

Типовые ошибки и заблуждения заказчиков при построении СКУД

КОММЕНТИРУЮТ ИСПОЛНИТЕЛИ ПРОЕКТОВ

Зачастую заказчик, приходя к решению о необходимости установки на своем объекте системы контроля управления доступом, не всегда может грамотно сформулировать техническое задание, правильно оценить перспективы развития и определиться со СКУД, отвечающей требованиям разумной необходимости для конкретного объекта. Помочь разобраться в типовых ошибках и заблуждениях заказчиков, предупредить, «где лежат грабли» при построении СКУД, мы решили путем опроса специалистов: поставщиков, монтажников, интеграторов СКУД, имеющих опыт работы в этом сегменте рынка безопасности.

Перед опытными специалистами мы поставили следующие вопросы:

1. Какие, на ваш взгляд, типовые ошибки совершает заказчик в процессе выбора СКУД?

2. Приведите пример из вашей практики, когда заказчик настаивал на нерациональном решении в ущерб поставленной задаче.

3. Какой алгоритм построения СКУД, который не позволит ошибиться с выбором, вы можете порекомендовать заказчику?

4. С какими расхожими мнениями, уводящими заказчика в сторону от решения задачи, наиболее часто сталкивается заказчик?

5. Какими критериями выбора СКУД, на ваш взгляд, руководствуется заказчик и какими на самом деле надо руководствоваться?

Вячеслав Александрович Волон, ведущий инженер направления СКД СП «Унибелус» ООО:

1. Заказчик собирает недостаточно информации о предложенных на рынке системах и вследствие этого устанавливает не лучшую по соотношению «цена/качество» систему. Выбирая систему, заказчик не учитывает своих потребностей в ближайшей перспективе.

2. Заказчик установил СКД с

идентификацией по картам там, где по условиям установки и эксплуатации безопасность могла быть обеспечена только биометрической системой. Итог — система обошлась дешевле, но на объекте воруют и имеется масса случаев несанкционированного доступа.

3. Составление подробного ТЗ — получение информации о представленных на рынке системах — корректировка ТЗ в случае необходимости — выбор и установка системы.

4. Из веселого: «Можно сделать, как в кино: подошел, система распознала лицо и открыла дверь?», «У нас тут не хранилище банка, зачем защищаться надежнее, хватит самой дешевой и простой системы». Серьезнее: не учитывается потребность в получении более детальной информации от системы контроля доступа для организации учета рабочего времени.

5. Важно соблюдать один общеизвестный принцип — не ориентироваться ни на самые дешевые решения, ни на известные бренды, а реально **оценивать соответствие конкретных систем своим потребностям.**

Юрий Михайлович Полин, начальник отдела программно-аппаратных средств ООО «Акова»:

1. Ориентация в основном на стоимость системы, не вникая в функциональные возможно-

сти СКУД. Доверие выбора СКУД организациям (лицам), заинтересованным в продвижении оборудования определенного производителя/поставщика. **Поверхностное отношение к постановке требований для СКУД на этапе формирования технического задания.**

3. Алгоритм следующий:

- четко определить задачи, которые требуется решить с помощью СКУД;

- отобрать из существующих систем те, которые способны решить поставленные задачи;

- исходя из стоимости отобранных систем определить экономическую целесообразность построения СКУД;

- из отобранных систем выбрать:

- с наилучшим соотношением стоимость/(возможности + качество) — при этом необходимо **учитывать не только стоимость строительства СКУД, но и стоимость эксплуатации** в течение всего срока службы;

- с максимальным гарантийным сроком;

- с наличием оперативной технической поддержки и региональной сервисной службы;

- убедиться в соответствии заявленных характеристик (пробная эксплуатация, **посещение объектов с аналогичной системой**, отзывы других пользователей);

- сформировать **подробное техническое задание** для разработчика проектной документации и **требовать его выполнения.**

4. Расхожие мнения заказчиков: импортное оборудование лучше отечественного; СКУД малоэффективна и экономически не выгодна; дороже — значит, лучше.

5. Заказчик руководствуется: стоимостью; гарантийным сроком; громким именем производителя (бренд); функциональными возможностями; иногда никакими критериями не руко-

водствуется. **Следует руководствоваться:** целесообразностью создания СКУД на объекте заказчика; соответствием функциональных возможностей действительным потребностям заказчика; соотношением стоимость/(возможности + качество); гарантийным сроком, наличием оперативной технической поддержки; возможностью адаптации (доработки) под специфические требования заказчика; отзывами пользователей аналогичной СКУД.

Николай Николаевич Колтун, директор УП «Формула безопасности-Вест»:

1. Нежелание строить СКД с «прицелом» на перспективу.

3. Обратиться к профессионалам и совместно разработать техническое задание.

4. Сегодня надо закрыть проблему, а завтра — посмотрим.

5. Необходимо выбирать то, что надо сейчас, плюс еще то, что может понадобиться потом.

Александр Березнев, руководитель направления телекоммуникаций и связи ООО «Викон»:

1. Основная ошибка — «близорукость» заказчика, т.е. решение проблемы на текущий момент без малейшего планирования развития в будущем, главное — побыстрее закрыть проблему, поставленную руководством.

2. Таких примеров не было, убеждали заказчика принять правильное решение.

3. Выбор варианта: сетевая или автономная СКУД. Количество пользователей (ключей доступа) СКУД, учитывая ближайшие перспективы роста. Наличие возможности учета рабочего времени. Наличие возможности мгновенного отображения фотографии пропускаемого сотрудника на посту охраны, возможности отображения информации в отчетах и др. возможностей.

5. В основном заказчик руководствуется финансовым критерием, т.е. стоимостью СКУД. На мой взгляд, это не совсем верно. Следует получить несколько отзывов от других заказчиков о данной СКУД.

Елена Григорьева, директор ИП «Сакура Бел»:

1. Основная ошибка — несистемное представление о комплексе технических характери-



стик и возможностей системы, сочетающееся с попыткой минимизировать затраты.

2. В нашей практике практически не было примеров, когда заказчик настаивал на каком-либо нерациональном решении. Скорее изначально он мог быть настроен на конкретную торговую марку или настаивал на внедрении «новомодной» функции, без соотнесения затрат на данное оборудование или специфики его применения на конкретном объекте, однако в таких ситуациях специалисты нашей компании помогали заказчику сделать разумный выбор.

3. Тщательная выработка ТЗ с участием заказчика и квали-

Типовая ошибка — заказчик воспринимает СКУД как некий наворот — вот приобрели, вот она есть, и все в порядке, не задаваясь вопросом, как она будет работать, что для этого необходимо и как заказчик будет получать нужный ему результат от работы СКУД.

фицированного специалиста по СКУД. Это обеспечит оптимальное использование возможностей будущей СКУД и минимизирует затраты заказчика как на этапе разработки и внедрения системы, так и при ее дальнейшем использовании. Важно определить цели, которые ставятся перед будущей системой и ее функциональными возможностями, исходя из этого определить архитектуру системы; а далее подбирать оборудование.

4. При выборе системы заказ-



чик довольно часто руководствуется известностью бренда, минимальной ценой, отражающей на качестве и функциональных возможностях, или «советом», при этом не соотнося предложенные альтернативы с целями и задачами, стоящими перед СКУД на его объекте. Часто мнение о СКУД навязывается клиенту инсталляционными компаниями, которые продвигают «известные» им системы, те, с которыми у них есть опыт работы, а не те, которые являются оптимальным решением для конкретной задачи заказчика.

5. При выборе СКУД заказчик в большинстве случаев **руководствуется** только ее стоимостью и не берет в расчет то, что экономическая эффективность системы зависит не только от стоимости оборудования и инсталляционных работ, но и от затрат на ее последующую эксплуатацию и техническое обслуживание.

На мой взгляд, при выборе СКУД **необходимо руководствоваться** следующими критериями: соответствием воз-

можностей системы поставленным перед ней целям и задачам, адаптивностью системы к специфике объекта, надежностью и качеством поддержки системы, ее гибкостью при наращивании и модернизации, стоимостью компонентов системы.

Алексей Михайлович Кушнев, зам. директора ОДО «СпецТоргЛаб»:

1. Основное заблуждение — это уверенность заказчика в том, что он разобрался в построе-

нии СКУД и все знает. Принятие решения о выборе поставщика, инсталлятора без предварительного выезда исполнителя на объект заказчика.

2. Заказчик настоял на создании системы, удовлетворяющей его по цене, но не дающей возможности дальнейшего наращивания. До определенного времени система работала, но когда число пользователей превысило 5000, начались проблемы. К тому же система не имела возможности подключения на удаленных объектах, т.е. заказчик не смог координировать работу удаленных проходных в разных частях города, которые появились на его объекте по мере развития бизнеса. Пришлось в корне переделывать систему.

3. Универсального алгоритма нет. Можно, конечно, сразу купить функциональную и дорогую систему, которая позволит заказчику удовлетворить все его текущие потребности, а также те, которые могут возникнуть в перспективе. Но, как правило, таких заказчиков мало. Универсальное решение — это модульные системы, которые позволяют расширять систему как физически, так и функционально. Стоимость таких систем немного выше, чем готовых решений, но зато они дают перспективу развития в дальнейшем с минимальными затратами.

4. Основная проблема заключается в том, что заказчик где-то что-то увидел, услышал и, не разобравшись в особенностях, пытается приспособить эту систему для своих нужд. Часто слышим от потенциальных клиентов следующее: «мне тут посоветовали вот такую систему, она хорошая?» Трудно понять, хорошая или плохая система, не зная, какие требования к системе предъявит заказчик. Еще одно расхожее мнение: зачем мне дорогая и функциональная система от известных производителей, если примерно то же самое можно купить в два, а то и в три раза дешевле у неизвестных производителей? Тут весь вопрос в качестве, надежности и безопасности системы, в уверенности в том, что завтра

вы не останетесь один на один с нерабочей системой.

5. При построении СКУД **необходимо руководствоваться** функциональными возможностями и назначением системы во избежание неудовлетворенности созданной СКУД. Заказчику, строя систему, необходимо ответить для себя на вопросы: планируются ли увеличение количества пользователей системы; увеличение количества зон (дверей)

Важно соблюдать один общеизвестный принцип — не ориентироваться ни на самые дешевые решения, ни на известные бренды, **а реально оценивать соответствие конкретных систем своим потребностям.**

контроля; объединение системы с другими СКУД (объединение удаленных объектов); интеграция с другими системами на объекте: СВН, ОС, ПС, бухгалтерскими программами?

Сергей Викторович Волнистый, директор ООО «Смарт-Проект»

1. Типовая ошибка — заказчик воспринимает СКУД как некий наворот — вот приобрели, вот **она** есть, и все в порядке, не задаваясь вопросом, как она будет работать, что для этого необходимо и как заказчик будет получать нужный ему результат от работы СКУД.

2. В основном все выглядит примерно так: «Утюг приобрели, гора не глаженного белья есть, звоним подрядчику и требуем починить утюг, так как он (утюг) до сих пор это белье не погладил». Был случай, когда для одного из объектов поставляли систему «электронной проходной» высокого ценового уровня. Но при этом в заказной проектной спецификации отсутствовал «верхний уровень», а именно: ПК и программный продукт для создания АРМа дежурного. Предприняли попытку подправить спецификацию — ответ подрядчика: «Заказчик не хочет». При последующем монтаже инженер монтажной организации

просто запрограммировал бесконтактные карты в контроллер. Карты в последующем раздали сотрудникам, т.е. обеспечили спокойный режим дежурному — «свои» ходят, когда хотят, других не пускаем. Через некоторое время заказчик задал вопрос подрядчику: а где графики проходов, отчеты об опозданиях и прочие само собой разумеющиеся вещи с точки зрения заказчика. Подрядчик быстро перекинул этот вопрос поставщику. Мы подняли заказную спецификацию и отвечаем: «Так не заказывали...» В настоящий момент заказчик получил предложение по поставке и установке недостающих частей системы, видимо, система будет укомплектована и в ближайшее время запущена...

3. Разобраться с тем, что он все же хочет получить в конце создания системы... и в начале ее эксплуатации...

4. То, что все работает только «усилием мысли», причем только его, заказчика. Потом приходится долго объяснять, что это не так...

5. Заказчики руководствуются в основном только строчкой «цена», без анализа технических возможностей системы... Считаю, что все выше сказанное относится и к подавляющему большинству проектировщиков...

Подведем итоги опроса. Основные ошибки и заблуждения заказчика при построении СКУД:

1 Отсутствие анализа перспектив развития проектируемой СКУД и объекта в целом.

2 Отсутствие детально прописанного ТЗ как залога построения эффективно функционирующей СКУД.

3 Выбор СКУД, руководствуясь преимущественно ценовым фактором, без учета функционала системы и задач, которые необходимо решить для конкретного объекта. ■

Материалы подготовила Евгения ГАЛЬПЕРИНА. Благодарим специалистов, принявших участие в опросе.