При разработке любого проекта особое значение уделяется экономической эффективности. От нее зависит технико-экономическое обоснование, исходя из чего выделяют финансирование. Правильная оценка экономической эффективности проектов снижает риски, позволяет предельно точно определить окупаемость. Это важно для IT сферы, где внедрение информационной системы может потребовать значительных инвестиций.

Для любой IT программы, системы или приложения учитывают разные факторы. Цель – закрыть проблему, конкретную потребность целевой аудитории, «боль» пользователей. При этом хозяин проекта обычно требует доказательства, целесообразности IT разработки. Обычно в этом проблема, поскольку просчитать экономическую эффективность достаточно затруднительно.

## **Подходы к оценке экономической эффективности проекта**

Разработаны 2 подхода, которые решают вопрос экономической эффективности по внедрению информационных систем:

* **1.**
* Условная оценка экономической эффективности. Задействуется в случае, когда руководитель понимает, для чего его фирме требуется IT проект. Он готов взять на себя ответственность за его воплощение в реальность. При этом точно оценить уровень отдачи за счет методов числовой оценки сложно.
* **2.**
* Формальная оценка эффекта от внедрения. Здесь используются количественные показатели, чтобы рассчитать эффект от внедрения программы. Сюда относят издержки на разработку проекта, расходы на покупку, установку, настройку и поддержку ПО. Дополнительно учитываются расходы по обучению персонала, поддержку технических средств, покупку оборудования.

Практика подтверждает, что оценить эффективность IT проекта сложно. Все информационные технологии обычно направлены на воплощение сервисной составляющей. Однако в ней эмоции, чувства пользователей часто преобладают над объективностью, практичностью.

По этой самой причине важно, чтобы программа имела удобный, интуитивно-понятный пользовательский интерфейс. Иначе пользователи просто не будут использовать софт. Проект не окупит денежные и прочие вложения, будет закрыт в ближайшем будущем.

## **Почему сложно определить экономическую эффективность проекта?**

Нужно обязательно отметить, что ИТ технологии требуют серьезных денежных затрат. Не всегда проект удается успешно реализовать. К причинам относят такие:

* Негативные отзывы распространяются быстрее, нежели яркие и позитивные. Как замечают маркетологи, недовольный клиент расскажет о своем опыте 8-10 знакомым. Довольный человек поделится своей радостью с 3-5 людьми.
* IT грамотность распределена среди граждан неравномерно. Люди в возрасте от 20 до 30 лет хорошо разбираются в информационных технологиях. Приветствуют их внедрение. У старшего поколения с этим часто возникают проблемы. На подсознательном уровне инновации часто вызывают у них отторжение, антипатию.
* Стремительное развитие программ. Ежедневно на цифровом рынке появляются десятки приложений. Они предлагают расширенный функционал, значительно лучший интерфейс, новые перспективы, возможности. Однако пользователи-консерваторы редко приветствует обновления. Изменения часто вызывают у них раздражение. Помним, что обновление – это объективная реальность сегодняшнего мира. Цифровые системы должны отвечать реалиям цифрового бизнеса. Соответствовать строгим требованиям бизнеса, что дает возможность оставаться конкурентоспособными.
* Использование ПО людьми разной квалификации. Одни пользователи любят копаться в настройках, другие нет. В результате перед разработчиками возникают две противоположные задачи. С одной позиции настройка должна быть простой, удобной и понятной. С другой позиции она не должна быть примитивной, малофункциональной.

Несмотря на сложности, при внедрении ИТ-проекта можно уменьшить риски. Для этого используются спец. методы оценки – экономические и системные. Ознакомимся с ними подробней.

## **Экономические методы оценки**

Около 10 лет назад цифровые системы стали частью бизнеса. С тех пор они превратились в объект оценивания. Рассмотрим те, которые относятся к категории популярных:

Рекламная интеграция

* [Этапы создания сайта с нуля. От дизайна до запуска](https://blog.skedraw.ru/articles/etapy-sozdaniya-sajta-s-nulya)
* [Закон Хика в веб дизайне. Больше не всегда лучше](https://blog.skedraw.ru/articles/zakon-hika-v-veb-dizajne)

### **Total Cost of Ownership (TCO)**

Метод, который используется для оценки совокупности затрат. Он был разработан в 80-х годах ХХ века. В основе лежит сравнение 2-х вариантов ИТ-компонентов. При оценке методов TCO учитывают разные издержки:

#### **К проектным расходам относят:**

* Компьютерное и серверное оборудование.
* Инсталляцию и интеграцию.
* Оплату услуг субподрядчиков.

Сюда же можно отнести издержки на сервисное и гарантийное обслуживание, переходные процессы и лицензию.

#### **К операционным расходам относят:**

* Регламентные работы.
* Работа с ошибками, сбоями.
* Модернизацию оборудования.
* Услуги по консультациям, советы, рекомендации.
* Восстановление и резервное копирование.
* Внешний аудит.

За счет Total Cost of Ownership можно определить общую величину целевых затрат, которую несет инвестор с момента начала реализации самого проекта.

### **Return of Investment (ROI)**

Если кратко, в основе этого метода лежит коэффициент возврата инвестиций. Такой способ используется при расчете эффективности инвестиционных вложений. Его также можно оценивать для ИТ-проектов, рассчитывая в качестве совокупной прибыли.

Расчет позволяет определить время, при котором прибыль от внедрения программы покроет стоимость инвестиционных затрат. Многие финансовые директоры требуют показателей ROI. Однако в CRM рассчитать их тяжело. Это обуславливается успехом от реализации IT программ. Зависит в большей степени от восприятия ее конечными пользователями.

На практике экономические методы оценки далеко не всегда дают точный результат. Так что вычислить финансовый эффект затруднительно. Хотя многие инвесторы до сих пор требуют от руководителя проекта именно ROI и TCO расчеты.

## **Системные методы оценки**

Достойной альтернативой являются системные методы. В их основе лежит учет разных показателей, что позволяет понять реальную пользу от программы в разных областях деятельности конкретной фирмы. Главные методы:

### **Balanced Score Card (BSC)**

Метод предусматривает систему показателей, где выделяют 4 компонента: финансы, клиенты, внутренние бизнес-процессы, обучение персонала. В 90х годах он был усовершенствован. Скорректирован как раз под информационные технологии. В результате появился Balanced IT Scorecard (сокр. BITS), который стали применять в следующем:

* Ориентация на будущее. Включает в себя развитие ИТ-архитектуры, анализ качества управления персоналом, усовершенствование технологий, улучшение производительности сервисов.
* Ориентация на потребителя. Делается акцент на поддержку качества, улучшение удовлетворенности клиента, доработку софта.
* Вклад в развитие фирмы. Акцент на стратегических проектах, формирование синергии на поглощение и слияние компаний.
* Операционные преимущества. Качественное повышение производительности труда, нацеленность на результат и безопасность применения софта.

Метод сумел положительно себя зарекомендовать, поэтому активно применяется сегодня при оценке экономической эффективности разных ИТ-проектов.

### **Performance Reference Model (PRM)**

Представляет собой референсную модель производительности. Впервые она была разработана на территории США для оценки эффективности IT программ. С ее помощью добиваются следующего:

* Повышают объем выполняемых транзакций.
* Добиваются улучшения результата с учетом главной миссии фирмы.
* Расширяют практические возможности.
* Улучшают экономическую эффективность.

На практике PRM позволяет также улучшить качество оказываемых фирмой услуг, поэтому методика успешно применяется в разных ИТ.

### **Business Value of IT (BVIT)**

В переводе это звучит как «Бизнес ценность в сфере ИТ). Данный способ был впервые разработан корпорацией Gartner Group для реализации стратегии TVO (Total Value of Opportunity). В основе лежит анализ бизнес ценностей цифровых технологий, где принятие решения об инвестировании выполняется на 5 главных факторах:

* **Точная окупаемость.** Здесь требуется ответить на вопрос, смогут ли принести инвестиции в ИТ дополнительную прибыль компании? Улучшить качество продукта или услуги? Оптимизировать расходы, издержки.
* **Стратегическое согласование.** Будет ли способствовать такой проект достижению главной стратегической цели компании?
* **Степень воздействия на бизнес-процессы в фирме.** Речь идет о прямом влиянии на изменение бизнес-процессов в компании.
* **Изменения архитектуры фирмы.** Приведет ли внедрение проекта к изменению структуры компании.
* **Анализ потенциальных рисков.** Имеются ли для вложения (денег) в бизнес технологические и прочие риски?

Только тщательно проанализировав все 5 перспектив, можно принять решение относительно вложения денежных средств.

Это интересно

* [Якорные точки в веб дизайне. У взгляда должна быть привязка](https://blog.skedraw.ru/articles/yakornye-tochki-v-veb-dizajne)

### **ITIL Service Strategy**

Представляет собой сервисную стратегию. В ее основе лежит системный подход, где оценивание производится по рыночной, операционной, стратегической и финансовой областям. Рассмотрим их более подробно:

* **1.**
* **Операционная сфера.** Предусматривает сокращение времени разработки, увеличение мощности, сокращение финансовых рисков. Также здесь выделяется улучшение эффективности, а также грамотное использование ресурсов.
* **2.**
* **Финансовая сфера.** Включает себя сокращение затрат, рост доходов, увеличение дискреционных расходов. Параллельно предусматривается возврат на инвестиции, выполнение бюджета и рост маржи.
* **3.**
* **Промышленная сфера.** Обуславливает рост доли рынка, стремление занять лидерские позиции и увеличить стабильность бизнеса. В качестве дополнения можно выделить улучшение рыночной позиции, соответствие продукта или услуги стандартам.
* **4.**
* **Стратегическая сфера.** Разработка и укрепление рыночных позиций, рост удовлетворенности товарами. Параллельно можно выделить улучшение качества товара, предложение новых продуктов и услуг, а также создание конкурентных товаров.

## **Главные критерии оценки экономической эффективности проекта**

Под критериями оценки подразумеваются ориентиры, принимаемые за основу в процессе изучения, внедрения проекта. Каждый критерий оценки результативности проекта обладает конкретными особенностями. Для начала рассмотрим группу простых критериев:

**1. Простая норма прибыли.** Отображает ту часть денежных средств, которые возмещаются за счет прибыли в течение планируемого интервала. Критерий позволяет быстро оценить проект.

**2. Срок окупаемости вложенных денежных средств.** Критерии позволяют проанализировать, в течение какого периода времени будут возвращены первоначальные инвестиции.

К более сложным критериям можно отнести чистый дисконтированный доход, индекс доходности, а также временную ценность денежных ресурсов. Здесь применяется уже более сложная формула расчета, зато результат получается более объективным.

Используемые в настоящее время оценочные критерии позволяют проанализировать аргументы, принять грамотное, взвешенное решение относительно целесообразности внедрения проекта. Такую работу должны выполнять сотрудники, обладающие квалификацией, опытом работы, углубленными знаниями.

## **Показатели эффективности проекта**

При расчете учитывают также количественные свойства, характеристики. При рассмотрении показателей принимают во внимание экономический уровень, сферу деятельности фирмы и особенности исследуемого IT проекта. Все показатели объединяют в такие группы:

**1. Определяющие социально-экономические результаты.** На их основании анализируется эффект от реализации проекта. Он распространяется на всех участников - прямых и косвенных.

**2. Отображают коммерческую, финансовую результативность.** Они позволяют выявить последствия экономического характера для всех людей, кто участвует в проекте.

**3. Отображающие эффективность в плане бюджета.** Такие показатели позволяет увидеть последствия при реализации конкретного проекта с учетом воздействия на бюджеты разных уровней.

Для реализации проекта важно провести оценку его результативности. Для этого используют количественные, экономические и качественные показатели, критерии эффективности. Экономить на анализе экономической эффективности проекта не стоит. Ведь от правильности его выполнения во многом зависит окупаемость, успех от внедрения программы или ПО.