



Владимир Шевченко, директор по ИТ

Назад в будущее?

Маркетинг менеджмент на службе ИТ подразделения

Does IT Matter?



Business expectations:

Ranking of business priorities CIOs selected as one of their top 5 priorities.

Ranking	2009		2008	2007	2006	2012
Improving business processes	1	↔	1	1	1	2
Reducing enterprise cost	2	↑	5	2	2	7
Improving enterprise workforce effectiveness	3	↑	6	4	*	6
Attracting and retaining new customers	4	↓	2	3	3	3
Increasing the use of information/analytics	5	↑	8	7	6	8
Creating new products or services (innovation)	6	↓	3	10	9	1
Targeting customers and markets more effectively	7	↑	9	*	*	9
Managing change initiatives	8	↑	12	*	*	12
Expanding current customer relationships	9	↓	7	*	*	11
Expanding into new markets or geographies	10	↓	4	9	*	4
Consolidating business operations	11	↑	13	14	*	15
Supporting regulation, reporting and compliance	12	↓	14	13	*	16
Creating new sources of competitive advantage	13	↑	11	8	*	5

Судя по обозначенным приоритетам



- IT Does Matter!
- ИТ служба – партнёр в бизнесе компании, а не просто «поддерживающее подразделение»
- Инструменты для сближения позиций и установления по-настоящему партнёрских отношений :



- Сервисный подход
- Концепция Demand/Supply
- ... многое другое ...

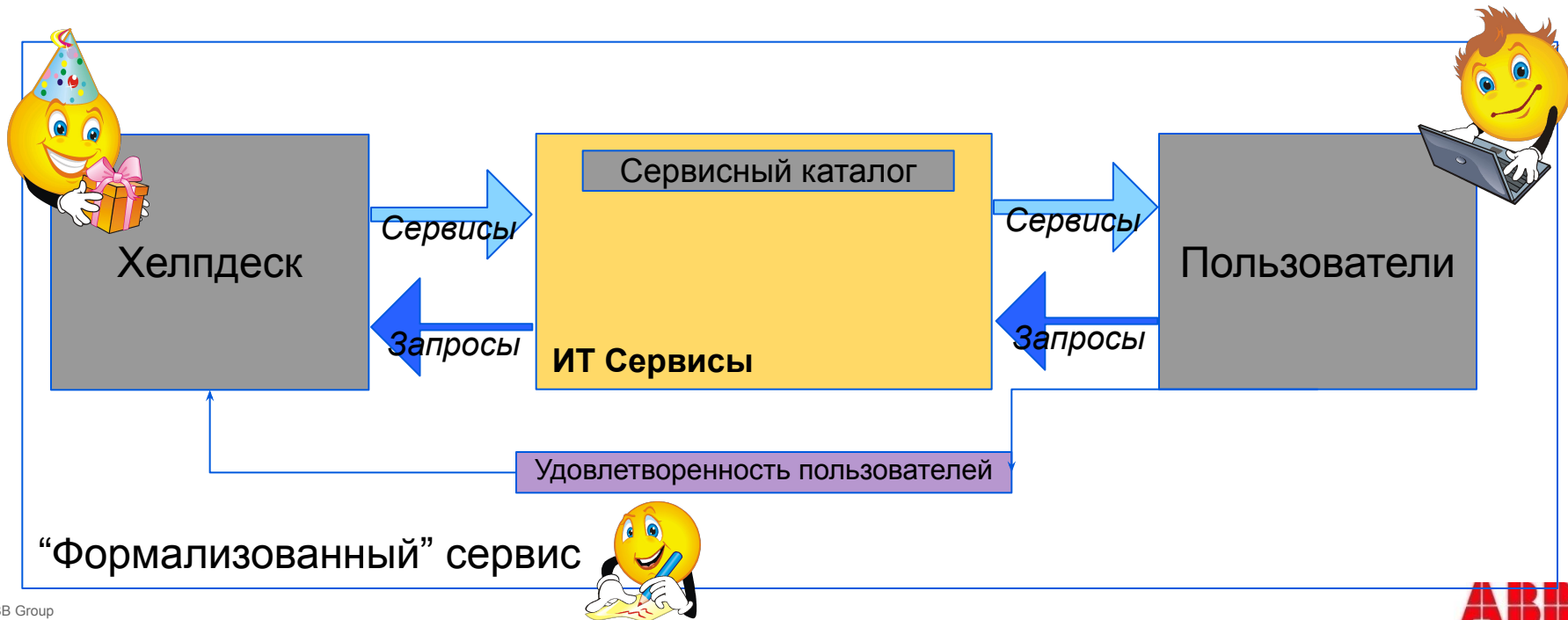
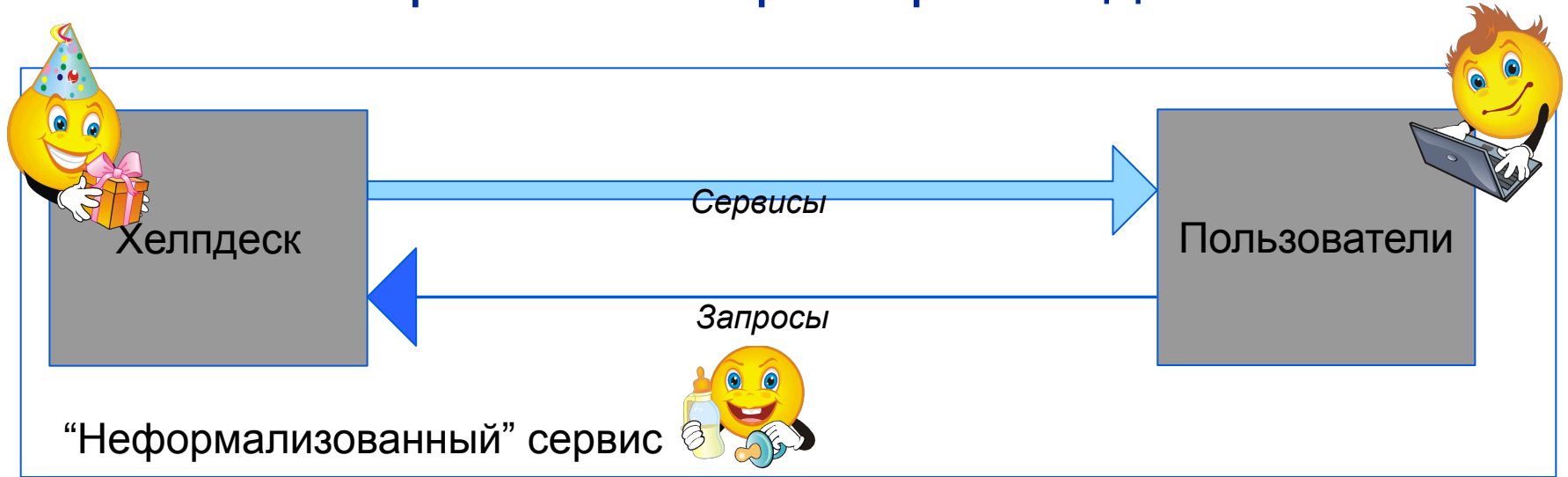
- **Маркетинг менеджмент**



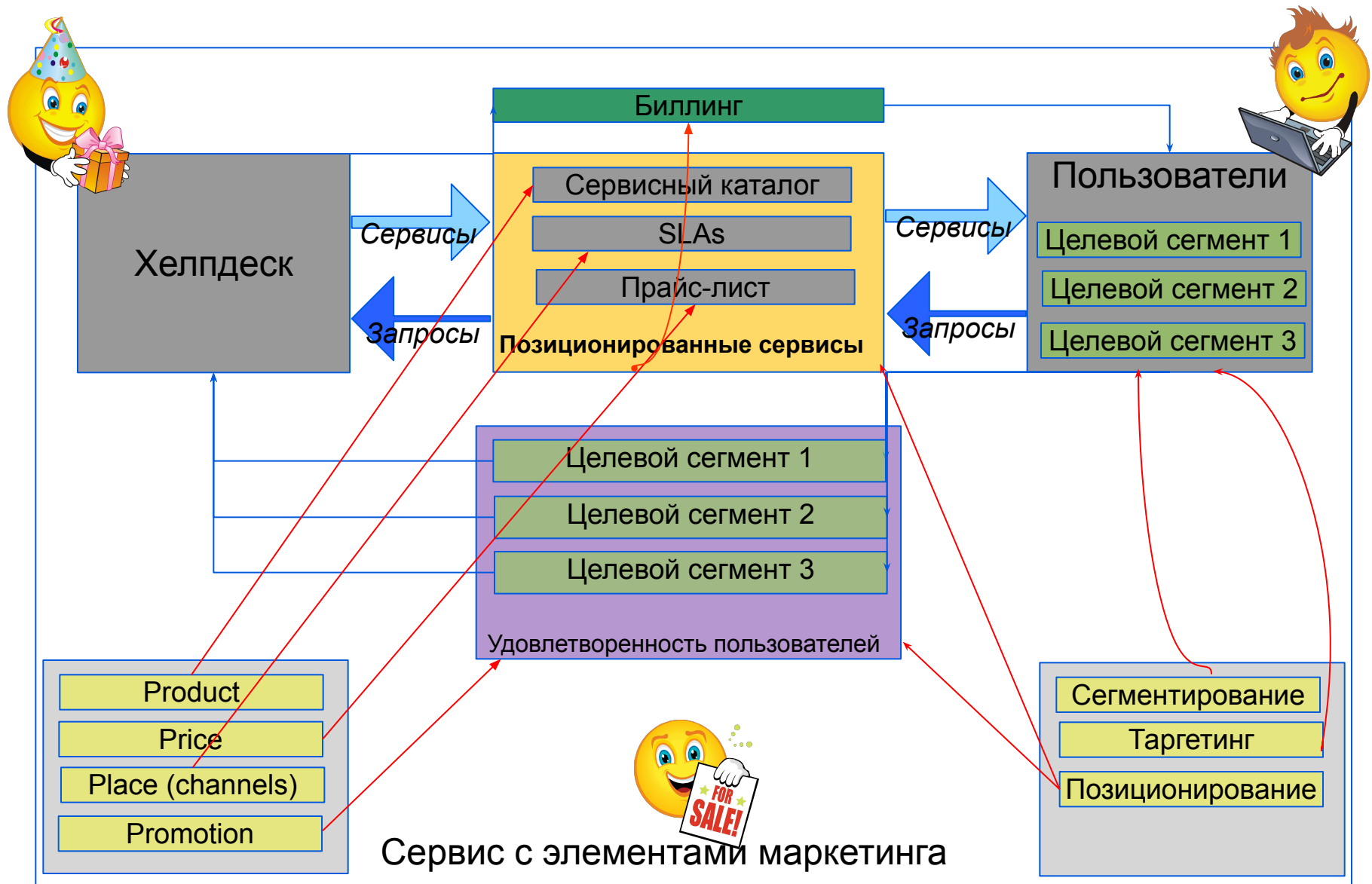
Маркетинг менеджмент – процессная модель



Как это может работать: пример хелпдеск



Как это может работать: пример хелпдеск



Примеры применения маркетинг менеджмента



ИТ Стратегия

- Комитет по ИТ (IT Board).
- Business Engagement Management.



Бюджет

- «Нулевой» ИТ бюджет.

Финансирование ИТ проектов

- ИТ проект всегда ориентируется на удовлетворение некоторой потребности бизнеса – нет просто ИТ-проектов



Примеры применения маркетинг менеджмента

Модель управления ERP системой



- Комитет по развитию ERP системы (ERP Board)
- Комитет по изменениям (Change Advisory Board)
- Наличие владельцев ресурсов и процессов
- Ключевые пользователи
- 4-уровневая модель поддержки

Назад в будущее?

Новое = хорошо забытое старое.



Используем маркетинг менеджмент во внутренних взаимоотношениях подразделений и получаем «новую ценность» для внутренней ИТ службы и ее клиентов.



Power and productivity
for a better world™

