

ІТ-СЛУЖБИ І РОЗВИТОК ОСНОВНОГО БІЗНЕСУ

Стабільна і ефективна робота всіх використовуваних сервісних бізнес-процесів і інфраструктурних технологій, до яких відносяться ІТ, дозволяє компанії сконцентруватися на розвитку основного бізнесу. Від ефективного забезпечення ІТ-службами необхідного бізнесу рівня сервісу залежать в кінцевому підсумку продуктивність праці співробітників компанії і рівень сервісу, що надається кінцевому споживачу. Не можна також не враховувати роль ІТ як джерела ефективних інноваційних рішень, що дозволяють досягти конкурентних переваг.

Щоб інвестиції, спрямовані в ІТ, давали позитивний економічний ефект і сприяли досягненню основних бізнес-цілей компанії, необхідна наявність індивідуальної стратегії розвитку ІС підприємства. ІС є складовою частиною загальної стратегії компанії і включає в себе стратегію розвитку прикладних систем компанії, ІТ-інфраструктури компанії, стратегію забезпечення ІТ-ресурсами, інструменти планування і реалізації.

Основними принципами при розробці ІТ-стратегії є: розумна достатність впроваджуваних ІТ-технологій; оптимізація існуючого ІТ-бюджету; синхронізація стратегії розвитку і фінансування інформаційної системи компанії із загальною стратегією розвитку бізнесу; системний підхід до розвитку власної сервісної ІТ-служби.

Суть принципу *розумної достатності* полягає у виборі адекватного поставленим завданням ефективного ІТ-рішення, яке одночасно є за своєю складністю і витратам відносно простим і економічним. При визначенні потреби компанії в інформаційних ресурсах необхідно керуватися реальними потребами бізнесу, а не гнатися за новими версіями програмних продуктів.

Під час прийняття рішення про впровадження складної системи управління підприємством (наприклад, CRM і ERP) повинна оцінюватися реальна потреба компанії в повному функціоналі, пропонованій ERP-системою; мети і завдання придбання системи чітко визначені; забезпечена готовність керівництва, бізнес-процесів компанії, персоналу до впровадження системи подібного масштабу. Не можна потрапляти під вплив рекламних гасел вендорів і бізнес-інтеграторів, які стверджують, що після впровадження подібної системи компанія майже відразу стане конкурентоспроможною, витрати скоротяться, випуск продукції збільшиться, покращиться

керованість і прозорість бізнесу і, в результаті, виросте капіталізація. Це призведе до серйозних збитків і витрат, які не заплановані раніше.

Оптимізація існуючого IT-бюджету має на увазі, в першу чергу, використання напрацьованих методик управління витратами, які компанія несе, на підтримку і розвиток існуючої інформаційної системи і сервісу IT-службу.

Можлива також передача частини сервісних IT-процесів на довгострокове обслуговування сторонніми сервісними компаніями, так званий аутсорсинг. При розумному підході аутсорсинг дозволяє оптимізувати IT-бюджети, так як на оплату послуг аутсорсингу компанія може витратити менше коштів, ніж зазвичай йде на оплату праці власних фахівців.

Принцип синхронізації стратегії розвитку і фінансування інформаційної системи підприємства із загальною стратегією розвитку бізнесу є ключовим і означає, що стратегія IT повинна бути частиною корпоративної бізнес-стратегії, інвестиції в IT повинні визначатися стратегічними цілями компанії.

В IT-стратегії повинні бути відображені вимоги різних напрямків бізнесу до ІС, вона повинна бути узгоджена з замовниками ІС і затверджена ними; задача підрозділу IT – виконати це замовлення. Координувати розробку IT-стратегії повинен один з топ-менеджерів компанії.

Системний підхід до розвитку власної сервісної IT-служби включає ряд заходів по реорганізації та оптимізації існуючої на підприємстві команди IT-фахівців. Повинен здійснюватися облік і контроль результатів діяльності сервісної IT-служби з боку менеджменту підприємства. Це дозволить оцінити вартість і якість одержуваного сервісу і прийняти рішення про переведення частини сервісних процесів на аутсорсинг. Мотивація IT-фахівців повинна бути продуманою, сприяти отриманню нових знань і роботі з новими технологіями; професійна підготовка і навчання фахівців підтримуватися на належному рівні.

Суть класичного підходу до системи інформаційного забезпечення та IT-служби, як до підрозділу компанії або організації, для якої розробляється функціональна стратегія, полягає в наступному. Спочатку визначаються бачення, місія, основні цілі і стратегія підприємства в цілому, потім – для IT-служби. При цьому передбачається, що IT на підприємстві вторинні (головне для підприємства – виробництво товарів і послуг, не пов'язаних з IT-індустрією) і підтримують основний бізнес що, як правило, повністю відповідає дійсності.