

C-news
Круглый стол
«ИТ услуги для бизнеса»

ИТ- услуги

Сквозь призму товарно-денежных отношений

Валерий Гуцин
генеральный директор ITG Group

30 ноября 2007 г
Золотое кольцо

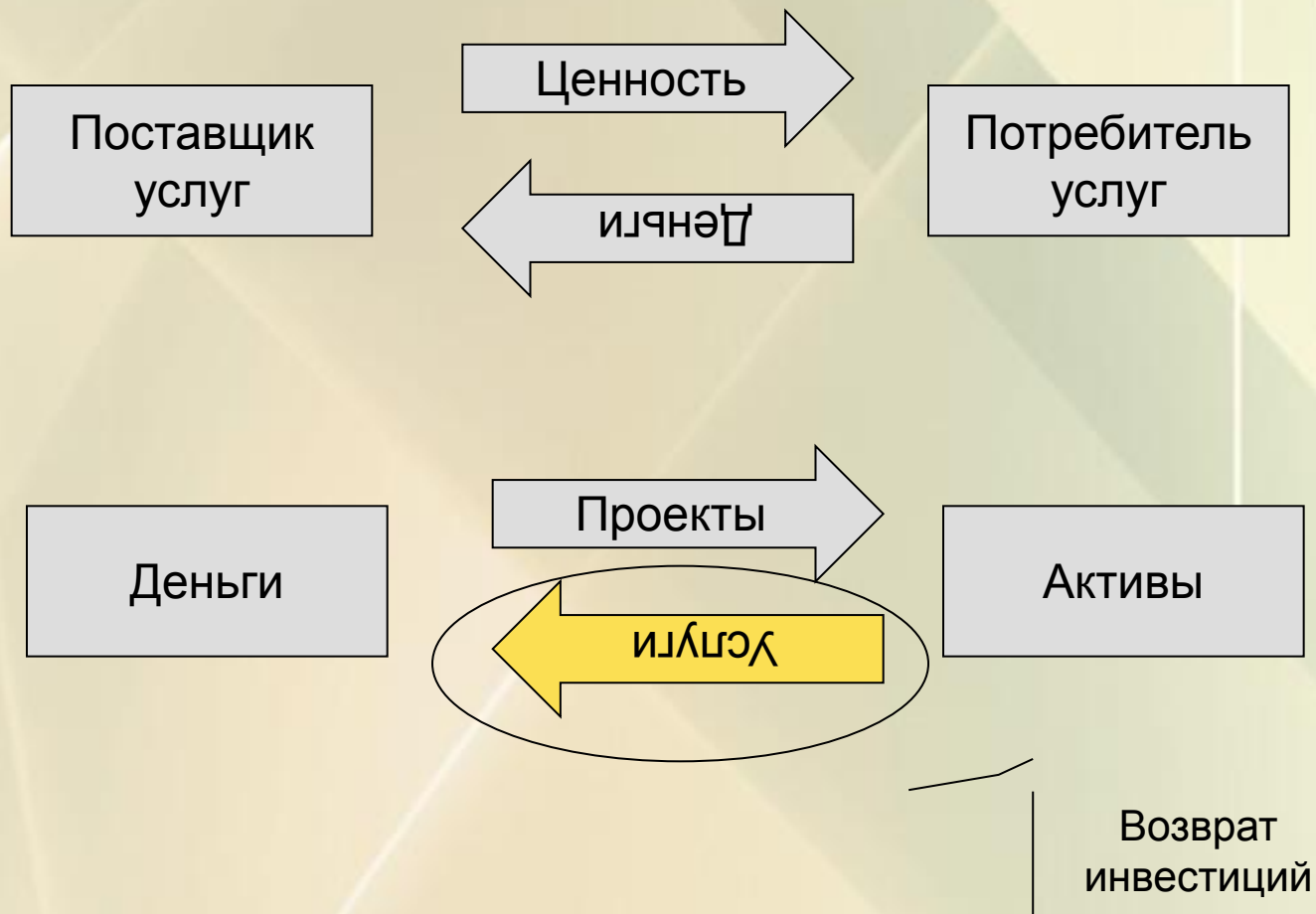
Почему такое большое внимание к ИТ- услугам

- Объем рынка и относительная доля ИТ-услуг постоянно растут
- Поставщики услуг стремятся продемонстрировать высокую добавленную стоимость
- Потребители услуг стремятся продемонстрировать высокий уровень организационной зрелости

Попытаемся определить что относится к ИТ- услугам

- Это не поставка железа и софта, но как же быть с логистическими услугами?
- Внедрение информационных систем это услуги, а их разработка? Производство?
- ИТ- консалтинг, если не услуги, то что?
- К услугам относится все, что не товар и не интеллектуальные права?
- Может все дело в процессах, видах деятельности?

Вернемся к товарно-денежным отношениям Д-Т-Д



Модель ИТ- услуг

ИТ- ресурсы



Финансы



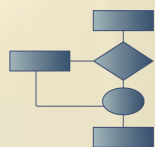
Инструментарий



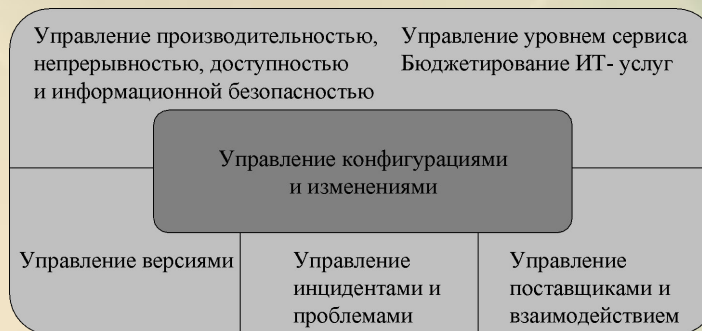
Персонал



Расходные материалы



ИТ- процессы

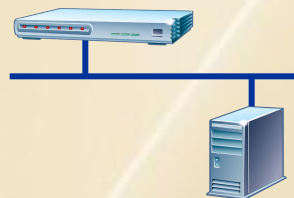


ИТ- стандарты:

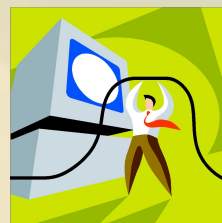
- CobiT
- ITIL
- ISO 20000

Технологии

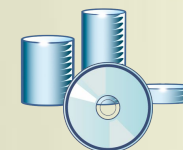
ИТ- активы



инфраструктурные



транзакционные



информационные

Определение ИТ- услуги

ИТ- услуга – оформленный в виде конечного продукта набор ИТ – процессов, активов и ресурсов, имеющий явно выраженную ценность для бизнеса и предоставляемый пользователю на заранее определенных условиях в целях удовлетворения потребности в ИТ- обеспечении деятельности организации

Ключевые аспекты

- Ценность услуги, удовлетворение потребности – почему платим?
- Спецификация услуги (SLA) – за что платим?
- Цена услуги и аллокация затрат – кто и сколько платит?

Неочевидная проблема SLA – уровень уровня

Пример одной услуги

Платим за объем работ или соответствие
целевому уровню сервиса ?

Формулировка услуги	Целевой уровень сервиса
Сопровождение системы кондиционирования воздуха серверной	
Обеспечение климатических условий серверной	
Обеспечение непрерывности функционирования серверного оборудования	
Обеспечение непрерывности функционирования приложения	

Унификация, оценка качества, заказ и планирование услуг

Хороший каталог:

- Заказ ИТ- услуг на рабочее место конечным пользователем по каталогу
- Формирование эксплуатационной части ИТ- бюджета на основе каталога
- Учет и тарификация потребляемых услуг с использованием каталога



Какова цена услуги ?

Перенос
стоимости
ресурсов

Характер переноса стоимости расходов на услугу зависит от структуры технологического процесса сервиса

Перенос
стоимости
функций



Стоимость функции = Σ стоимость ресурса * фактор ресурса

Стоимость услуги = Σ стоимость функции * функциональный фактор

Резюме



Так можно ли отнести ИТ- консалтинг к услугам?

Контактная информация:
Валерий Гуцин
генеральный директор ITG Group

тел. 580-9900

e-mail: GushchinVA@itg-group.ru

http: www.itg-group.ru