



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 :

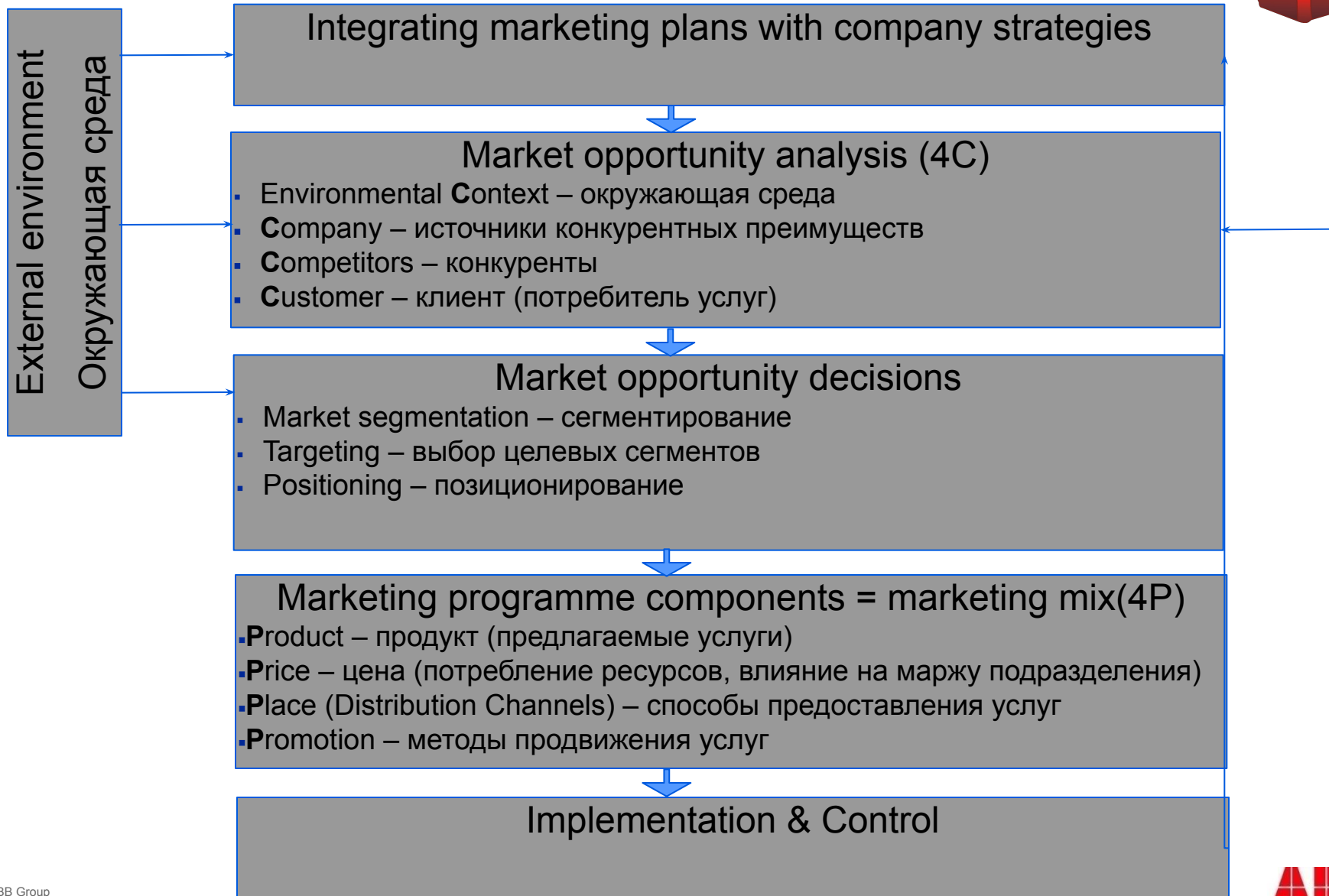


- Сервисный подход
- Концепция Demand/Supply
- ... многое другое ...

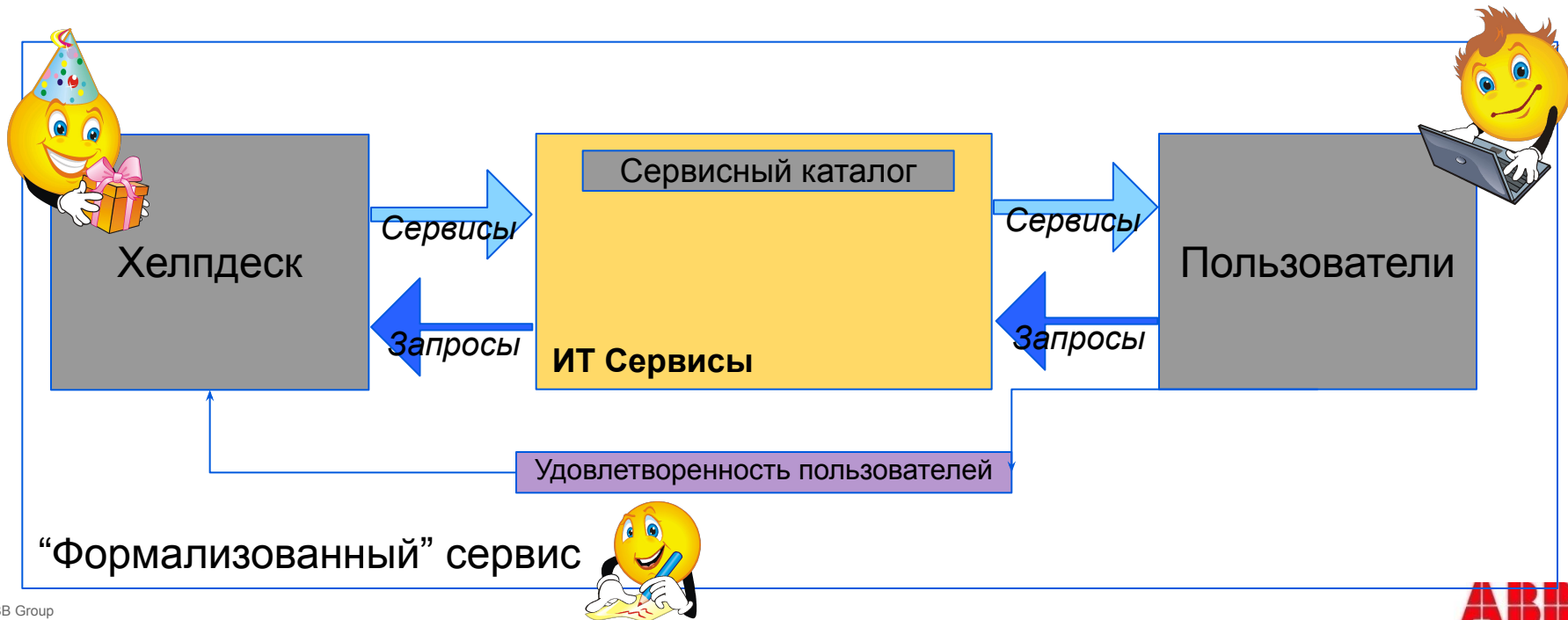
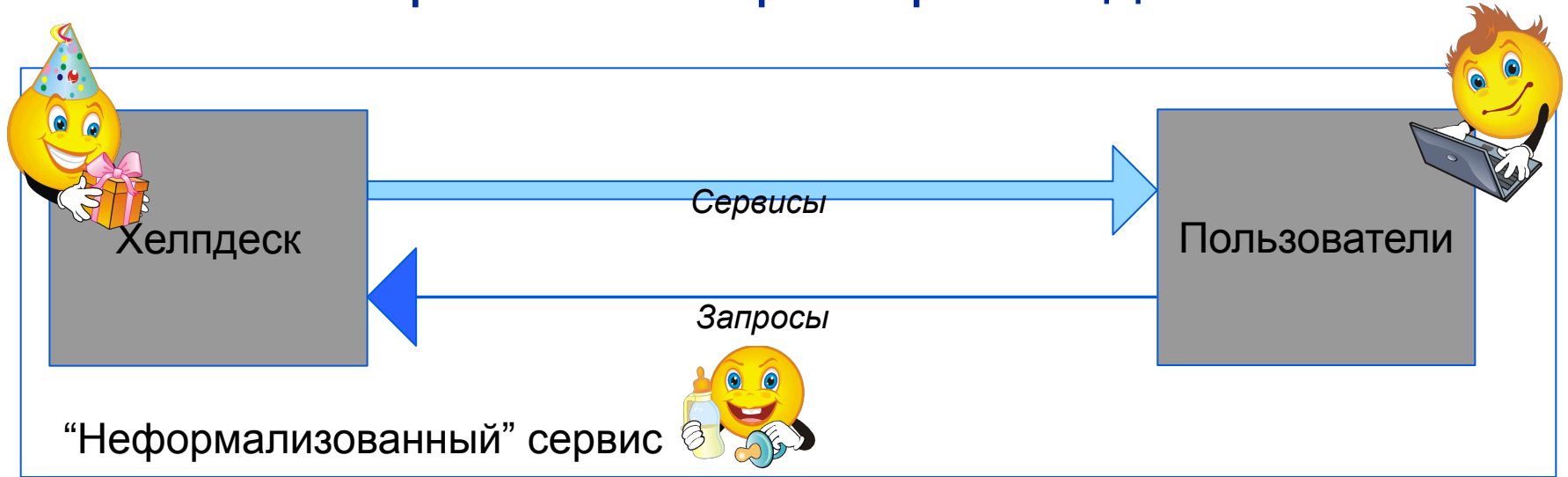
- **Маркетинг менеджмент**



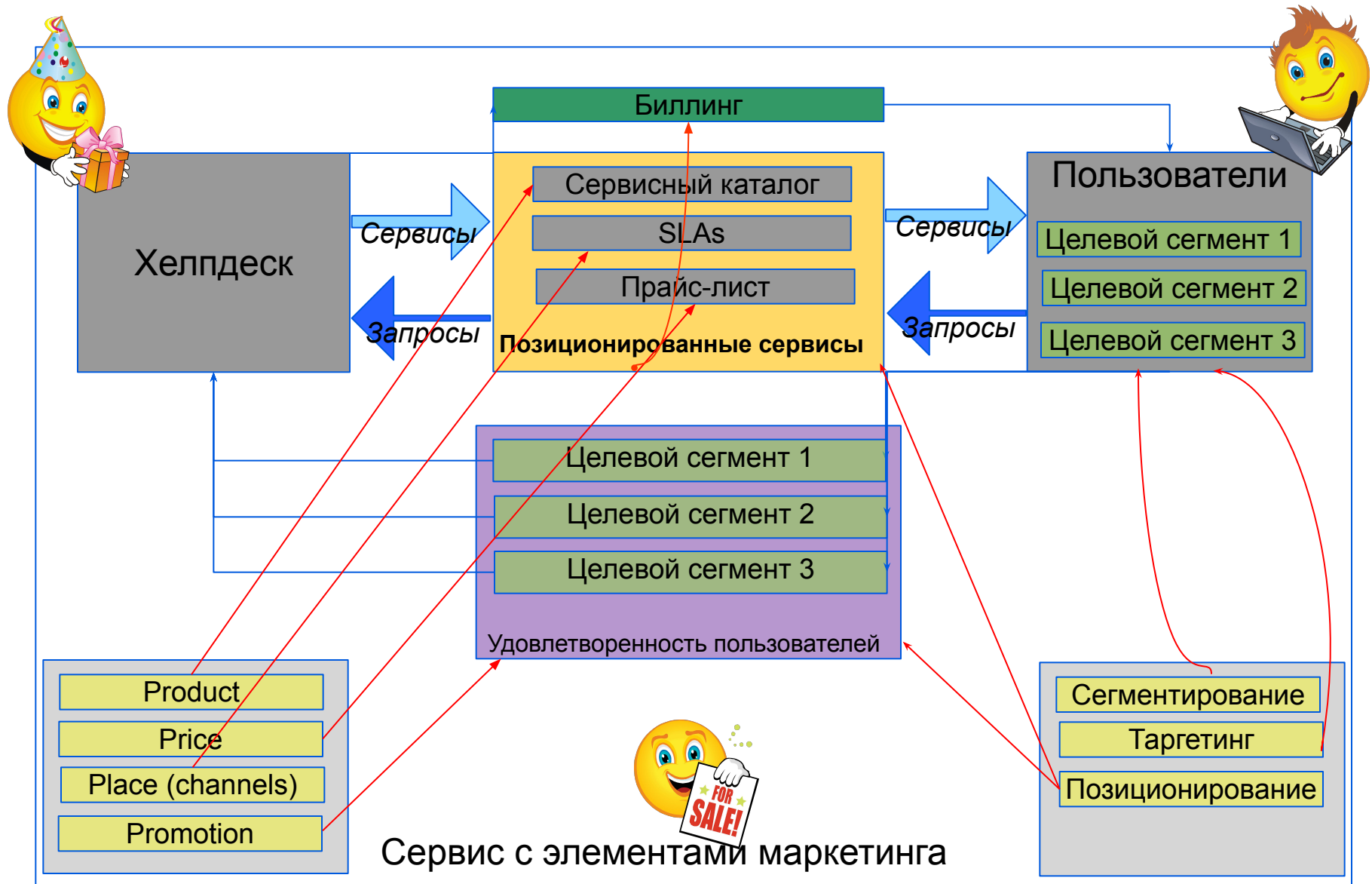
Маркетинг менеджмент – процессная модель



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™

