

Трансформация ИТ в бизнес-партнера

2016 Минск

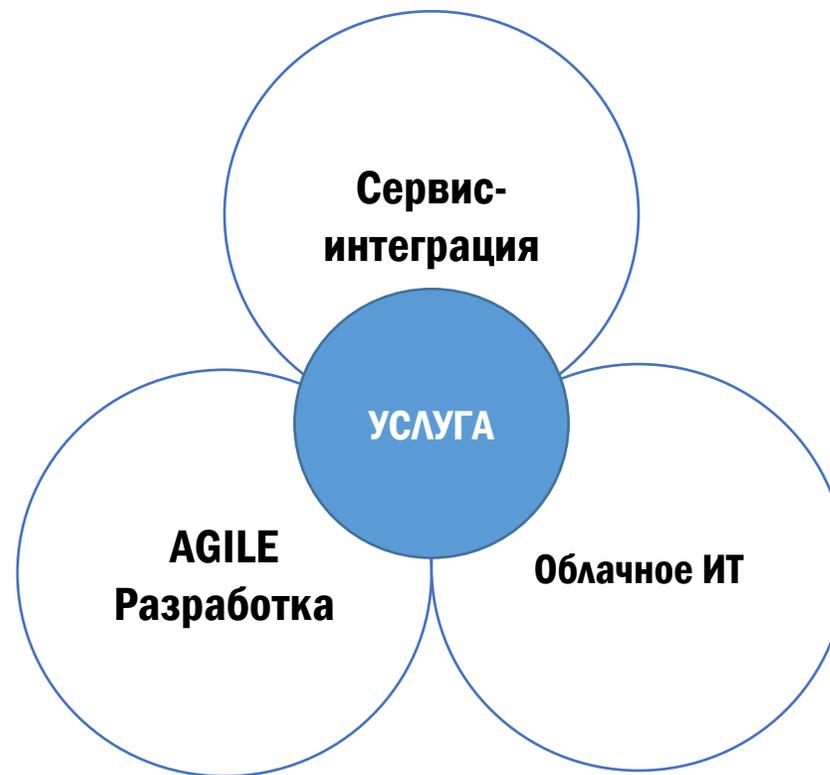
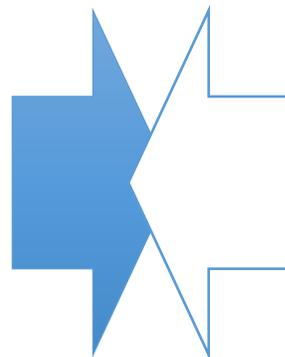


— Мы решили проблему, — ответил Мартин. — Для этого мы разработали новую компьютерную систему.

Не успел он произнести слова «компьютерная система», как лицо Кристофера Смита окаменело.

— Еще одна компьютерная система? Ни за что. От этих новых компьютерных систем ум за разум заходит! Мы еще не разгребли завалы, возникшие из-за внедрения предыдущей системы, и я не уверен, что она стоила таких испытаний. На данный момент мы потеряли деньги благодаря непредсказуемости и капризам этого дурацкого софта. Новый модуль прогнозирования стоит целое состояние, но от него одна жуткая головная боль, и прогнозы он дает не менее идиотские, чем предыдущий. Меньше всего мне нужно, чтобы IT-отдел начал еще один новый проект! — Кристофер был непоколебим. Приподнявшись в кресле, он навис над своим столом и над Мартином. — Очистка данных, перепрограммирование полей и меню, новое обучение всего персонала, тестирование и бесконечная борьба с программными ошибками

Элияху Голдратт, Айлан Эшколи и Джо Браунлир
“Я так и знал!”



Услуга – это способ
предоставления **ценности** заказчикам
через содействие им
в получении конечных **результатов** ,
которых Заказчики хотят достичь
без владения специфическими **затратами**
и **рисками** .

**“Ценность продукта или услуги
не в том, что в них вкладывает
поставщик.**

**Она в том, что получает заказчик и
за что он хочет платить.”**

Питер Друкер

ИТ – это результаты



Customer



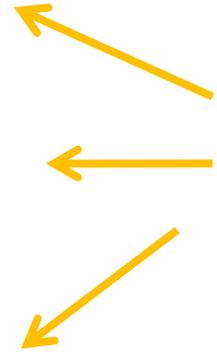
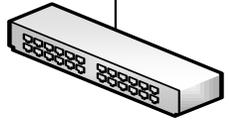
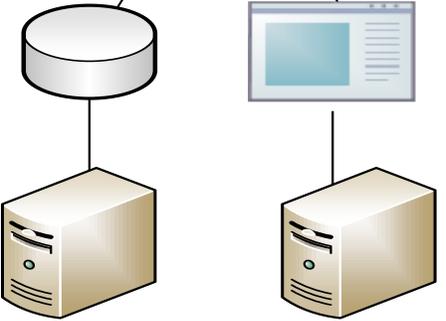
Получена ценность

Service

Application

WAN

End User Computing



Потрачены деньги

Новая роль ИТ требует бизнес-компетенций и правильных услуг

Бизнес смотрит на ИТ так же как организация смотрит на потенциального поставщика услуг

Могут ли услуги, предоставляемые ИТ, полностью соответствовать бизнес услугам?:

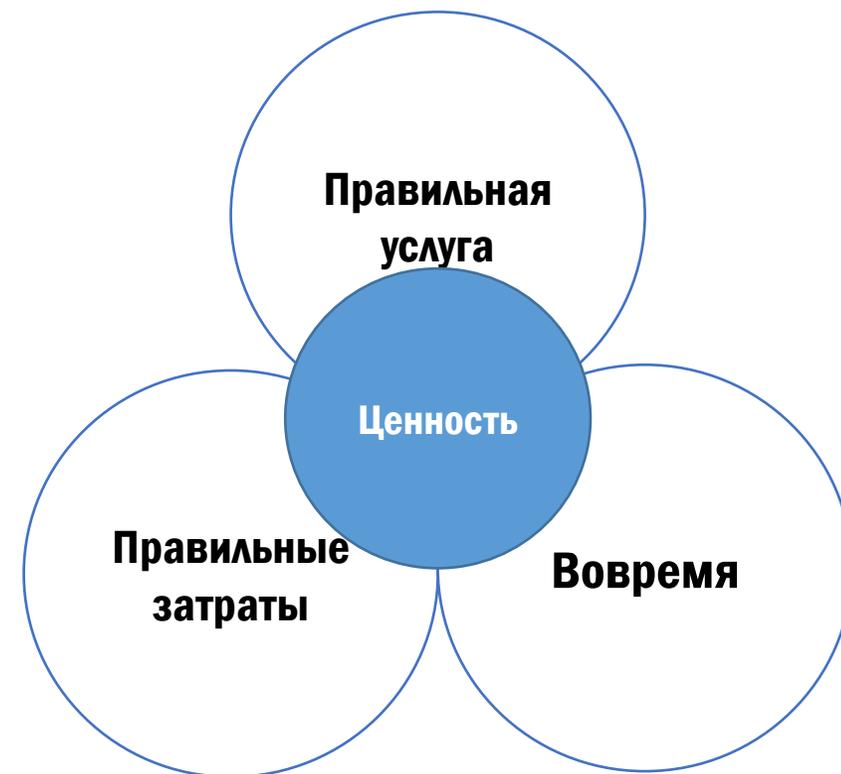
- В банковской сфере: услуги «Платежи», «Банкомат»
- Они также должны быть инновационными

Способна ли ИТ организация соответствовать этим бизнес услугам?

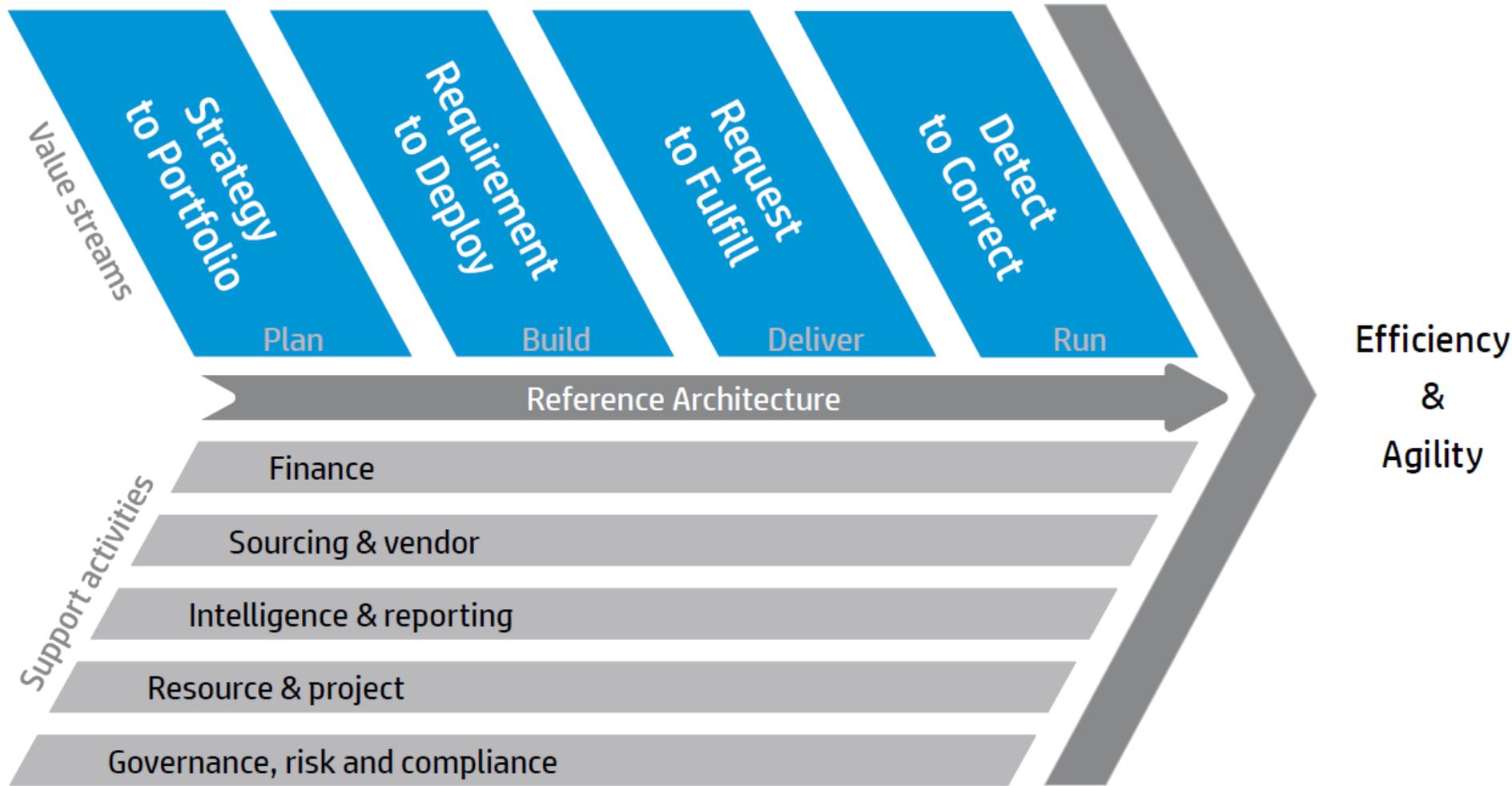
- Полностью контролировать предоставление бизнес-услуги,
- Изменяться вместе с бизнесом

Понимают ли сотрудники ИТ как их роль влияет на успешность бизнеса?

- Даже простые ИТ-задачи могут негативно влиять на бизнес,
- Должны постоянно поддерживать работоспособность организации, а не ИТ-инфраструктуры



IT Value Chain



Модели предоставления ИТ-услуг



Организована на основе технологических платформ, набора компетенций и выполняемых функций.

Организована на основе целей процесса. Концентрируется на обеспечении end-to-end результативности деятельности ИТ. Обеспечивает логическую взаимосвязь между техническими и человеческими ресурсами.

Организована на основе целей процесса, сформулированных с точки зрения потребителя услуги и зафиксированных в соглашениях об уровне услуг.

Организована на основе учета конкретного финансового вклада ИТ-услуги в увеличение прибыли компании или сокращение издержек.



Меметов Георгий

Директор ООО «ЮГИС групп»

h.memetau@ugis.by

+375 25 909-05-20

2015 Минск

