

Не смотря на свои неоспоримые многочисленные преимущества область ИТ-аутсортинга часто связана с определенными рисками. Многие научно-исследовательские работы часто определяют четыре основных проблемы, с которыми сталкиваются клиенты при передаче своих организаций на аутсортинг. Это графики/сроки, стоимость, функциональность и качество.

Этот список в любом случае определяется и утверждается в процессе создания проекта, а не только с точки зрения передачи его на внешнее обслуживание. Это можно выразить словами Фредерика П.Брукса, менеджера по развитию ОС/360: «Любой пользователь ОС/360 быстро понимает, насколько лучше должен быть конечный продукт. Недостатки в разработке и реализации особенно заметны в основной программе в отличие от компиляторов...»

Итак, по словам Ф.П.Брукса ключевыми проблемами являются низкий уровень менеджмента в целом и трудности, с которыми сталкиваются управленцы, пытаясь обеспечить эффективное взаимодействие внутри больших групп разработчиков, в частности.

Вышеупомянутые вопросы становятся острее, когда мы рассматриваем тот факт, что требования к продукции формируется в одной компании (Заказчик), а его реализации осуществляется в другой (Аутсортер).

Основная причина несоблюдения клиентского графика, ориентировочной цены и функциональности заключается в недостаточной проектной документации. Учитывая, что в процессе аутсортинга неформальный способ контакта, характерный для внутреннего развития, является неприемлемым, то основным средством связи между заказчиком и фирмой-аутсортером является проектная документация, которая должна содержать полный набор требований к функциональности системы. Несоблюдение этих требований приводит к тому, что конечная система не удовлетворяет потребностей заказчика, который в свою очередь вносит очередные корректировки. Таким образом, временные рамки вместе с бюджетом неизбежно увеличиваются. Именно поэтому мастерская информационных технологий «ITCraft» прежде всего прочего разрабатывает

подробное, насколько это возможно, техническое задание.

Далее мы оцениваем ориентировочную стоимость работ и сроки исполнения. Следующим этапом является составление проектной документации для пользователей. Это довольно серьезная и трудоемкая задача, которая может занять до 5 дней в зависимости от сложности проекта.

В ходе реализации проекта мы постоянно поддерживаем двухстороннюю связь с клиентом, отслеживая, что все параметры системы понимаются и реализуются правильно.

Таким образом, благодаря описанным выше организационным мерам, можно избежать временных и функциональных проблем, а соответственно и увеличения бюджета.

Хотя этот вариант не всегда может быть осуществим. Запрашивая техническое задание, мы ожидаем, что клиент предоставит нам всю информацию относительно конечного описания системы и ее функциональности. Но это часто оказывается невозможным из-за сложности технологических решений, или если клиент не имеет достаточной технической квалификации.

В таком случае мы можем провести мастер-классы для пользователей, в результате которых клиенты получают четкое представление о концепции созданных сетей.