



Оптимальные IT решения
для Вашего бизнеса

Чек-лист для построения систем e-commerce

Типичные ошибки при построении систем электронной коммерции или 100+ правильных вопросов о e-commerce

«...Чтобы получить правильный ответ, нужно задать правильный вопрос!»

«...Знал бы где упасть – соломки бы подстелил»

В настоящем документе перечислены основные ошибки, которые допускаются при проектировании сложных систем e-commerce. А также приведены вопросы, своевременные ответы на которые позволят избежать этих ошибок в будущем и максимально приблизят к заданной цели. Для простых систем ответы на все вопросы будут однозначно полезны, но не являются обязательными.

1. Отсутствие стратегии создания и развития системы электронной торговли.

Отсутствие четкой стратегии развития бизнеса в контексте e-commerce

- Для чего мы строим интернет магазин или портал самообслуживания?
- Как создание системы электронной торговли реализует стратегию развития бизнеса?
- Кто на стороне бизнес-линии отвечает за реализацию проекта (является владельцем создаваемого продукта), кто является заказчиком проекта, кто является спонсором проекта?
- Какую поддержку высшего руководства имеет проект?
- Наличие достаточного ресурса внутри компании для реализации проекта, с точки зрения: финансов, компетенции, времени?

Отсутствие маркетинговой стратегии в контексте e-commerce

- Что мы продвигаем: продукты, услуги или и то и другое?
- Кто наш потребитель?
 - Конечный потребитель?
 - Посредник (Дилер)?
 - Кто-то еще?
- Возрастные группы потребителей?
- В какие сроки нужно создать систему?
- Каким бюджетом мы располагаем?
- Кто наши конкуренты?
 - Какие аналоги создаваемого продукта есть у конкурентов?
 - Сильные стороны конкурента?

- Слабые стороны конкурента?
- Наши возможности?
- Наши угрозы?
- Как потребитель узнает о нашей системе?
- Как мы будем осуществлять продвижение?
- Как мы будем поддерживать и дорабатывать нашу систему?
- Какая допустимая стоимость владения системы в целом?
- На какое количество пользователей должна быть рассчитана система электронной торговли?
- Какой режим работы системы электронной торговли? В какие часы ожидаются всплески активности пользователей?
- Кто отвечает за реализацию маркетинговой стратегии? В чем его заинтересованность?

Отсутствие плана продаж через систему электронной торговли

- Какой объем номенклатуры мы планируем продавать?
- По каким ценам?
- Представление плана продаж в перспективе минимум год.
- Кто отвечает за реализацию стратегии электронных продаж? В чем его заинтересованность?

2. Отсутствие четкого понимания бизнес-процессов интернет торговли в применении к конкретному бизнесу.

Не проработаны процессы Авторизации

- Применяется ли авторизация при входе в торговую площадку?
- Какой используется принцип авторизации?
- Как организован процесс авторизации?
- Как будет организован процесс контроля информационной безопасности (защита паролей, защита от атак, защита от утечек данных)?
- Кто отвечает за информационную безопасность системы?

Не проработан процесс Отображение номенклатуры

- Как визуализируем списки номенклатуры?
- Как мы визуализируем сведения о номенклатуре?
 - В каком виде отображаем описание номенклатуры?
 - Используем ли графику?
 - В каком формате отображаем картинки?
 - Используем вложение файлов с описанием?
- Используем различные категории одной номенклатуры?
- В разрезе каких характеристик описываем номенклатуру?
- Как отображаем и храним связь и информацию о сопутствующих товарах?
- Могут ли покупатели обсуждать товар, оставлять отзывы, если да, то способ модерации?
- По каким признакам ранжируем позиции номенклатуры?
- Как покупатель узнает о новых позициях?

- С каким количеством номенклатурных записей предстоит работать?
- Какая допустима скорость поиска?
- Какая информационная система будет использоваться в качестве первоисточника сведений о товарной номенклатуре?
- Что будет являться индивидуальным идентификатором товарной номенклатуры?
- Как будет организован процесс администрирования товарной номенклатуры?
- Кто отвечает за администрирование товарной номенклатуры в системе?

Не проработан процесс Поиска номенклатуры

- Какие способы поиска номенклатуры мы применяем, в разрезе каких характеристик?
- В каких каталогах осуществляется поиск номенклатуры?
 - Поиск только товаров находящихся в каталоге номенклатуры ERP?
 - Поиск в прайс листах партнеров?
 - Поиск на связанных сайтах партнеров?
 - Поиск при помощи внешних сервисов помогающих подбирать товар (пример: онлайн каталоги аналогов и пр.)?
- Поиск при помощи оператора-консультанта Call-center?
- Как будет эргономически организован процесс поиска номенклатуры клиентом?
- Как будет регистрироваться информация о найденной номенклатуре?
 - Как будет анализироваться неудовлетворенный спрос?
- Кто отвечает за удовлетворение спроса?

Не проработан процесс управления Ценами номенклатуры

- Как мы устанавливаем цены на номенклатуру?
- С какой периодичностью мы обновляем информацию о ценах?
- Какой принцип ценообразования мы используем?
 - Прайс-листы, цены в номенклатуре?
 - Динамическое ценообразование?
- Как информируем клиента об акционных ценах и специальных ценах?
- В каких валютах отображается цена?
 - В какой валюте/ хранится цена (базовая валюта)?
 - Источники курсов валют для пересчета цен к базовой валюте?
- Как будет организован процесс ценообразования для системы электронной торговли?
- Кто отвечает за ценообразование?

Не проработан процесс управления Остатками номенклатуры

- Какая система является первоисточником данных о товарных остатках?
- Как мы показываем товарные остатки? Или не показываем? Или показываем условно?
 - Как показываем остатки в Списках?
 - Как показываем актуальный остаток в сведениях о товаре?
- С какой частотой мы обновляем товарные остатки на сайте?
- Какой процесс получения сведений об остатках клиентом?
- Кто отвечает за актуальность остатков?

Не проработан процесс Подбора номенклатуры

- Способ аккумуляирования номенклатуры необходимой потребителю: в корзину, в заказ или последовательно в корзину, а потом в заказ?
- Применяется ли загрузка списков номенклатуры в заказ (к примеру, из файлов excel)?
 - Какие ограничение на загрузку количества строк списков из внешних источников?
- Какие используются сценарии Подбора номенклатуры клиентом?

Не проработан процесс Резервирования номенклатуры

- Как мы контролируем доступность номенклатуры? Просто остаток? Или остаток и резерв? Или не контролируем вообще?
- Как резервируем номенклатуру, в какой момент?
 - При сохранении заказа на сайте, при подтверждении заказа на сайте, при перегрузке заказа в ERP (1С), при ручной обработке заказа в ERP (1С)?
 - Глубина резерва?
 - Наличие сценария резервирования номенклатуры (условия резервирования)?
- Как отменяем резерв?
- Кто отвечает за процесс резервирования номенклатуры?

Не проработан процесс Взаиморасчетов (Оплата)

- Как клиент будет производить оплату заказа?
- Будет ли использована on-line оплата?
 - При помощи каких платежных средств?
 - Через какие системы online платежей?
- Какая система является первоисточником данных о взаиморасчетах с покупателем?
- Наличие бизнес-процесса оплаты заказа покупателем?
- Кто отвечает за процесс оплаты заказов покупателем?

Не проработан процесс Контроля взаиморасчетов

- В какой момент мы контролируем оплату?
 - При формировании заказа?
 - При отгрузке?
 - Не контролируем (Даем продавать в кредит)?
- В какой системе мы контролируем оплату?
- Как мы контролируем дебиторскую задолженность покупателя?
- Наличие процесса контроля взаиморасчетов?
- Кто отвечает за взаиморасчеты с покупателями?

Не проработан процесс Доставки товаров

- Как определяется срок поставки для Заказа?
 - Имеет ли возможность клиент выбирать точку отгрузки (склад)?
 - Имеет ли возможность клиент выбирать варианты поставок с различными сроками и стоимостью заказа?
- Как производится доставка товаров?
- Как будет организована складская логистика?

- Какие системы используются для управления складской логистикой?
- Как будет организована транспортная логистика?
 - Какие системы используются для управления транспортной логистикой?
- Наличие процессов складской и транспортной логистики?
- Кто отвечает за процессы складской и транспортной логистики?

Не проработан процесс Обработки рекламаций

- Как клиент может оставить Рекламацию (претензию/жалобу/инцидент)?
- Как клиент может вернуть товар?
- Как будет организован процесс возврата денег клиенту?
- В какой системе/мах будет организовано управление рекламации?
- Как процесс обработки рекламаций связан с процессами складской логистики?
- Как процесс обработки рекламаций связан с процессами бухгалтерского учета?
- Наличие процессов обработки рекламаций?
- Кто отвечает за процесс обработки рекламаций?

Не проработаны процессы CRM (контроль взаимоотношений с клиентами)

- Как формируется база потенциальных клиентов?
 - В какой системе регистрируется информация о потенциальных клиентах?
- Какая система является источником информации об активных клиентах?
- Как контролируются взаимоотношения с клиентом?
- Какая используется CRM система?
- Существует ли интеграция с информационной системой Call – center?
- Как потенциальный покупатель узнает о маркетинговой активности?
- Наличие процесса управления взаимоотношения с клиентами?
- Кто отвечает за процессы CRM?

Не проработаны Партнерские программы

- Какие условия партнерских программ?
- С какими партнерскими системами производится связь?
- В каких форматах производится передача данных?
 - Наличие API в партнерских системах?
- Как организованы процессы партнерских программ?
 - Как организовано получение номенклатуры партнера?
 - Как организовано получение остатков номенклатуры партнера?
 - Как организовано получение цен номенклатуры партнера?
 - Как организовано получение сроков и условий доставки номенклатуры партнера?
 - Как организован заказ номенклатуры партнера?
 - Как организована оплата номенклатуры партнера?
 - Как организована доставка номенклатуры партнера?
 - Как организован процесс обработки рекламаций на номенклатуру партнера?
 - Как организован процесс документооборота с партнером?
- Кто отвечает за процессы партнерского взаимодействия?

Не проработаны процессы Интернет Маркетинга

- Как продвигается торговая площадка на рынке?
- С какими социальными сетями используется связь?
- Как собирается статистика о поведении пользователей?
- Как производится контроль и анализ статистики?
- Наличие процессов интернет маркетинга?
- Кто отвечает за процессы интернет маркетинга?

3. Отсутствие четкого понимания IT архитектуры

Только после четкого понимания стратегии и бизнес процессов системы электронной торговли можно качественно спроектировать требуемую IT архитектуру, при построении которой нужно постараться ответить на следующие вопросы:

Не проработаны Требования по доступности IT системы

- В каком режиме должна быть доступна система?
- Как режим доступности системы зависит от сопряженных систем?
- Какие для этого требуются ресурсы?

Не проработаны Требования к мощности IT системы

- Прогнозирование нагрузки на систему?
 - Количество пользователей системы?
 - Среднее количество одновременно работающих пользователей системы?
 - Среднее количество заказов в сутки?
 - Среднее количество строк номенклатуры в заказе?
 - Размер файлов картинок?
 - Размер файлов иконок?
 - Размер прочих файлов?
- Прогнозирование возможных скачков нагрузки?
 - Время максимальной активности пользователей?
 - Время максимальной плотности транзакций с точки зрения организации производственного процесса?
- Какие для этого планируется использовать серверные ресурсы?
 - Место расположения серверных мощностей?
 - Параметры серверного и сетевого обеспечения?
- Наличие процессов управления мощностью системы?
- Кто отвечает за процесс управления мощностью системы?

Не проработаны Требования к непрерывности IT системы

- Какие есть риски прекращения работы системы в период гарантированного времени доступности системы?
- Какие возможны категории повреждения инфраструктуры системы?

Пример:

- Незначительное логическое или физическое повреждение данных;
 - Значительное повреждение данных;
 - Остановка сервера/ов без физического повреждения в связи с нарушением энергообеспечения, охлаждения и пр;
 - Остановка сервера/ов в связи с поломкой;
 - Повреждение локальной сетевой инфраструктуры;
 - Повреждение магистральной сетевой инфраструктуры;
 - Уничтожение/Изъятие серверов;
- В течении какого периода времени требуется восстановить систему в случае сбоя в зависимости от категории повреждения?
 - С какой потерей мощности допустимо восстановление системы в зависимости от категории повреждения?
 - Какие сценарии восстановления системы должны быть исполнены в случае сбоя в зависимости от категории повреждения системы?
 - Какая степень дублирования элементов системы и инфраструктуры должна быть применена?
 - Какие требуются ресурсы для восстановления работоспособности?
 - Кто отвечает за процесс управления непрерывностью работоспособности системы?

Не проработаны Требования к условиям технической поддержки

- В каком объеме должна осуществляться техническая поддержка информационной системы – уровень технической поддержки?
- Какие параметры услуги технической поддержки должны быть соблюдены?
 - В каком режиме должна осуществляться техническая поддержка?
 - Время реакции технической поддержки?
 - В каком объеме требуются услуги технической поддержки в месяц?
 - Стоимость услуг технической поддержки?
- Какие ресурсы требуются для обеспечения технической поддержки?
 - Со стороны Заказчика?
 - Со стороны исполнителя?
- Наличие процессов обеспечения технической поддержки?
 - Наличие Процесса управления Инцидентами?
 - Наличие Процесса управления Запросами на обслуживание?
 - Наличие Процесса управления Запросами на изменение?
 - Наличие Процесса управления Проблемами?
 - Наличие процессов управления Уровнем сервисов?
- Кто отвечает за процессы Технической поддержки?

Не проработаны Требования к условиям информационной безопасности

- Какие есть Риски по отношению к данным (комбинация угроз и уязвимостей)?
 - Классификация рисков с точки зрения (целостности, доступности, непрерывности)?
- Какие требования предъявляются к защите данных?
- Какие технические и программные средства должны быть предусмотрены для обеспечения защиты данных?

- Какие процедуры/процессы должны быть предусмотрены для обеспечения защиты данных?
- Наличие процесса управления информационной безопасностью?
- Кто отвечает за процессы управления информационной безопасностью?

Не проработаны Требования к Функциональной бизнес-логике

- Наличие **четких** функциональных требований заказчика по отношению к системе, сформированных на основании вышеперечисленных процессов?
- Наличие понятной бизнесу нотации описания бизнес-процессов и алгоритмов создаваемого решения?
- Готов ли заказчик Утвердить и Зафиксировать Базовую бизнес-логику на момент создания системы (под базовой подразумевается логика описанная в бизнес-процессах)?

Не проработан Функциональный дизайн

- Наличие наглядного прототипа функциональной части информационной системы, демонстрирующего расположение основных функциональных блоков и взаимосвязи между ними (возможно только при четком понимании функциональной логики)?

Не проработан Графический дизайн

- Наличие стандартов графического представления – Brand book?
- Наличие графического представления интерфейса информационной системы на базе функционального макета?

Не проработаны вопросы Интеграции и потоков данных

- Наличие схемы взаимосвязей со смежными информационными системами (ERP, CRM, WMS, TMS и пр.)?
- Наличие описания логики потоков данных между системами?
- Наличие описания содержания (состава) потоков данных?
 - Определение формата передачи данных?
- Какие требования предъявляются к безопасности каналов передачи данных?
 - Какие технические и программные средства обеспечения безопасности передачи данных планируется применить?
- Какие каналы передачи данных планируется использовать: HTTPS, FTP, VPN, Интерфейсные таблицы, прямой доступ к базе данных?
- Какую технологию приема-передачи данных планируется использовать: Web API, REST, файловый обмен, прямое подключение к СУБД, пр.?
- Какая будет применена логика компоновки данных в системе поставщике?
- Какая будет логика обработки и трансформации данных в системе приемнике?

Не проработана Архитектурная схема серверной и сетевой IT инфраструктуры.

- В каких геолокациях должны быть размещены серверные ресурсы?
- Какие требования к датацентрам?
- Какое количество серверов должно быть использовано?
- Какая степень дублирования аппаратных и сетевых ресурсов?
- Какие технические параметры серверов?

- Какая требуется структура и параметры локальной сети?
 - Степень дублирования элементов локальной сети?
- Какие требуются внешние каналы связи?
 - Степень дублирования внешних каналов связи?
- Какие операционные системы будут использоваться?
- Какой потребуется дополнительный инфраструктурный софт и/или внешние сервисы?
- Какая система лицензирования применяемого программного обеспечения?

Не проработана Архитектура приложения

- Какая схема клиент-серверной архитектуры будет использоваться?
- Как будет распределено приложение между датацентрами?
- Какие web Сервера будут использоваться?
- Как будет осуществляться маршрутизация браузер-web сервер?
 - Как будет защищено соединение?
- Как будет балансироваться нагрузка на web серверах?
- Как будет проходить авторизация?
- Как как будет осуществляться связь web сервера со статическим хранилищем и базой/и данных?
- Из каких архитектурных блоков будет состоять приложение?
 - Состав и функциональное назначение архитектурных блоков?
 - Взаимосвязи между архитектурными блоками?
 - На каких фреймворках будет создаваться приложение и с применением каких языков программирования?
 - Специфические особенности приложения?
- Как обеспечивается скорость работы приложения?
 - Кэширование статики (статические страницы, картинки и пр.)?
 - Кэширование динамики (запросов к БД)?
 - Комбинация web серверов?
 - Репликация статической информации?
 - Репликация СУБД?
 - Хранимые процедуры?
 - Балансировка запросов между серверами?
 - Специфическое конфигурирование серверов и сети?
 - Настройки операционной системы?
 - Комплектация сервера?
 - Использование специального ПО?
- Как будет обеспечиваться масштабирование приложения?
- Как обеспечивается надежность хранения статической информации?
- Как обеспечивается надежность хранения динамической информации?
- Как будет осуществляться резервное копирование?
 - Резервное копирование статической информации?
 - Резервное копирование динамической информации?
 - Периодичность резервного копирования?

- Способы резервного копирования?
- Как технически будет осуществляться восстановление системы в зависимости от категории повреждения системы?

Не проработана Архитектура СУБД (системы управления базами данных)

- Какие СУБД будут использоваться?
- Какое количество СУБД будет входить в состав архитектуры?
- Как между СУБД будет организована физическая и логическая взаимосвязь?
- При помощи каких технологий и архитектурных подходов будет обеспечена надежность СУБД?
 - Будет ли применяться репликация БД?
 - Какая схема репликации?
 - Какими средствами?
 - Как будет осуществляться мониторинг работоспособности СУБД (кластера СУБД)?
 - Как будет решаться вопрос пиковых нагрузок на СУБД?
- Какие принципы работы с высоконагруженными запросами будут использоваться?
- Какие технологии масштабирования СУБД будут применяться?
- Какая система лицензирования СУБД?

Не проработан вопрос выбора Software Frameworks

- Какой язык программирования целесообразно использовать для разработки системы?
- Какой фреймворк будет применен?
- Какие сторонние компоненты будут использованы?
- Какие паттерны разработки будут применяться?
- Какая система лицензирования используемых систем и компонент?

Не проработаны Требования к инфраструктуре проекта

- Определение необходимых аппаратных ресурсов для организации работы проектной команды?
 - Создание среды разработки для разработчиков?
 - Создание тестового окружения?
 - Создание продакшн среды системы?
- Какое программное обеспечение потребуется для сопровождения процесса разработки (система контроля версий, система управления задачами, система отслеживания ошибок и пр.)?
 - Как они будут интегрированы между собой?
- Какая система лицензирования используемых систем и компонент?

Не проработано Техническое задание

- Наличие документа/документов, четко описывающих вышестоящие пункты и согласованных с заказчиком? (как минимум Технического задания).

- Наличие на стороне Заказчика человека, который в комплексе понимает предмет выше написанного – Владельца продукта? (Для простых систем достаточно понимание бизнес-процессов и функциональных требований).

4. Не проработаны процессы разработки и поддержки систем электронной коммерции

Для того чтобы качественно реализовать ТЗ, требуется проработать следующие вопросы

Не проработаны процессы Планирования работ в рамках проекта

- Определения модели планирования и управления работами в рамках проекта?
- Совместимость стандартов управления проектными работами на стороне заказчика и исполнителя?

Не проработаны процессы Планирования работ в рамках поддержки системы

- Определения модели планирования и управления работами технической поддержки информационной системы?
- Совместимость стандартов служб технической поддержки на стороне заказчика и исполнителя?

Не проработаны процессы Управления качеством

- Определение процессов контроля качества создаваемого решения до ввода в эксплуатацию, как на стороне Исполнителя, так и на стороне Заказчика?
- Определение процессов контроля качества создаваемого решения после ввода в эксплуатацию, как на стороне Исполнителя, так и на стороне Заказчика?

Не проработан процесс Управления изменениями на стороне бизнеса

- Наличие процессов управления изменениями на стороне заказчика?
- Согласованность процесса управления изменениями с процессами стратегического управления на стороне заказчика?
- Способность блокировать изменения на время разработки смежной функциональности в новой системе?

Не проработан процесс Администрирования проекта по созданию IT системы

- Кто контролирует ход реализации проекта на стороне Заказчика и Исполнителя?
- Как будет организован обмен информацией между участниками проекта?
- Какие типы документов будут использоваться в рамках проекта?
- Какая отчетность должна формироваться в ходе выполнения проекта?
 - Кто отвечает за подготовку отчетности?
 - С какой периодичностью?
- Где и в каком виде будут храниться документы проекта?
- Какие стандарты оформления документов будут применяться в рамках проекта?
- Как и в какие сроки будет согласовываться документация проекта?

5. Отсутствие четкого понимания необходимых человеческих ресурсов для создания и поддержки системы.

Только после понимания того, что мы создаем можно оценить необходимые человеческие ресурсы.

Состав команды

- Какие Требования к компетенции и квалификации ресурса, который будет находиться на стороне Исполнителя?
- Какие Требования к компетенции и квалификации ресурса, который будет находиться на стороне Заказчика?
- Наличие на стороне заказчика Владельца продукта – человека отвечающего за создание системы на стороне заказчика?
- Наличие достаточной мотивации Владельца продукта на стороне Заказчика?
- Наличие поддержки проекта вышестоящим руководством компании Заказчика?
- Вовлеченность в проект ключевых экспертов на стороне Заказчика?

Обучение команды

- Готовность к тому, что люди будут тратить время на вникание в специфику бизнеса, технологии, мозговые штурмы, совершать не системные ошибки и это время надо оплачивать?
- Готовность инвестировать в учебные мероприятия для команды на стороне Заказчика?
- Кто будет отвечать за подготовку команды на стороне Заказчика?
- Кто будет отвечать за подготовку команды на стороне Исполнителя?

Не проработаны вопросы Мотивации команды проекта

- Наличие мотивации на результат, как со стороны заказчика, так и со стороны Исполнителя?
- Готовность к нематериальной мотивации всех участников команды?
 - Готовность к проведению совместных тимбилдингов?
 - Готовность делать внутренний PR успехов команды?

Не проработаны вопросы Создания позитивной среды для команды проекта

- Психологическая поддержка команды проекта бизнес-линией?
- Готовность Заказчика и Исполнителя работать в модели win-win?
- Организация регулярной обратной связи между всеми участниками команды для подведения итогов и корректировка усилий?

6. Отсутствие четкого понимания бюджета проекта на создание и поддержку IT системы

Только после того, как мы получаем ответы на вопросы «Что мы создаем? Как мы создаем? При помощи какого ресурса?» можно оценить бюджет. До 90% бюджета по созданию системы будет потрачено на Команду проекта, поэтому очень важно выбрать правильную модель бюджета на человеческие ресурсы.

Не выделена часть бюджета на проектирование

- Какую часть бюджета выделить на проектирование?
- Кто будет выполнять проектирование?
- Какие документы Заказчик получит в качестве результатов проектирования решения?
- Кто будет выполнять реализацию спроектированного решения, осуществлять ввод в эксплуатацию и осуществлять поддержку?
 - Самостоятельно?
 - Привлекать Аутсорсинговые IT ресурсы?

Не верно выбран типа IT бюджета на производственный ресурс

Fixed price – выполнение работ под заказ по фиксированной цене, когда объем и состав работ заранее известен и может быть спланирован и оценен. Пример: проект с четко обозначенными границами, не допускающий изменения требований в процессе реализации. Дорого т.к. все риски ложатся на исполнителя, но Заказчик точно знает сумму на разработку. Не может менять требования, но знает точные сроки реализации.

Time & Material - оплата по факту выполнения работ, когда состав работ известен, известна стоимость часа работ, но нет возможности заранее спланировать объем работ и как следствие стоимость. Пример: разовые доработки системы, проектирование новой системы, создание дизайна, и пр. Дешевле, но не известен окончательный бюджет, т.к. не известен объем. Зато Можно изменять и добавлять требования в процессе разработки. Более свободная среда взаимодействия Заказчика и Исполнителя. Можно задать допустимые рамки бюджета.

Out staffing - ресурс выделяется на 100% под Заказчика. Исполнитель берет на себя обязательства по выполнению работ в соответствии с совместным процессом Разработки и поддержки соответствующих информационных систем Заказчика. Со стороны Заказчика должна быть выделена роль Владельца продукта (Product Owner) или Project Manager. Заказчик и Исполнитель не могут прервать взаимоотношения ранее, чем в оговоренный срок. Самый выгодный способ сотрудничества для средних и крупных проектов, т.к. Заказчик имеет полный контроль над всем процессом разработки, командой, сроками и бюджетом. Заказчик имеет гарантированный ресурс на весь срок действия контракта. Контроль бюджета осуществляет Владелец проекта.

Cost Plus – форма Out staffing, при которой заказчик имеет возможность полностью контролировать себестоимость выделенного ресурса, а исполнитель имеет фиксированную, заранее оговоренную маржу. Такая форма взаимоотношений может применяться только для долгосрочного многолетнего сотрудничества, если заказчик не хочет тратить усилия на менеджмент и содержание не профильного для бизнеса ресурса.

- Какой выбрать тип IT бюджета на производственный ресурс?
- Как будет организована процедура согласования и осуществления платежей?

Выводы:

- Нужна стратегия развития систем электронной коммерции компании;
- Нужно четкое понимание бизнес-процессов, которые будут заложены в основу системы;
- Нужно хорошо спланировать IT Архитектуру создаваемой системы;
- Нужно хорошо проработать процессы разработки и поддержки создаваемой информационной системы;
- Нужно хорошее ТЗ. Для этого нужно сначала выделить бюджет на проектирование, а затем уточнить общий бюджет проекта;
- Нужно скомплектовать хорошую команду, замотивированную на результат;
- Нужно правильно сформировать бюджет проекта. Наши рекомендации:
 - Fixed price для коротких шаблонных проектов или разовых доработок с фиксированным объемом требований,
 - Time & Material – для коротких проектов или доработок без фиксированного объема работ,
 - Out stuffing – для серьезных проектов,
 - Cost Plus – для выноса части IT ресурса в аутсорсинг в долгосрочной перспективе.
- Нужен надежный IT партнер;
- Настроиться на позитивную работу, поощрять креатив внутри компании ☺!