

Сапожник без сапог:  
не пора ли ИТ подумать о своих процессах?

---

Олег Скрынник  
директор департамента ИТ-консалтинга

*IT Expert*

О чём  
пойдёт  
речь...

- Организация и совершенствование управления ИТ:
  - сервисный подход (ITSM)
  - процессный подход (ITIL, CoBIT, ISO, ...)

Зачем CIO этим  
занимаются?

Как это можно  
«продать»  
основному бизнесу?

- Приведение в порядок операционной деятельности
  - снижение риска быстрого увольнения директора ИТ
  - увеличение продуктивного времени ключевых ИТ-руководителей

Зачем №1



- Выстраивание менее очевидных, но не менее «больных» мест
  - улучшение отношений с основным бизнесом
  - помощь в обосновании затрат и получении финансирования

Зачем №2



## Зачем №3

- Организация системного управления ИТ-деятельностью и работами
  - когда СІО приходит надолго
  - для крупных распределённых компаний
  - когда хочется сделать всё и правильно



- Все это делают...
  - коллеги уже впереди
  - тема интересна, но задачи не видно
  - статьи, конференции, обучение представляют тему ITIL/ITSM как «горячую»

Зачем №4

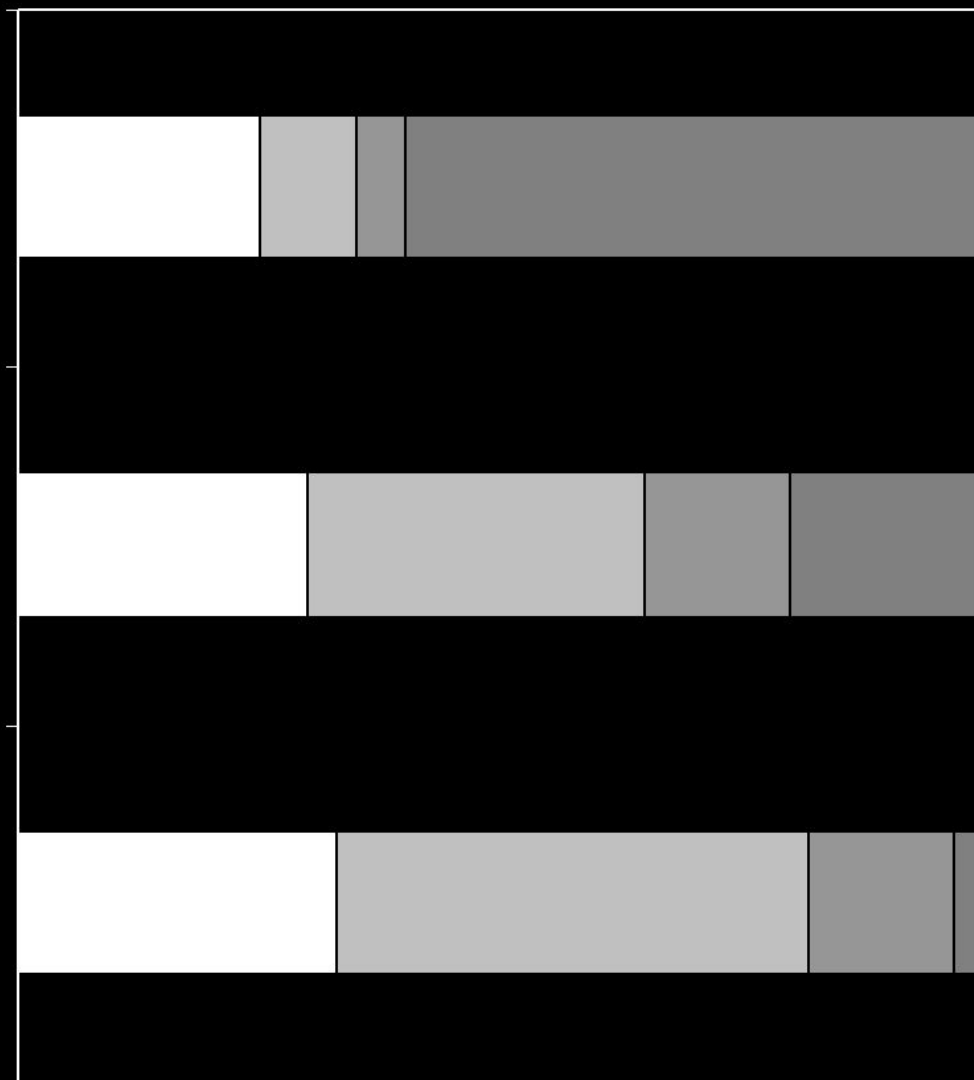


# Оценка долей

Обучение,  
открытые курсы

Обучение,  
корпоративные  
курсы

Проекты



■ Операционная деятельность

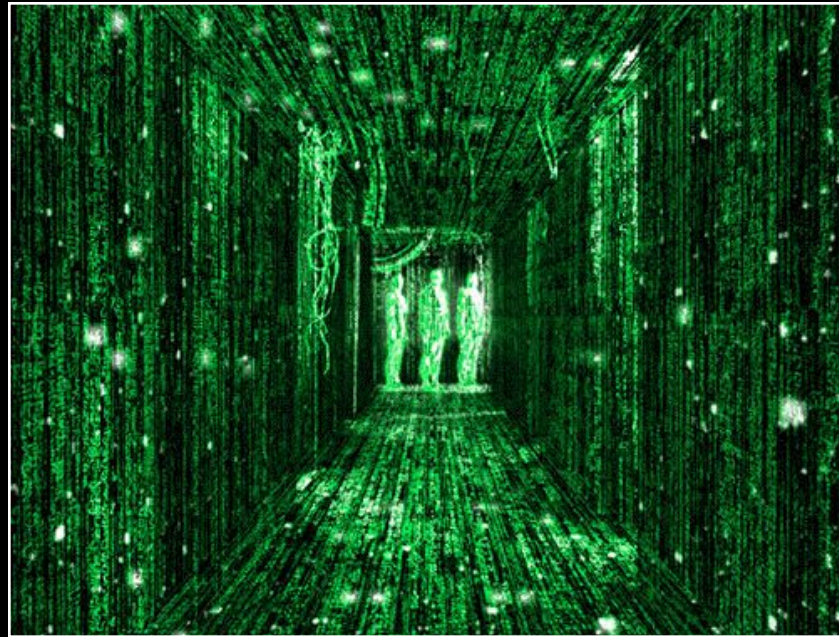
■ Системы управления ИТ

■ Точечные улучшения

■ Все это делают...

- От реальной бизнес-задачи
  - ИТ и есть бизнес
  - ИТ в аутсорсинге / инсорсинге (или очень близко к этому)

Как  
«продать»  
№1





- Дополнением к другому бизнес-проекту
  - внедрение бизнес-системы (ERP, MRP, CRM, ...)
  - существенный рост основного бизнеса

Как  
«продать»  
№2



Как  
«продать»  
№3

- Через риски
  - невыполнение внешних требований
    - регулирующие органы
    - корпоративные правила и аудиты
  - невыполнение внутренних требований
    - качество и количество сервисов, особенно если основной бизнес зависит от ИТ



Как  
«продать»  
№4

- Постепенно через «быстрые победы»
  - то, что хорошо видно основному бизнесу
  - с обещаниями большего



Как  
«продать»  
№5

- По-научному
  - технико-экономическое обоснование
  - ROI, VOI, TCO, IRR, ...



## Подводя итоги...

- Заниматься собственными процессами зачастую не менее интересно и полезно, чем процессами основного бизнеса
- В условиях сокращения бюджетов и штата чем ещё стоит заниматься?

