

РЫНОК ТРУДА ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ORACLE APPLICATIONS

В ЭТОЙ ГЛАВЕ...

Какими навыками должен обладать консультант

Характерные черты квалифицированного консультанта

Преимущества работы консультанта

Недостатки работы консультанта

Служба поддержки

Разработчики

Специалисты по продажам и маркетингу

Агенты по найму кадров

Работа в компании Oracle

Работа с клиентами компании Oracle

Что произошло в начале 2000-х годов

Компания Oracle — как инструмент расширения рынка труда

В конце 1990-х и начале 2000-х годов рынок труда для специалистов Oracle Applications существенно увеличился и стал очень стабильным. Для понимания особенностей этого рынка нужно прежде всего рассмотреть те навыки, которыми должен обладать профессионал в области приложений Oracle Applications. При этом довольно интересно понаблюдать за тем, как с течением времени изменялись требования к специалистам Oracle Applications.

Следует напомнить, что деятельность компании Oracle изменила способ работы отделов информационных систем в корпоративной части Америки и всего мира за счет создания превосходных систем управления базами данных и других программных инструментов. Помимо Oracle, многие другие компании, например SAP и PeopleSoft, тоже участвуют в создании рынка информационных технологий, предлагая системы управления персоналом, производством и финансами, которые основаны на системе управления реляционными базами данных (СУРБД). В качестве такой системы управления часто используется СУРБД Oracle.

Поэтому многие специалисты по программным продуктам Oracle на ранней стадии развития компании Oracle обладали солидными техническими знаниями и навыками, например, необходимыми для выполнения функций системного администратора. Им нужно было уметь согласовывать строгие требования к СУРБД со стороны программных продуктов, которые создавались такими компаниями, как SAP и PeopleSoft. Кроме того, для настройки этих продуктов необходимо было иметь навыки проектирования моделей данных.

Позднее сотрудники компании Oracle приступили к интенсивному продвижению своих продуктов на рынке готовых приложений, в основном для финансовой области. После успеха финансовых приложений специалисты Oracle создали приложения для управления производством и проектами, а потом и для управления персоналом.

Такой прорыв компании Oracle в области готовых прикладных решений создал новые возможности для специалистов в области информационных технологий. Появилась потребность в функциональных консультантах, которые могли бы понять бизнес-требования финансовых организаций. Это нужно, например, для того чтобы оказать квалифицированную помощь бухгалтерам при конфигурировании финансовых приложений Oracle. Кроме того, появилась потребность в технических консультантах, которые должны уметь настраивать приложения, создавать отчеты, а также триггеры на уровне форм и баз данных для специализированных приложений Oracle Applications. Эти консультанты приобрели опыт работы с языками SQL (structured query language) и PL/SQL (procedural SQL), а также с утилитой SQL*Loader.

Новый рынок приложений Oracle Applications привел к появлению нового понятия, а именно, “специалист Oracle” (“Oracle professional”). Навыки функционального консультанта в области бухгалтерского учета очень сильно отличаются от навыков технического консультанта, который выполняет функции администратора баз данных. Однако, техническими специалистами теперь стали называть также тех, кто обладает глубокими знаниями таблиц баз данных и взаимосвязей между ними в разных модулях Oracle Application. Поэтому администратор баз данных уже не является единственным представителем группы технических консультантов Oracle Applications. Чтобы называться техническим специалистом по приложениям Oracle Applications, администратор баз данных должен обладать определенным техническим опытом работы с приложениями Oracle Applications. Но у него часто нет достаточно времени, чтобы стать опытным специалистом сразу в этих двух обширных областях деятельности. Поэтому появилась совершенно новая должность технического специалиста по приложениям Oracle Applications.

Для решения бизнес-проблем технические специалисты Oracle Applications ранее чаще всего использовали инструменты Oracle Forms и Oracle Reports. Многие из них сумели овладеть другими инструментами Oracle, а потому смогли довольно легко перейти к решению бизнес-задач, связанных с внедрением финансовых модулей Oracle Applications. Кроме того, схемы баз данных в разных финансовых модулях Oracle Applications очень похожи. Поэтому, прежде и теперь технический специалист с опытом работы с модулем Accounts Receivable

или Fixed Asset может очень быстро овладеть необходимыми навыками работы с модулями General Ledger или Accounts Payable.

Во второй половине 90-х годов компания Oracle появилась на рынке готовых программных решений со своей собственной системой управления персоналом Human Resources Management Suite (HRMS). Структура баз данных в системе была гораздо сложнее, чем структура баз данных в финансовых модулях Oracle Applications. Поэтому появление на рынке системы Human Resources привело также к появлению специалистов нового типа: функциональных и технических специалистов по системе Human Resources. В начале 2000-х годов система Oracle Applications уже включала несколько новых приложений: Advanced Benefits (OAB) и Customer Relationship Management (CRM). Таким образом, теперь спектр специалистов Oracle Applications включает следующие основные типы.

- Database Administrator (Администратор баз данных).
- Technical Financial/Project Accounting /Manufacturing Expert (Технический специалист финансовых, проектных и производственных приложений).
- Technical Human Resources Management System Expert (Технический специалист системы управления персоналом).
- Functional Manufacturing Expert (Функциональный специалист производственных приложений).
- Functional Financial Expert (Функциональный специалист финансовых приложений).
- Functional Project Accounting Expert (Функциональный специалист приложений управления проектами).
- Functional Human Resources Management System Expert (Функциональный специалист системы управления персоналом).

При этом довольно часто возникает вопрос: почему система HRMS (компоненты Human Resources, Payroll, Advanced Benefits, Time Capture/Time Management и Training Administration) имеет гораздо более сложную структуру? Во-первых, группа разработчиков системы Human Resources предложила новый подход для создания интерфейса, используемого для преобразования и миграции данных. В прежних версиях приложений Oracle Applications интерфейсные таблицы использовались для получения и передачи данных. Система HRMS включает огромное количество (более 60) API-интерфейсов прикладного программирования (application program interface — API).

Однако, техническая сложность системы HRMS этим не ограничивается. Наиболее сложными оказались таблицы модуля Payroll, а не модуля Human Resources. Многие опытные технические специалисты финансовых модулей обнаружили, что процесс обучения методам работы с модулем Human Resources усложняется в основном из-за очень сложной структуры модуля Payroll.

В ходе развития рынка приложений Oracle Applications постепенно приобретали большое значение другие практические навыки. Упомянутые выше инструменты Oracle Forms и Oracle Reports стали использоваться не только с приложениями Oracle Applications. Теперь с помощью этих инструментов Oracle могут создаваться элементы пользовательского интерфейса и извлечения данных для пользовательских приложений. Таким образом, некоторые технические специалисты Oracle обладали навыками работы с инструментами Oracle, но не имели опыта работы с администрированием баз данных или с приложениями Oracle Applications.

Однако, специалисты Oracle Forms составляли очень небольшую часть всех специалистов в области создания пользовательских интерфейсов. Дело в том, что инструмент Oracle Forms не отвечал требованиям стандарта единого пользовательского доступа (Common User Access — CUA). Следует напомнить, что стандарт CUA был создан в 1980-х годах преимущественно на основе операционной системы Windows компании Microsoft и операционной системы OS/2 компании IBM. Инструмент Oracle Forms был гораздо менее надежным и более дружелюбным для пользователей, чем OS/2, Windows и даже PowerBuilder. Таким образом,

спрос на специалистов, имеющих опыт работы с инструментами Oracle, был не очень высок, если они не имели опыта работы с приложениями Oracle Applications. С появлением системы приложений Oracle Applications инструмент Oracle Forms версии 6i стал более надежным и дружелюбным для пользователей, потому что стал очень похож на стандартный Web-браузер.

В конце 1990-х и начале 2000-х годов сохранялся достаточно высокий спрос на технических специалистов нового типа, включая специалистов Web-приложений. Новая версия системы приложений Oracle Applications теперь имела Web-ориентированные компоненты, для работы с которыми даже опытным техническим специалистам Oracle Applications необходимо было пройти новый курс обучения. Например, необходимость внедрения модуля Workflow для поддержки разных компонентов самообслуживания Oracle Self-Service привела к появлению спроса на технических специалистов нового типа.

Учтите, что здесь не упоминались многие другие профессиональные навыки, спрос на специалистов появился в связи с расширением рынка программных продуктов Oracle. Среди них следует прежде всего упомянуть программистов. Для создания всех программных продуктов Oracle возникла потребность в менеджерах, проектировщиках, разработчиках и тестерах. По мере роста популярности программных продуктов Oracle (начиная от баз данных и заканчивая инструментами для работы с приложениями) компании Oracle потребовалось существенно расширить персонал отдела продаж и маркетинга. Более того, по мере расширения рынка разных программных продуктов Oracle росла потребность в опытных консультантах. Таким образом, сотрудники агентств по трудоустройству столкнулись со значительной проблемой, связанной с поиском талантливых консультантов для клиентов, которым необходима была помощь в деле внедрения приложений Oracle Applications.

КАКИМИ НАВЫКАМИ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ КОНСУЛЬТАНТ

Высокий спрос на опытных и квалифицированных консультантов часто вызывает вопрос: как стать консультантом приложений Oracle Applications? Во-первых, как уже упоминалось выше в главе, нужно определить тип специалиста Oracle, т.е. хотите ли вы стать функциональным или техническим специалистом, либо специалистом в области управления проектами.

ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНСУЛЬТАНТ

Технический консультант должен обладать глубокими знаниями в области реляционных баз данных (например, знать элементарные структурные элементы, функциональные зависимости, формы нормализации данных и т.п.) и инструментов Oracle (например, Oracle Reports). В связи с огромной популярностью компонентов самообслуживания системы приложений Oracle Applications возрос спрос на технических специалистов модуля Workflow. Если технический консультант захочет стать администратором баз данных, то ему придется приобрести специфические навыки работы с реляционными базами данных и настройки ее производительности. Если технический консультант пожелает участвовать во внедрении системы приложений Oracle Applications, то ему придется овладеть навыками подгонки модели базы данных для нужной бизнес-модели. Другие технические консультанты должны обладать навыками создания блоков программной логики на языках PL/SQL и Java, которые могут быть сохранены в пакетах, процедурах и триггерах баз данных.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

Функциональный консультант должен обладать глубокими знаниями бизнес-области, которая связана с соответствующим приложением Oracle Application. Например, специалист

модуля Payroll должен полностью понимать механизм вычислений, выполняемых в этом модуле. Он должен обладать глубокими знаниями налоговых правил и законов для разных типов организаций, в которых предполагается внедрить модуль Payroll.

Кроме того, функциональный консультант, как правило, должен обладать базовыми техническими знаниями о системе приложений Oracle Applications. Желательно, чтобы функциональный консультант обладал базовыми знаниями языка SQL, потому что даже если от него не требуется создавать сложные SQL-сценарии, в целом было бы очень полезно, чтобы он владел основными методами извлечения и просмотра данных.

Один из наиболее недооцениваемых навыков функционального консультанта является его способность решать возникающие проблемы. Технические консультанты обычно обучаются способам решения новых проблем, но это не всегда можно с уверенностью сказать про функциональных консультантов. Например, специалист в области бухгалтерского учета с 15-летним опытом работы может с успехом решать проблемы, возникающие при работе с модулями Accounts Payable и Accounts Receivable. Однако, если все это время он проработал в одной компании, то вполне возможно, что ему не приходилось решать большое количество проблем при работе с этими модулями. Дело в том, что для каждого нового проекта внедрения приложений Oracle Application часто приходится изобретать новый вариант решения бизнес-проблем.

МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА

Другой важной дисциплиной, в которой растет спрос на консультантов, является сфера управления проектами. Даже очень хороший технический или функциональный консультант не обязательно может быть хорошим менеджером проекта. Хотя навыки управления проектами образуют совершенно особую область знаний, обычно рекомендуется, чтобы менеджер проектов Oracle также обладал базовой технической и функциональной подготовкой, необходимой для работы с модулями Oracle.

АДМИНИСТРАТОР БАЗ ДАННЫХ

Четкое и квалифицированное администрирование баз данных имеет очень большое значение для успешной работы системы приложений Oracle Applications. Администратор баз данных должен быть очень квалифицированным специалистом в области реляционных баз данных. Он отвечает за установку, конфигурирование, резервное копирование и восстановление, отказоустойчивость, производительность и устранение проблем в работе баз данных. Для настройки производительности баз данных администратор баз данных должен иметь глубокие знания языка SQL. Администраторы баз данных, или другие связанные с ними технические консультанты, должны быть вовлечены в процесс оценки любых настроек приложений, которые могут повлиять на производительность баз данных.

Администратор баз данных должен быть хорошо подготовлен для выработки стратегий системного резервного копирования и восстановления. Природа должности администратора баз данных такова, что для выполнения этих обязанностей требуется человек, который довольно часто готов работать во внеурочные часы. Для установки новых программных заплаток или выполнения резервного копирования и восстановления баз данных Oracle администратор баз данных должен минимизировать влияние этих действий на бизнес-деятельность пользователей. Даже незначительное время простоя системы означает существенные денежные потери для ее пользователей. Готовность работать во внеурочные часы в случае возникновения аварийной ситуации в рабочее время часто включается в состав обязательных требований к администратору баз данных. Если система приложений Oracle Applications не может эффективно работать, то администратор баз данных должен в максимальной эффективной мере восстановить работоспособность системы.

Квалификацию администратора баз данных можно очень легко оценить, потому что высококвалифицированный администратор баз данных, как правило, способен достаточно легко повысить производительность и надежность ERP-системы на 3–5%. При наличии 100 пользователей в системе это значит, что 3-процентное повышение эффективности эквивалентно уменьшению общего количества сотрудников на 3 человека.

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ КВАЛИФИЦИРОВАННОГО КОНСУЛЬТАНТА

Описание характерных черт может показаться совершенно незначительным фактором в чрезвычайно сложном мире технологий Oracle. Не каждый квалифицированный специалист обладает достаточными качествами, чтобы эффективно выполнять работу консультанта приложений Oracle Applications. Ясно, что хороший консультант приложений Oracle Applications должен обладать глубокими знаниями Oracle Applications. Однако, одних только знаний и навыков не достаточно для эффективного выполнения обязанностей консультанта. Учтите, что в области консультационных услуг нет никаких других активов (за исключением продаваемого программного продукта), кроме репутации консультанта.

Ниже перечислены некоторые характерные черты, которыми должен обладать высококвалифицированный консультант с прекрасной репутацией.

- Способность ясно и доходчиво излагать свою точку зрения.
- Тщательность.
- Энтузиазм по отношению к программному продукту или сервису.
- Подлинная забота о клиенте.

Ясность и доходчивость изложения предполагает хорошие навыки общения. Способны ли вы понятно изложить предлагаемые решения клиентам? Способны ли вы четко и ясно представить бизнес-требования, выраженные клиентом? Способны ли вы создать достаточно ясную и понятную документацию, чтобы потенциальные сотрудники клиента-компании смогли понять способ решения их бизнес-проблемы?

Тщательность преимущественно основана на глубоких знаниях и открытой передаче этих знаний клиенту. Для точного представления предмета исследования необходимо очень четко понимать его основы. Изучив все особенности предмета исследования, необходимо дать клиенту самый полный и точный ответ, а не всего лишь простой ответ или ответ, который хотел бы услышать клиент.

Энтузиазм по отношению к предлагаемому программному продукту или сервису может оказаться необязательным для краткосрочных проектов. Однако, в долгосрочных проектах без прочной уверенности (или энтузиазма) в том, что данный программный продукт или сервис принесет очень большую пользу клиенту, будет достаточно сложно поддерживать высокий уровень мотивации. Как правило, не все клиенты бывают довольны ходом проекта внедрения приложений Oracle Applications. Поэтому консультанту часто требуется поддерживать дух подлинного энтузиазма и воодушевления в команде проекта внедрения.

Несмотря на то, что необходимость подлинной заботы о клиенте может показаться очевидным условием, его все же следует рассмотреть отдельно. При отсутствии такой заботы консультанту будет довольно трудно поддерживать высокий уровень мотивации в течение длительного проекта внедрения. Более того, будет довольно трудно обеспечить сплоченную рабочую среду, необходимую для принятия оптимальных решений во время проекта внедрения. При этом очень важно понимать и быстро реагировать на потребности, эмоции и озабоченность клиента. Проект внедрения приложений Oracle Applications может оказаться очень сложным для многих клиентов, которые привыкли выполнять свои обязанности в однообразном стиле в течение всей их профессиональной карьеры. Даже очень опытному и квали-

фицированному консультанту, который “знает” самый лучший ответ на основе многолетнего опыта многих удачных попыток внедрения, часто бывает трудно сохранить терпение и согласиться с тем, что клиент не согласен с предлагаемым ему наилучшим решением его проблем. В таких ситуациях, когда проверенные временем решения не воспринимаются клиентом, довольно трудно сохранить спокойствие без чувства подлинной заботы о благополучии клиента.

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА

Работа консультанта обладает многими преимуществами. Стиль жизни консультанта, требующий напряжения сил, вполне соответствует размеру того пакета денежных компенсаций, которые он получает. Наиболее очевидным финансовым преимуществом консультанта является его зарплата. Зарплата консультантов в среднем гораздо выше, чем зарплата аналогичных по квалификации специалистов с занятостью в течение полного рабочего дня. Финансовые преимущества работы консультанта часто простираются гораздо дальше рамок одной только высокой зарплаты. Если для выполнения своей работы консультанту приходится часто путешествовать, то он сможет довольно быстро накопить суммарную протяженность своих полетов, достаточную для получения значительной скидки на цену авиабилетов, которая предлагается многими авиакомпаниями. Аналогичные преимущества можно извлечь из частого проживания в отелях. Кроме того, следует учесть те значительные денежные средства, которые выделяются консультанту для компенсации других командировочных расходов. Даже если консультанту приходится работать в местной командировке (например, в своем родном городе), он все равно может получить компенсацию на питание. Компенсация всех таких расходов может значительно улучшить финансовое состояние консультанта.

Вероятно наиболее важным преимуществом консультирования является то, что его работа редко бывает рутинной. Если консультант часто участвует в решении проблем, то консультирование позволяет ему постоянно повышать свою способность решать новые проблемы на новом рабочем месте. Консультант может не участвовать в сопровождении системы, потому что хорошо обученные сотрудники компании-клиента способны самостоятельно выполнять все рутинные бизнес-операции в рабочей системе, а консультант может приступить к работе над новым проектом внедрения. Учтите, что для консультанта совершенно нетипично выполнение скучных и рутинных операций.

Еще одним преимуществом неучастия в процессе сопровождения системы является то, что покидая заверченный проект внедрения, консультанту уже не придется распутывать последствия выбора клиентом неоптимальных решений (хотя возможно ему придется осознать неэффективность принятых решений). Приступая к решению новых задач консультант может напрочь забыть обо всех этих сложностях. Даже если консультант допустит какие-то ошибки, что свойственно всем людям, он имеет возможность учесть опыт этих ошибок и улучшить свою работу в новом проекте внедрения. Нужно смириться с тем, что всегда будут такие решения бизнес-проблем, которые могут не понравиться клиенту. В таком случае, если клиент принял плохое или неоптимальное решение, консультанту не придется долгие годы сталкиваться с его последствиями при сопровождении системы и всякий раз осознавать, что оно было принято вопреки его рекомендациям. Он просто закончит работу над этим проектом внедрения и перейдет к решению новых задач.

Консультант обладает несомненным преимуществом накопления обширных экспертных знаний. При решении новых бизнес-проблем консультант постепенно обретает богатый опыт успехов и неудач. По мере внедрения систем Oracle Applications он постоянно наблюдает за эволюцией информационных технологий. Это позволяет ему оставаться в курсе всех новых тенденций развития технологий Oracle и оставаться экспертом в этой области.

Преимущества такого образа жизни включают даже такие мелочи, как например, постоянная чистота жилой среды в отелях, где ежедневно выполняются уборка и смена белья. Отель обычно располагается поблизости от места работы клиента, поэтому консультанту не

приходится тратить много времени на дорогу к месту работы. Большим преимуществом также является возможность знакомства и посещения новых мест. Каждый уголок мира обладает своими собственными уникальными особенностями. Часто их трудно оценить по достоинству просто потому, что у туриста (в отличие от консультанта) нет возможности провести достаточно времени.

НЕДОСТАТКИ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА

Самым большим недостатком работы консультанта является негативное влияние его ритма работы на семейную жизнь. При большом количестве командировок остается совсем мало времени на создание и поддержание жизненно важных отношений с членами семьи. Даже если число командировок не очень велико, все равно на проекты внедрения часто приходится тратить очень много времени. Если консультант все время приходит домой поздно вечером, то на семью ложится аналогичная нагрузка, как если бы он был в командировке. Все перечисленные выше преимущества не могут компенсировать боль от невозможности сохранить крепость и близость семейных отношений. При выборе работы с необходимостью частых и длительных командировок решение об этом рекомендуется принять сообща со всей семьей. Ниже приводятся несколько рекомендаций, которые могут оказаться полезными в деле улучшения семейных отношений.

- **Почаще звоните домой.** Регулярно (желательно ежедневно) созванивайтесь с супругой и остальными членами семьи.
- **Звоните и не откладывайте принятия решений.** Общайтесь с членами семьи так, как если бы вы находились дома. Решайте все возникающие проблемы сразу же, не дожидаясь своего возвращения домой на выходные дни. В противном случае, все выходные придется потратить только на решение проблем.
- **В максимальной степени повышайте качество семейного отдыха.** Выходные дни порой являются единственной возможностью провести время с семьей, поэтому постарайтесь провести его с максимальной отдачей.
- **Помните о сверхурочных часах.** Для многих видов работ, не связанных с консультационной деятельностью, или внутренних командировок может потребоваться работа в сверхурочные часы. Помните, что эти сверхурочные часы также влияют на общее количество времени, проведенного в отрыве от семьи.
- **Путешествуйте во время отпуска.** Накапливая общую протяженность полетов и длительность проживания в отелях, используйте предлагаемые скидки для всей семьи. Организуйте бесплатные путешествия во время отпуска и ваша семья будет с нетерпением ждать отпуска!

Другим недостатком работы консультанта является чрезмерная рабочая нагрузка. Клиенты рассматривают консультанта как эксперта в своем деле. Для многих задач проекта внедрения требуется провести тщательное исследование и найти нестандартные решения. Работа эксперта-консультанта заключается вовсе не в механическом запоминании содержания этой книги или нескольких этапов внедрения. Консультанту необходимо не только находить решения сложных задач, но и убедиться в том, что предлагаемое решение является оптимальным. Давление на консультанта усиливается также в связи с повременной оплатой его услуг. Клиент щедро оплачивает работу консультанта и хочет убедиться в том, что его капиталовложения дают отдачу.

Истощение является еще одним недостатком работы консультанта. Высокое напряжение и тяжелая работа не прекращаются даже после решения проблем клиента, потому что завтра консультанту ждет новый проект внедрения. Некоторые консультанты с трудом могут пережить даже один проект внедрения ERP-системы, а другие могут с легкостью ежегодно выполнять по два проекта внедрения в течение 5 или более лет. Такой режим работы вместе с

упомянутыми недостатками может полностью истощить консультанта. Поэтому многим консультантам после завершения проекта внедрения требуется дополнительный отдых.

При выполнении работы консультанта требуется проявлять гибкость. Например, довольно часто бывает трудно предусмотреть задержку вылета из аэропорта. При работе с каждым новым клиентом постоянно приходится изучать новый способ ведения бизнеса и особенности бизнес-культуры в его организации. При этом довольно трудно обрести постоянство, потому что в таком режиме работы постоянно возникает ощущение смены работы. Если бизнес-культура в данной организации включает учет большого количества расписаний, то следует подготовиться к тому, что некоторые предложения консультанта будут игнорироваться. Несмотря на такие трудности, для консультанта жизненно важно уметь приспособиться к любой рабочей обстановке. Рабочая среда не всегда может быть оптимальной и может значительно повлиять на производительность труда консультанта. Консультанту нужно научиться справляться с любыми обстоятельствами. Его работа заключается в поиске решений, и даже в самых сложных условиях он должен приложить все усилия для этого. Помните, что даже самый тяжелый проект внедрения когда-то должен закончиться.

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ

Рынок приложений Oracle Applications создал спрос на специалистов службы поддержки. Некоторые разработчики и консультанты часто соглашаются перейти на работу во всемирную службу технической поддержки Oracle Worldwide Support. У этой работы также есть свои преимущества. Количество командировок ограничено, а возможности поиска новых решений все еще остаются очень широкими. Работа в службе технической поддержки Oracle Worldwide Support позволяет быть в курсе всех последних новинок в области программных продуктов Oracle. В некотором смысле специалист технической поддержки Oracle подобен консультанту, потому что им в равной степени приходится искать новые решения специфических проблем клиентов. Персонал службы поддержки часто вынужден воссоздать сценарии работы клиента на своих собственных системах для выработки рекомендаций, которые можно было бы использовать для исправления возникшей сложной ситуации.

Поддержка программных продуктов Oracle, как и поддержка программных продуктов других фирм-производителей, связана с многими трудностями. Дело в том, что пользователи склонны обращаться за помощью только для решения самых сложных задач. При этом часто приходится предлагать клиенту решение, которое неприемлемо для него. Проблемы другого типа могут быть связаны с наличием недостатков или ошибок в программном обеспечении. Обнаружение ошибок в программном обеспечении оставляет у клиента очень неблагоприятное впечатление. Напряжение может существенно возрасти, если клиент обратится в службу поддержки Oracle с сообщением об обнаруженной ошибке в программном обеспечении. Клиент может потребовать исправить ошибку и сделать это немедленно. Эту задачу гораздо сложнее решить, чем просто заглянуть в руководство пользователя с описанием сообщений об известных ошибках и пересказать клиенту способы исправления ситуации. Если сбой в работе программного обеспечения возник в результате ошибки в коде, то персонал службы поддержки может оказаться промежуточным слоем между группой разработчиков и клиентом. Группе разработчиков может понадобиться много времени на поиск решения, которое могло бы удовлетворить клиента. Иногда, группа разработчиков присваивает таким задачам гораздо более низкий приоритет, чем другим задачам разработки. Это приводит к дополнительным сложностям при работе с клиентами, а потому к специалистам службы поддержки предъявляются особенно высокие требования.

РАЗРАБОТЧИКИ

Создать самую привлекательную мышеловку — вот основная цель большинства фирм-разработчиков программного обеспечения. В компании Oracle, как и в других фирмах-разработчиках и консультационных фирмах, есть очень много незанятых вакансий разработчиков программного обеспечения. Разработчики нужны для создания новых продуктов и подготовки обновленных функций для уже существующих продуктов. Ведь соблазн увидеть новый программный продукт с самыми последними и улучшенными функциями очень велик. Более того, способность повлиять на развитие технологий и функциональность продуктов может оказаться еще более привлекательной.

В компании Oracle предпринимаются значительные усилия по продвижению инновационных решений при создании новых продуктов и расширении функций существующих продуктов. Для выполнения этой задачи требуется создавать новые рабочие места для программистов высокого уровня. Для успешной разработки программного продукта также требуется обеспечить квалифицированное управление и строгое тестирование качества продукции. Таким образом, для поддержки процесса создания программного обеспечения необходимо подобрать очень квалифицированных и опытных менеджеров проектов.

Эти рассуждения и рекомендации справедливы не только для компании Oracle. Специалисты некоторых других компаний-разработчиков программного обеспечения считают функциональность продуктов Oracle ограниченной и сосредотачивают свои усилия на их расширении. Они нанимают опытных разработчиков для создания своих собственных программных продуктов, которые могут взаимодействовать с продуктами Oracle. Таким образом, новые рабочие места в области создания программного обеспечения и предоставления консультаций могут создаваться сторонними фирмами. В главе 32, “Поиск других совместимых решений”, приводится список компаний, которые создают программное обеспечение, совместимое с программными продуктами Oracle.

СПЕЦИАЛИСТЫ ПО ПРОДАЖАМ И МАРКЕТИНГУ

Какая польза от качественного программного продукта, если о его существовании никто не знает? Специалисты отдела продаж и маркетинга компании Oracle ведут эффективную рекламную кампанию среди новых и уже имеющихся клиентов. Они должны обладать не только профессиональной подготовкой маркетолога, но знать и понимать особенности программных продуктов Oracle.

Специалисты по продажам и маркетингу имеют особенно большое значение в области консультационных услуг, особенно для крупномасштабных проектов внедрения. Кроме того, маркетологи сторонних фирм-разработчиков должны еще более умело рекламировать свои услуги, чем продукты Oracle. Эти компании должны продемонстрировать свою способность успешно выполнять проекты внедрения на основе богатого опыта, успешных методик внедрения и других факторов, которые выгодно отличают их от конкурентов.

АГЕНТЫ ПО НАЙМУ КАДРОВ

Широкое разнообразие специальностей, связанных с программными продуктами Oracle, создало необходимость в услугах квалифицированных агентов по найму кадров. Они должны четко представлять круг служебных обязанностей и требований к кандидатам (для технических и функциональных консультантов, специалистов по продажам, и т.д.), которые предъявляются в компании Oracle, консультационных фирмах, а также со стороны клиентов Oracle. Затем, агенты должны определить самых лучших и талантливых специалистов среди имеющихся кандидатов. У многих компаний просто нет времени на выполнение этой поисковой

работы своими силами. Поэтому они обращаются за помощью к соответствующим специалистам, т.е. агентам по найму кадров для приложений Oracle Applications. Таким образом, появление этой специальности можно считать побочным эффектом популярности программных продуктов Oracle.

РАБОТА В КОМПАНИИ ORACLE

Одним из способов поддержания высокой квалификации при работе даже с самыми новыми продуктами Oracle является просто работа в этой компании. Компания Oracle предлагает широкий спектр вакансий по специальностям, которые перечислены выше в этом приложении.

Специалисты Oracle могут получить доступ к учебным курсам, которые обычно проводятся среди сотрудников компании до предоставления открытого доступа к ним всем остальным компаниям. Это позволяет сотрудникам Oracle (персоналу отделов продаж, консультантам, группе поддержки и другим) первыми получать самую свежую техническую информацию. Хотя это технологическое опережение существует очень недолгое время, нельзя пренебрегать этим очевидным преимуществом. В любой отрасли промышленности всегда ценится возможность раньше других заглянуть в будущее современных технологий.

Разработчики компании Oracle действительно имеют возможность своими руками определять будущее информационных технологий. Именно эта интригующая возможность часто привлекает наиболее талантливых разработчиков программного обеспечения.

Вероятно одним из самых крупных недостатков работы в компании Oracle является общий размер компании. Даже на фоне всеобщего успешного корпоративного роста размеры компании Oracle растут с ошеломляющей быстротой. Однако, такой рост вызывает значительные проблемы во многих организациях, включая Oracle. Для крупных компаний обычно характерно наличие развитой бюрократии, которая стопорит процесс принятия решений. О других преимуществах и недостатках можно прочесть в главе 34, “Рынок труда для консультантов”, в разделе о крупных диверсифицированных консультационных фирмах.

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ КОМПАНИИ ORACLE

Еще один способ получения доступа к самым передовым технологиям Oracle заключается в работе с компанией-клиентом, в которой внедряются программные продукты Oracle. В одних компаниях инсталлированы базы данных Oracle, а в других используются технологии Oracle для создания пользовательских форм и отчетов. В настоящее время многие компании инсталлировали разные версии системы приложений Oracle Applications с использованием СУРБД Oracle.

Какими же преимуществами обладает работа с компанией-клиентом Oracle? Во-первых, как уже говорилось выше, появляется возможность поработать с самыми новейшими технологиями. Кроме того, работая в такой компании, можно знакомиться с самыми последними выпусками разных программных продуктов Oracle, которые позволяют добиться конкурентоспособного преимущества на рынке. При этом появляется возможность участия в многочисленных группах пользователей Oracle Application (Oracle Application’s Users Group — OAUG). Более подробную информацию о них можно найти по адресу www.oaug.org.

Отсутствие частых командировок — вот еще одно преимущество такой работы. К специалистам по программным продуктам Oracle (сотрудники компании Oracle или консультанты сторонних фирм) предъявляется требование о частых командировках. Поэтому многие из них стремятся работать с компаниями-клиентами Oracle, чтобы избежать утомительного ритма работы с частыми и затяжными командировками.

Стабильное рабочее место — это также большое преимущество работы с компанией-клиентом Oracle. Должностные обязанности в этом случае обладают гораздо большим постоянством по сравнению с обязанностями консультанта. Кроме того, многие клиенты осознают свою зависимость от обученных специалистов Oracle и это также упрочивает долговременную стабильность рабочей обстановки. Большинство клиентов хотели бы сохранить своих высококвалифицированных специалистов по продуктам Oracle, чтобы избежать привлечения высокооплачиваемых консультантов со стороны.

Однако, работа с клиентами Oracle обладает и некоторыми недостатками. Например, не каждый клиент Oracle желает отслеживать все новинки в области программного обеспечения Oracle. Конечно, это вовсе не недостаток для некоторых людей, которые не хотят иметь лишнюю головную боль, связанную с внедрением самых передовых технологий. Другой недостаток связан с необходимостью выполнения монотонных и рутинных операций. Многие специалисты Oracle хотели бы иметь более разнообразную работу, в которой им бы приходилось применять творческий подход для решения возникающих проблем. Однако, клиенты Oracle часто участвуют в процессе сопровождения готовых решений, а это довольно монотонная работа.

Другой недостаток заключается в меньшем объеме компенсационного пакета. Ценность консультанта, который обучен самым последним технологиям Oracle, чрезвычайно преувеличена по сравнению с ценностью сотрудников, ответственных за сопровождение системы приложений Oracle Applications или других продуктов Oracle. Компания-клиент должна по достоинству оценивать уровень своих специалистов для справедливой оценки размера их зарплаты в соответствии с общей структурой и политикой выплаты зарплаты в своей организации.

Что произошло в начале 2000-х годов

Чтобы понять тенденции развития рынка труда для специалистов в области программных продуктов Oracle в начале 2000-х годов, рассмотрим несколько особенностей, которые повлияли на спрос на программные продукты Oracle, а значит, и на специалистов Oracle. Пакетное программное обеспечение таких компаний, как Oracle, PeopleSoft и SAP, по ряду причин получило широкое распространение в конце 1990-х и в начале 2000-х годов. Эти компании выделили огромное количество трудовых ресурсов для разработки приложений, которые могли бы удовлетворить потребности большинства их клиентов. Не все компании готовы были тратить столь огромные средства в течение многих лет. Более того, даже при наличии достаточных денежных средств, им бы пришлось нанять и сохранять огромное количество высококвалифицированных и талантливых сотрудников для совершенствования своих «доморощенных» систем. Более того, им бы пришлось нанять огромное число людей для сопровождения существующих и будущих систем.

Проблема сопровождения и обновления существующих в компании систем более подробно рассматривается ниже. При этом следует также учитывать изменяющееся законодательство. Допустим, что правительство установило новые правила оформления отчетов о персонале в соответствии с новыми предложениями комиссии по вопросу равных возможностей занятости (Equal Employment Opportunity Commission) или новыми планами особой защиты некоторых групп в социальной структуре общества (Affirmative Action Planning). Все эти изменения должны быть учтены в доморощенной системе. А при наличии в организации модуля Human Resources можно было бы подождать поступления следующей версии этого модуля, в которую будут внесены все необходимые изменения. Аналогичная ситуация может возникнуть при изменении правил начисления налога с продаж и подоходного налога. Если компания внедрила у себя финансовые модули Oracle Applications и модуль Payroll, то вполне вероятно, что специалисты Oracle, благодаря взаимодействию с Vertex, включают в новую версию модуля все необходимые изменения.

В 2000-х годах многие компании стремились приобрести программные продукты Oracle для того, чтобы обеспечить себе конкурентоспособное положение среди других компаний своей отрасли. Никто не хотел потерять занимаемое положение или утратить гибкость реагирования на постоянно изменяющиеся потребности клиентов. Если становилось известно, что основные компании-конкуренты внедрили у себя систему приложений Oracle Applications с самыми последними технологиями, то это известие могло повлиять на решение поступить также только потому, что эта система уже есть у конкурентов. Это совсем не означало, что поспешно принятое решение, впоследствии оказывалось оптимальным и оправдывало себя. Однако, любая успешная компания отслеживает действия и намерения своих конкурентов и желает избежать отставания в любой области бизнеса. Например, руководство компании может быть заинтересовано в получении ответа на вопрос: может ли программное обеспечение сократить расходы за счет повышения эффективности цепочки поставок?

В начале 2000-х годов многие клиенты с нетерпением ожидали выхода системы приложений Oracle Applications Release 11i. К моменту ее выпуска в мае–июне 2000 года некоторые из них уже были готовы рассмотреть возможность ее приобретения, но из-за постоянных переносов окончательной даты выпуска они сделали вывод, что эта версия системы приложений Oracle Applications не обладает высокой стабильностью.

По этой причине рекомендуется не спешить приобретать новые версии программных продуктов, по крайней мере, в течение полугода после ее выпуска. Однако, спустя полгода после выпуска версии 11i в конце 2000 года во многих отраслях экономики США было зафиксировано снижение темпов роста и даже рецессия. Позднее, компания Oracle согласилась продлить поддержку версии Release 10.7 системы приложений Oracle Applications до декабря 2002 года. Эти два фактора (ухудшение экономической ситуации и продление срока поддержки) позволили многим компаниям отложить свои затраты на новые информационные технологии на более поздний срок.

Эти факторы отсрочили планы внедрения и обновления программного обеспечения во многих отделах информационных технологий вплоть до 2001 года. Однако, искушение новыми функциями системы приложений Oracle Applications версии 11i способствовало повышению спроса на специалистов Oracle в 2002 году. По сути, необходимость для многих компаний сохранить свою конкурентоспособность на рынке также способствовала повышению этого спроса.

По всей вероятности будущее продуктов Oracle будет очень стабильным, а потому будущий спрос на специалистов Oracle будет расти. Рынок специалистов Oracle, вероятно, уже не будет расти столь быстрыми темпами, как это было в середине 90-х годов, но и не так медленно, как в течение 1999–2001 годов.

ОБНОВЛЕНИЯ ДО ВЕРСИЙ R11i и R12

Компании стремятся обновлять свое программное обеспечение по разным причинам. Например, новые технологические усовершенствования на уровне базы данных могут способствовать тому, что клиенты захотят повысить скорость обработки данных и создания отчетов. Новые функции системы приложений Oracle Applications, которые предназначены для специализированных отраслей промышленности, например, для государственного сектора экономики, высшего образования, а также для вертикальных рынков, могут вызвать у клиентов желание обновить их системы приложений Oracle Applications. Многие клиенты стремятся обновлять свои приложения для учета всех новых изменений в законодательстве, которые учитываются в обновленных версиях программных продуктов. Кроме того, этому способствует желание воспользоваться новыми функциями самообслуживания в версии 11i, которые позволяют в еще большей степени сократить расходы и упростить бизнес-процессы.

Вывод: спрос на специалистов в области баз данных Oracle и системы приложений Oracle Applications в ближайшие годы будет достаточно высоким в связи с необходимостью обновления систем приложений Oracle Applications до версии 11i и, вероятно, версии 12. Количес-

во инсталлированных экземпляров продуктов Oracle растет, поэтому рынок их обновлений также будет неуклонно расти.

ВТОРАЯ ФАЗА ВНЕДРЕНИЯ

Возможности трудоустройства для специалистов по продуктам Oracle в будущем также могут появляться в компаниях ваших текущих клиентов. Дело в том, что многие проекты внедрения Oracle Applications сконцентрированы на внедрении основных и “самых необходимых” функций. Однако, помимо них во время этапа анализа бизнес-требований могут быть определены также некоторые другие функции, которые хотелось бы внедрить в будущем, т.е. во второй фазе внедрения (Phase II).

Для второй фазы проекта внедрения также требуется использовать квалифицированных профессионалов Oracle. Этот спрос, конечно, создает не так много новых рабочих мест для специалистов по программным продуктам Oracle, как перечисленные выше возможности. Однако, такой спрос все же имеется и он расширяет возможности трудоустройства для консультантов Oracle Applications. Команда второй фазы проекта внедрения, как правило, является подмножеством исходной команды проекта внедрения.

Многие компании стремятся решить задачи второй фазы проекта внедрения с помощью своих сотрудников, которые принимали участие в исходном проекте внедрения. В таком случае цикл обучения специалистов-участников второй фазы проекта внедрения будет гораздо короче. Допустим, что руководители компании-клиента решили, что во время второй фазы проекта внедрения необходимо ввести функции создания новых отчетов. Во время первой фазы проекта внедрения (Phase I) сотрудники этой компании уже успешно изучили инструменты создания отчетов Oracle Reports и соответствующую модель базы данных (Accounts Payable, Accounts Receivable и т.д.), на основании которой следует создавать отчеты. Поэтому внешних консультантов, которые могли бы оказать помощь основным сотрудникам компании, вероятно, следовало бы пригласить только для внедрения более сложных компонентов и действительно новых функций, в зависимости от сложности бизнес-требований.

КОМПАНИЯ ORACLE — КАК ИНСТРУМЕНТ РАСШИРЕНИЯ РЫНКА ТРУДА

Следует отметить, что помимо упомянутых здесь возможностей трудоустройства для специалистов по программным продуктам Oracle, существуют также области трудоустройства, которые не рассматривались в этой главе. В этом смысле компанию Oracle можно рассматривать как инструмент расширения рынка труда. По мере роста объемов продаж программных продуктов Oracle спрос на квалифицированных и опытных специалистов в этой области информатики будет продолжать расти. Более того, в связи с выпуском новых программных продуктов Oracle появится спрос на специалистов, которые имели все необходимые знания и навыки для работы с ними.