

## Сертификация российских IT-компаний

В последнее время значительно усиливается интерес к проблемам качества во всех сферах деятельности, в том числе и на рынке высоких технологий. Подтверждением этого является проведенное исследование, некоторые результаты которого изложены в статье.

Компания «Аджаст Медиа» провела исследование среди российских компаний IT-сектора на предмет соответствия международным стандартам в области обеспечения и управления качеством. Были выбраны компании, занимающиеся разработкой программного обеспечения как в качестве основного бизнеса, так и в виде поддерживающей деятельности. Исследование проводилось на основании открытой официальной информации, размещенной на веб-сайтах компаний.

Исследование показало, что (см. Рисунок 1) динамика роста количества ISO и SW-CMM сертификаций среди российских разработчиков программного обеспечения в последние несколько лет действительно сильно прослеживается.

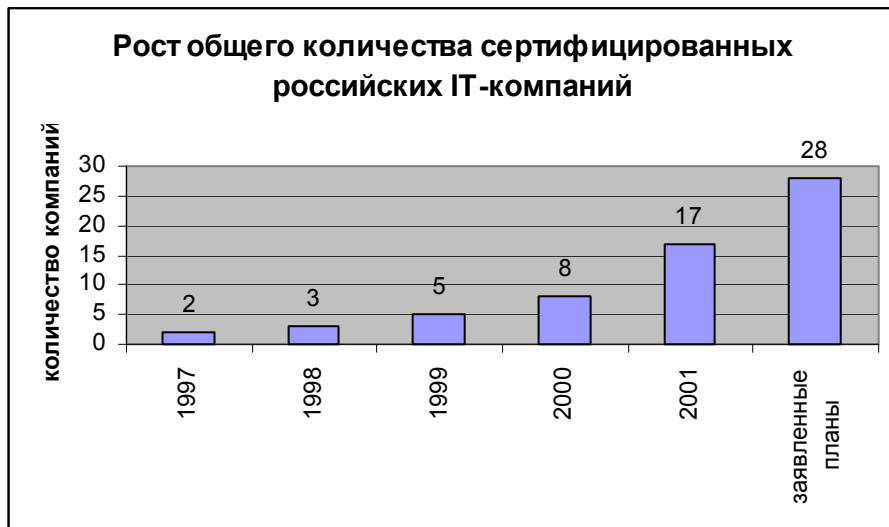


Рисунок 1. Динамика ISO и SW-CMM сертификации среди российских разработчиков программного обеспечения<sup>1</sup>

Поясним полученные результаты. Среди почти 300 исследованных российских компаний сертификаты, подтверждающие соответствие международным моделям качества, распределились следующим образом:

<sup>1</sup> В данную диаграмму не попали 4 ISO-сертифицированные компании т.к. информация о дате получения их сертификатов оказалась недоступной.

Таблица 1. Сертификация российских IT-компаний

Модель	ISO 9001 (или 9002)	Level 2 SW-CMM	Level 3 SW-CMM	Level 4 SW-CMM	Level 5 SW-CMM
Количество сертифицированных компаний	20 (7,6%)	0	1 (0,4%)	0	0

11 (4,2%) компаний планируют в ближайшее время внедрять одну из указанных моделей (7 – ISO серии 9000, 4 - CMM).

Т.о. в общем 32 (12,2%) компании на настоящий момент заинтересованы в развитии своих бизнес-процессов (сертифицированные компании + планирующие сертифицироваться), а в большинстве из оставшихся 87,8% идею приведения процессов в соответствие с требованиями стандартов ISO 9000 и SW-CMM все еще не считают актуальной.

Для сравнения: среди 232 индийских компаний количество сертификатов ISO серии 9000 и SW-CMM распределяется следующим образом<sup>1</sup>:

Таблица 2. Сертификация индийских IT-компаний

Модель	ISO 9001 (или 9002)	Level 2 SW-CMM	Level 3 SW-CMM	Level 4 SW-CMM	Level 5 SW-CMM
Количество сертифицированных компаний	172 (74,1%)	1 (0,4%)	5 (2,2%)	15 (6,5%)	23 (9,9%) <sup>2</sup>

<sup>2</sup> По данным The Indian National Association of Software and Service Companies (NASSCOM): Из 23 компаний, достигших 5 уровня зрелости CMM, 15 компаний являются индийскими.

По данным Carnegie Mellon University's Software Engineering Institute (SEI): Из 39 компаний, достигших 5 уровня зрелости CMM, 21 компаний являются индийскими.



Рисунок 2. Сравнение процентного соотношения сертифицированных IT-компаний в России и в Индии

По мнению American Chamber of Commerce in Russia (“Whitepaper on Offshore Software Development in Russia”, 21 марта 2001 года)<sup>ii</sup>, такие показатели в области качества среди индийских IT-компаний дают им явное преимущество перед другими странами при взаимодействии с американскими и другими заказчиками. Соответствие стандартам облегчает уровень предсказуемости и прозрачности компании для клиента. Российские же компании, как утверждает Amcham, только начали свое развитие в этом направлении, и это обстоятельство является недостатком в глазах иностранных клиентов.

Однако результаты исследования, проведенного Market-Visio/EDC<sup>iii</sup> среди российских оффшорных компаний (результаты исследования были опубликованы 31 мая 2001 года) показывают, что и Россия оказалась вынуждена последовать примеру стран-лидеров в IT-бизнесе:

- 57% российских оффшорных компаний имеют международные и/или отечественные сертификаты;
- 43% компаний планируют получение новых сертификатов в ближайшие годы.

Чем вызвана такая разница между компаниями, ориентированными на западный и российский рынки? Кажется, вывод очевиден: соответствие международным требованиям – обязательное условие существования на западном рынке.

Таким образом, обобщение информации из различных источников не оставляет сомнений: сегодня (в условиях, когда расстояние между заказчиком и исполнителем не имеет определяющего значения, и выбор исполнителя ведется среди компаний всего мира) разработчику ПО необходимо предоставить уверенность в стабильности качества своей продукции. Гарантией стабильности в значительной мере является официальное подтверждение соответствия организации признанным стандартам менеджмента качества и улучшения процессов.

Попробуем разобраться, что же заставляет разработчиков программного обеспечения заниматься внедрением признанных моделей менеджмента качества и улучшения процессов, зачем они нужны и что реально они дают компании помимо маркетинговых преимуществ от использования сертификата соответствия.

По данным исследований (Carnegie Mellon University, Software Engineering Institute)<sup>iv</sup>, проведенных среди 365 высших руководителей американских компаний-разработчиков ПО, выполнение проектов, связанных с разработкой ПО, имеет следующую статистику (см. также <sup>v</sup>):

- Только **16%** были выполнены в соответствии с запланированными **временем и бюджетом** (а в больших компаниях эта цифра составляет 9%) В завершенных проектах (в среднем) запланированная **функциональность** обеспечивалась лишь на **74%** На **188%** *превысило* запланированный **бюджет** На **222%** *превысило* запланированное **время** Только **61%** *достигли* запланированных **целей** При этом делается вывод: главная причина указанных проблем заключается не в используемых инструментах и технологиях, не в профессиональном уровне разработчиков, а в системе управления.

Это данные по Америке. Рассмотрим теперь, как обстоят дела в России. По данным отчета McKinsey<sup>vi</sup> от октября 1999 года ситуация в России была еще менее утешительной. Средняя производительность компаний, работающих в IT-секторе, составляла 38% от аналогичного показателя в США. А одной из основных проблем российских компьютерных компаний McKinsey называет все то же непонимание необходимости использования моделей менеджмента качества ISO серии 9000 и улучшения зрелости процессов SW-CMM для повышения эффективности процессов своих компаний.

Итак, перед компаниями, занимающимися разработкой программного обеспечения, остро встала проблема улучшения качества разработки программного обеспечения.

Теоретически рассуждая, к повышению эффективности собственного производства можно пойти несколькими путями. Путь первый заключается в том, чтобы ограничиться накопленным собственным опытом и, основываясь исключительно на нем, совершенствовать внутренние технологии управления производством в компании. Возможно, во многом опыт компании будет уникальным и явится основой для решения многих проблем данной компании, и отказываться от этого опыта было бы нерационально. Но задумаемся: позволит ли опыт одной организации избежать наиболее характерных недостатков и проблем, с которыми приходится сталкиваться большинству компаний IT-отрасли в мире? Не будете ли вы наступать на те же грабли, на которые наступили в свое время ведущие в мире компании? Очевидно, что «изобретателям велосипеда» придется потратить больше ресурсов для достижения желаемого результата – создания эффективной системы управления.

Но есть и второй путь, основанный на использовании признанных моделей в области менеджмента качества и совершенствования процессов. Этот путь лишен тех недостатков, которые были указаны в только что рассмотренном подходе. Широко известные модели (такие как ISO 9000, SW-CMM, TickIT, SPICE и др.) базируются на обобщенном опыте сотен и даже тысяч компаний. Именно этот опыт позволяет гораздо рациональнее и дешевле улучшить свою систему управления производством. Воспользовавшись опытом решения типичных и распространенных проблем, и адаптировав существующие в компании процессы производства и менеджмента качества в соответствии с выбранной моделью (той, которая наиболее подходит по требованиям и признается большинством клиентов компании-разработчика), компания будет иметь три главных преимущества:

- Убережется от типичных проблем, свойственных любой организации;
- Уменьшит уровень внутренних издержек и, как следствие, снизит себестоимость производства и увеличит прибыль;
- Повысит стабильность и предсказуемость компании в глазах клиентов.

Итак, пожалуй, мало, кто сможет отрицать, что сегодня перед компаниями, занимающимися информационными технологиями, объективно встала необходимость уделять внимание процессам

управления своим производством и соответствовать требованиям признанных моделей менеджмента качества и улучшения процессов.

Какую модель выбрать, с чего начать работы по менеджменту качества и как решать возникающие в результате этих работ проблемы на сайте компании Аджаст-Медиа ([www.adj.ru](http://www.adj.ru)), действует открытая конференция, где вы можете получить ответы на все вопросы, связанные с внедрением моделей менеджмента качества в IT компаниях.

---

<sup>i</sup> [http://www.qaiindia.com/Resources\\_COList/res\\_listofco.htm#W](http://www.qaiindia.com/Resources_COList/res_listofco.htm#W)

<sup>ii</sup> [http://www.amcham.ru/wp/off\\_soft\\_wp.htm](http://www.amcham.ru/wp/off_soft_wp.htm)

<sup>iii</sup> [http://www.soft-outsourcing.com/russian/presentations.2001/SOS\\_2001\\_makedonsky\\_files/frame.htm](http://www.soft-outsourcing.com/russian/presentations.2001/SOS_2001_makedonsky_files/frame.htm)

<sup>iv</sup> «Executive Introduction to CMM-Based SPI», 01.11.1999

<sup>v</sup> [http://www.pm2go.com/chaos\\_chronicles/index.asp](http://www.pm2go.com/chaos_chronicles/index.asp)

<sup>vi</sup> [http://www.mckinsey.com/knowledge/copy%20of%20mgi/reports/index\\_registrationcomplete.asp](http://www.mckinsey.com/knowledge/copy%20of%20mgi/reports/index_registrationcomplete.asp)