сотрудниками.
- **Экономия денег и ресурсов за счёт отсутствия «избыточности»:** Если с некоторыми задачами могут справиться ваши внутренние специалисты или более дешевые Подрядчики — давайте использовать их ресурсы для вашей выгоды. Накопленный нами опыт позволяет работать в режиме проектировщика решений, постановщика задач и контроля выполнения.
- **Комплексный подход:** Мы готовы предложить полный цикл работ в сфере внедрения и автоматизации управленческого учета на предприятии. Мы подходим к решению задачи комплексно, поэтому в арсенале компании есть технические специалисты (сервера, рабочие станции), специалисты по организационному проектированию, специалисты 1С, проектные менеджеры. Полный перечень услуг смотрите в соответствующем разделе нашего сайта: <http://www.interlogika.ru/>
- **Ваша независимость от подрядчика:** Все результаты работ формализованы. Компетентный Подрядчик или Ваш внутренний сотрудник может присоединиться к решению вашей задачи на любом этапе.

Скажите мне конечную стоимость! Почему работа оплачивается почасово?

Конечная зафиксированная стоимость скрывает в себе серьезные риски для обеих сторон, заинтересованных в решении задачи:

Цифровое управление бизнесом

- При почасовой оплате работ процесс ценообразования Исполнителем прозрачен для Заказчика и зависит от реального объема работ и исключает неточности постановки задачи и выбора способа решения.
- Заказчик в процессе работы всегда корректирует требования к решению задачи. Иногда этому способствуют рыночные обстоятельства, а иногда лучшее понимание картины своего бизнеса в процессе нашего консультирования. При этом фиксированная цена перестает быть выгодной Исполнителю. Дилемма: делать работу качественно или уложиться в бюджет не должна стать препятствием для взаимовыгодного сотрудничества.
- Заказчик решил уменьшить требования или найден более короткий путь, а стоимость согласована. В результате Заказчик переплачивает.
- Исполнитель недооценил бюджет. В итоге он в убытке + пытается сэкономить на качестве работ. В данном случае увеличивается риск невыполнения работ и значительного срыва сроков.
- В итоге почасовая оплата работ — это вариант схемы "win-win". Заказчик получает выполнение всех необходимых ему работ с высоким качеством и в срок.

Как Вы рассчитываете предварительную стоимость?

Почему выполнение работы стоит именно такую сумму?

- За время работы, мы решили много практических задач Заказчиков и часто можем рассказать про решение задачи, похожей на Вашу (план, сроки и бюджет). Но все компании, как и люди разные. Не существует двух одинаковых задач, а следовательно, двух одинаковых решений! На этапе предварительной оценки можно опираться на эту информацию только как на ориентировочную, чтобы прикинуть примерную стоимость “подбора решения” и “итоговую стоимость”.
- Все работы в «Интерлогике» рассчитываются на основе итоговой стоимости часов специалистов, затраченных при выполнении работы.
- Ставки по часам зафиксированы договором и предоставляются до начала сотрудничества.
- До начала работ, в рамках консультирования мы полностью декомпозируем задачу на более мелкие, обсуждаем с вами значимость и способы решения каждой подзадачи и согласовываем планируемые трудозатраты.

Почему время на переговоры, согласования, обсуждения, анализ данных включается в работу?

Цифровое управление бизнесом

Время на переговоры и согласования закладывают в бюджет выполнения работ все компании (такие издержки называются транзакционными). Оно закладывается либо в смету в явном виде, либо в стоимость каждого часа (весь бюджет). Преимущество выделения в смете времени на переговоры в прозрачности. Заказчик, которому меньше требуется согласований, обсуждений и переговоров сокращает свои расходы. При заложении транзакционных издержек в стоимость часа либо в фиксированный бюджет берется среднее арифметическое по Клиентам. Получается те, кто меньше согласовывают и меньше задают вопросов, оплачивают длительные согласования и потоки вопросов остальных.

Мы выделяем издержки на переговоры и аналитику в смете в явном (прозрачном) виде, чтобы быть честным по отношению к Заказчику и предоставить ему возможность самому контролировать стоимость.

За чей счет исправляются найденные мной ошибки?

В своей работе мы предпринимаем все меры, чтобы заказчик получил работающее решение.

Тестирование и исправление ошибок в ГК Интерлогика устроено следующим образом:

- специалист выполняет тестирование на контрольном примере, предоставленном Заказчиком при постановки задачи и/или проверяет на соответствие требованиям задачи
- в составных работах руководитель проекта и/или тестировщик проверяет промежуточные и итоговые результаты
- Заказчик тестирует решение на контрольном примере или на соответствие требованиям задачи и оповещает нас о результате теста
- ошибки найденные на этапе тестирования исправляются специалистом

В случае предоставления Заказчику решения задачи, которое не проходит тест контрольным примером Заказчика или в явном виде не соответствует требованиям, обозначенным при постановке задачи, время, потраченное специалистом на неправильное решение, не учитывается в закрывающих работу документах. Время, потраченное на правильное решение или исправление, тарифицируется на стандартных условиях договора, почасово.

Случай, когда в процессе решения задачи Заказчик вынужден изменить условия мы не считаем ошибкой. Современный мир меняется динамично и изменение задачи в процессе ее решения является стандартной практикой.

Почему мне не могут назвать точную стоимость?



Цифровое управление бизнесом

В своей работе мы придерживаемся ориентировочных оценок, чтобы Вы могли строить планы инвестиций в вашу информационную систему. Мы, как и Вы заинтересованы в точности прогнозов, так как планируем свою занятость. Мы заинтересованы в максимальном удовольствии Заказчика от работы с нами, рассчитывая на долгосрочное сотрудничество.

Практика показала, что возникающие расхождения между планируемой стоимостью решения и фактической возникают по следующим причинам:

- За время изменения учетной системы или информационной системы (ИС), меняется внешняя ситуация бизнеса (к сожалению в нашей стране изменения происходят довольно часто). Вы вынуждены оперативно реагировать на это и вносить изменения в выбранное решение, что влечет за собой изменение фактических планов и расходов.
- Во время работы возникают уточнения, связанные с изменениями ваших бизнес-процессов. Вы уточняете свой взгляд на внутренние процессы и принимаете управленческое решение что-то поменять. Соответственно, меняется и наша задача, которая отражает в ИС фактический управленческий учет.
- Иногда невозможно достаточно мелко декомпозировать задачу не приступая к ее решению.

Повторюсь, мы называем стоимости близкие к фактическим. Как правило, коэффициент отклонения незначительный и больше зависит от Заказчика. Мы принимаем за правило, что результатом автоматизации должно стать достижение целей Заказчика.

Какие могут быть причины увеличения бюджета?

- Доработки и изменения, потребовавшиеся Заказчику в процессе автоматизации.
- В процессе выполнения работ возникают задержки с вашей стороны по уточнению задач, организации совещаний с ЛПР, принятию выполненных работ и тп.
- Задержка с вашей стороны по передаче материалов или ответов на вопросы (время требуется на дополнительные звонки-напоминания и переговоры).
- Значительное количество незапланированных дополнительных контактов с небольшими вопросами или просьбами информационного характера.
- Различие между ожидаемым и текущим состоянием объекта, с которым выполняются работы, которое невозможно было выявить при первичной аналитике.
- Соппротивление изменениям персонала Заказчика, на которое не может повлиять операционное руководство компании.

Цифровое управление бизнесом

Мы уважаем вашу занятость и предпринимаем со своей стороны все меры для сокращения сроков и бюджета решения поставленной вами задачи.

А что будет, если Вы затратите меньше времени, чем рассчитывали при оценке?

Если фактический объем работ будет меньше планируемого, то мы выставляем Вам в листах учета рабочего времени фактически затраченное время специалистами и возвращаем остаток предоплаченных средств. Также возможно выполнение дополнительных работ, если такой вариант будет Вам выгоднее.

А бюджет решения не вырастет в два или три раза?

Мы постоянно информируем ответственного с вашей стороны о ходе выполнения работ по задаче. При выявлении нами возможности отклонения от запланированных сроков и бюджета мы обсуждаем с вашим представителем пути выхода из сложившейся ситуации. Мы так же, как и вы заинтересованы в успешном решении задачи, так как от этого зависит наша репутация, начало нами следующей задачи с вами или другим заказчиком, а также своевременная оплата наших счетов.

Я хочу работать по постоплате!

Мы строим свои отношения с Заказчиками на доверии, поэтому с 2003 года работы компании, нами накоплены хорошие отзывы от многих партнеров. К сожалению, вариант постоплаты наших услуг нам неудобен, этому есть простое объяснение: если Вы не будете удовлетворены объемом или качеством оказанной услуги, мы вернем Вам предоплаченные средства, чтобы сохранить отношения и репутацию. А вот если по каким-либо причинам мы не будем удовлетворены сроками и объемом оплаты, то вернуть назад оказанную услугу невозможно.

Я сомневаюсь, что такая схема работы будет эффективна!

Для начала сотрудничества мы можем решить для вас несколько небольших задач, чтобы Вы убедились в эффективности методов компании Интерлогика и нашем профессионализме. Это позволит Вам избежать сомнений.

Цифровое управление бизнесом

В любой момент Заказчик может отказаться от договора и потребовать возврата не истраченных фактически средств. Это надежно мотивирует нас качественно и оперативно выполнять свою работу.

Что если у меня возникнут замечания / вопросы по работе ваших сотрудников?

Сформулируйте, пожалуйста, суть Ваших замечаний, обязательно подкрепляя их фактами.

- Для начала попробуйте объяснить сотруднику лично, что Вас не устраивает в его работе.
- Если после этого вопрос уладить не удалось:
 - свяжитесь с ответственным за направление 1С Никулиным Анатолием:
 - телефон: +7 (911) 554-11-99,
 - электронпочта: a.niculin@cdoc.ru
 - свяжитесь с ответственным за направление ПК Свиласом Владимиром:
 - телефон: +7 (911) 554-55-99,
 - электронпочта: vladimir@cdoc.ru

Мы всегда открыты для своих Заказчиков и готовы скорейшим образом отреагировать на Ваши потребности и улучшить необходимые участки работы.

Почему я не могу до вас дозвониться после 18.00 и в выходные дни?

Мы взаимодействуем с Заказчиками в рабочее время компании. Для проектов и задач, где требуется реакция или выполнение работ в выходные и нерабочее время, это согласовывается заранее и оплачивается дополнительно. Задачи в нерабочее время оплачиваются с повышенным коэффициентом.

В какие сроки и как решаются поставленные мною задачи?

Для нас выгодно решить вашу задачу в самые кратчайшие сроки - это следует из схемы нашей работы. Сроки реакции на поставленную задачу указываются в договоре. Они оговариваются и могут быть изменены на этапе согласования договора или после него. Ориентировочные сроки выполнения задачи зависят от объема работ, который необходимо провести, и назначаются на этапе подбора решения. Все входящие задачи выполняются в порядке очереди - по порядку их поступления.

