



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Последние изменения в ИТ и их влияние на ИТ-стратегию



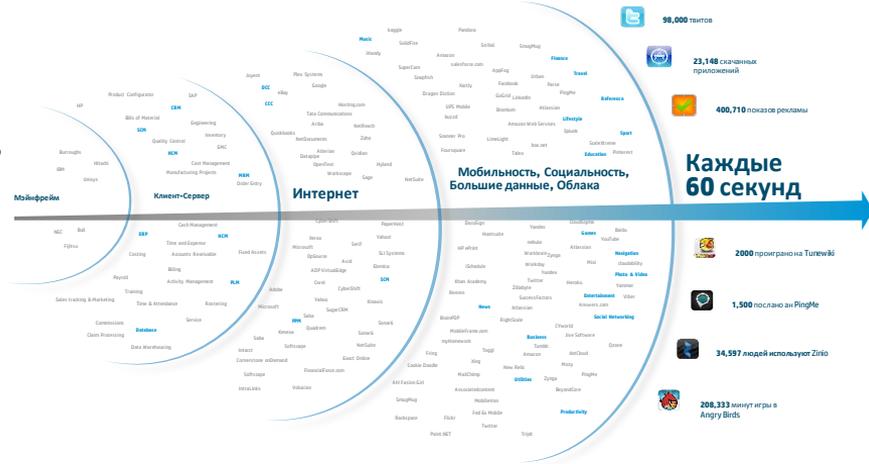
Dr. Peter Beijer (Петер Бейер)

Chief Technologist, HP ES EMEA Office of the CTO

Изменения – существенно больше и быстрее

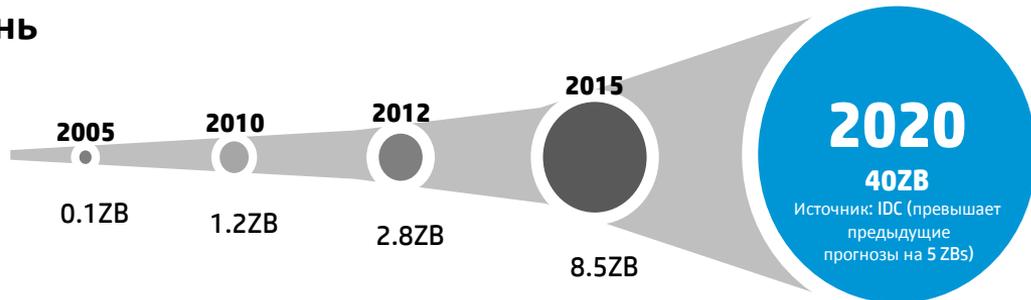
Скорость

AOL набрал **1 миллион** пользователей за **9 лет**
Facebook за **9 месяцев**
Draw Something за **9 дней**.

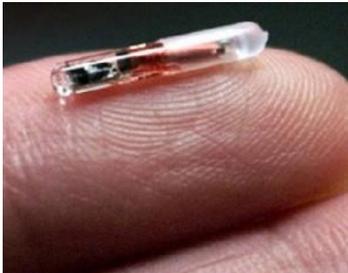


Объем

1 миллиард записей **Facebook** в день
2.5 миллиарда Эксабайтов данных
200 миллионов твитов



Три ключевые движущие силы изменения



Постоянная
миниатюризация

Данные всегда и везде
e.g. VeriChip:
FDA approval
21 CFR Part 880
2004N-0477



Качество данных

Экспоненциальный
рост информации
приводит к
фундаментальному
сдвигу от дефицита к
изобилию



Появление
нерациональных
ценностей

Эмансипация и
демократизация
информации: новая
элита с новыми
ценностями

Информационное общество потребителя представляет собой кардинально другую экономику, чье влияние на организационную практику только начинает пониматься

От Систем записей к Системам вовлечения

Системы записей

- Изменения медленные
- Транзакции автоматические
- Реализуют бизнес процесс для экспертов
- Используются сотрудниками
- Без персонализации
- Используются мышь и клавиатура
- Аналитика исторических данных



Системы вовлечения

- Изменения быстрые
- Принимают решения
- Выполняют задания для конкретных пользователей
- Используются заказчиками, сотрудниками и партнерами
- Приспосабливаются к пользователю
- Используются сенсоры, голос и т.п.
- Аналитика реального времени

Будущее создается на основании текущих ожиданий

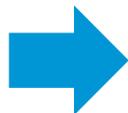
Текущие стратегии ИТ инфраструктуры: **неустойчивые!**

Старый стиль ИТ

Наследствен-
ность

Клиент/
Сервер

Web 2.0



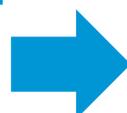
Связь

Железо

ПО

Услуги

- Оптимизировать наследственные инвестиции
- Создать новую архитектуру для мобильности



Новый стиль ИТ



Мобиль-
ность



Облака



Социаль-
ность



Большие
данные

Предсказуемость и
стабильность

Непредсказуемость
и динамика

Изменения стратегии бизнеса



От провайдера услуг к создателю ценности

Как стать центром
знаний в процессе
создания ценности?



Устранение разрыва компетенций

Как оптимизировать
бизнес при фокусе на
снижении затрат ИТ и
лучшее качество?



Устойчивая ценность

Как выходить на
новые рынки,
создавать бренды
для достижения
высокой прибыли?

Изменение ИТ-стратегии

	Разрозненная	Оптимизированная	Основанная на услуге	Объединение услуг	Коммерческий поставщик облачных услуг
Создание ИТ ценности	Обученный ИТ персонал	Экономия на масштабе	Модульные ИТ-услуги	Интегрированное предоставление для нескольких ИТ источников	Умные покупки и плата по факту
Доходы ИТ	ОРЕХ согласован CAPEX через проекты	ОРЕХ согласован CAPEX оптимизирован	ИТ контролирует CAPEX / ОРЕХ	Смешанное бюджетирование и учет	Стоимость на основании ценности
Эффективность ИТ	Средства управления	Стандартизированные ресурсы	Повторяемые строительные блоки	Сфокусированные на заказчике и переиспользуемые услуги	Балансировка нагрузки для оптимизации использования
Отношения с бизнесом	Близость с бизнесом и выделенный ИТ	Услуги с добавленной ценностью (eCommerce)	Меньшая стоимость и риск посредством большей гибкости	Баланс функциональности и стоимости	Лучшее чем у конкурентов соотношение цена/качество

ИТ-услуги: Поставщик ИТ в реальном времени

Коммерческий поставщик облачных услуг (внутренних и внешних)

Умные покупки и плата по факту

Стоимость на основании ценности

Балансировка нагрузки для оптимизации использования

Лучшее чем у конкурентов соотношение цена/качество

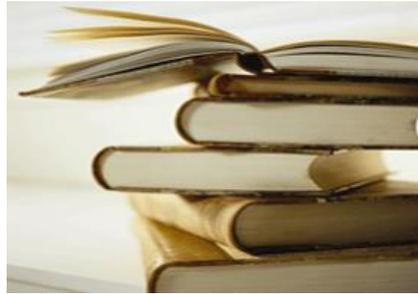


Архитектура: приготовьтесь к трем изменениям



Функции

Руководство, процессы, роли, которые приведут к изменениям в артефактах, рекомендациях и т.п.



Дисциплина

Правила и методы работы, которые приведут к новым практикам работы



Профессия

Навыки, опыт, сертификация, которые приведут к рабочим результатам и карьерному росту

Архитектурная функция

Текущие применения архитектурной функции следует пересмотреть с учетом следующего

- **Экосистемы:** Специальные услуги для опытных внешних потребителей фокусируют внимание на ключевых возможностях
- **Автоматизация:** операционная гибкость требует улучшенной автоматизации производительности
- **Стандартизация:** референсные архитектуры, основанные на модели информации, например модели IT4IT



Назад к корням: руководство по преобразованию результатов бизнеса при помощи технологии



Традиционно фокус на отношениях Бизнеса и ИТ, но с учетом того, что в последнее десятилетие это сводилось к архитектуре ИТ отдела

Архитектурная дисциплина

Изменение структур – новый вызов для дисциплины

Метод, который изменяется с новой технологией, а не картина внутри метода

~ Marshall McLuhan



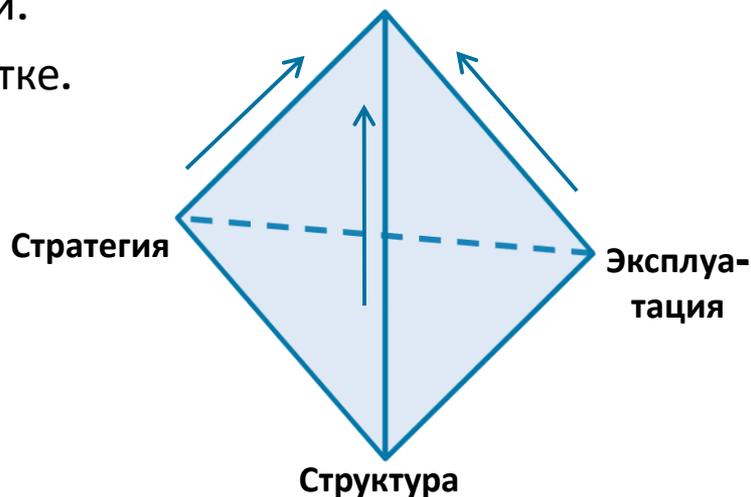
Бизнес лидеры исследуют новые бизнес модели, которые требуют более высокого уровня абстракции.

→ Перекрытия в консалтинге, архитектуре, разработке.

Сдвиг в сторону инфраструктуры бизнеса требует изменений в архитектурной дисциплине

- Структурные языки
- Бизнес-ориентированное моделирование
- Архитектура бизнеса

Новый стиль ИТ:
Бизнес это ИТ



Архитектурная профессия

Лучшие технологии не работают без лучших талантов!

Связь людей и технологий



Люди адаптируют
технологии



Технологии
адаптируют людей

Думайте за пределами ИТ, понимайте ее применение

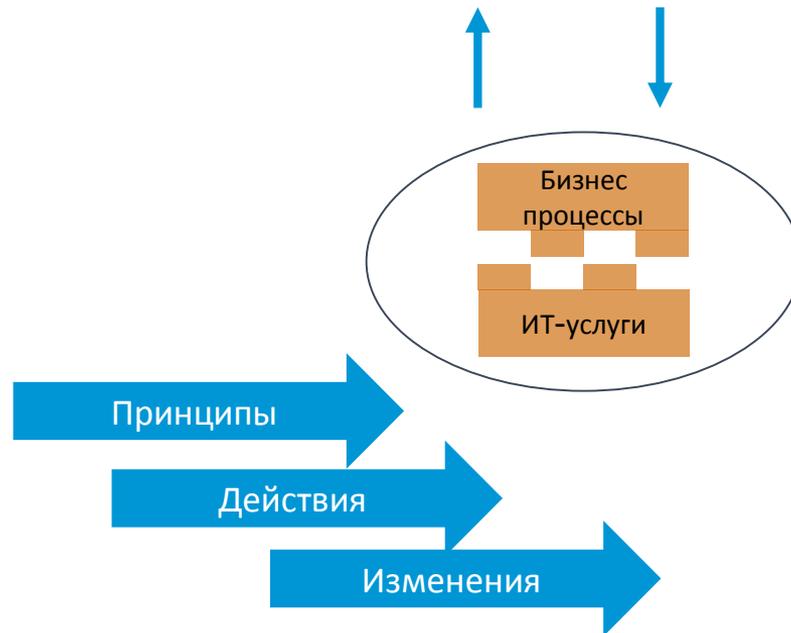
Набор навыков для которых фокусом является устойчивый результат бизнеса:

- Понимание как основные тренды влияют на стратегию, логику бизнеса и навыки
- Диалог на более высоких уровнях абстракции и связь их с технологиями
- Понимание как основанные на технологии модели ИТ и бизнеса создают ценность
- Понимание как роли и позиции в организации влияют на архитектуру предприятия через бизнес архитектуру
- Сборка решений, а не разработка

Архитектура предприятия

- Бизнес архитектура определяет архитектуру предприятия
- Все о фундаментальных решениях:
 - Принципы, модели, стандарты
 - Ничего без обоснования
- Архитектурные виды:
 - Бизнес, Приложения, Данные, Инфраструктура, т.п.
 - Различные заинтересованные лица

Архитектурный принцип	Объяснение	Применение и границы
Фундаментальные решения	Причины изменения	Изменения и действия, необходимые для реализации решений



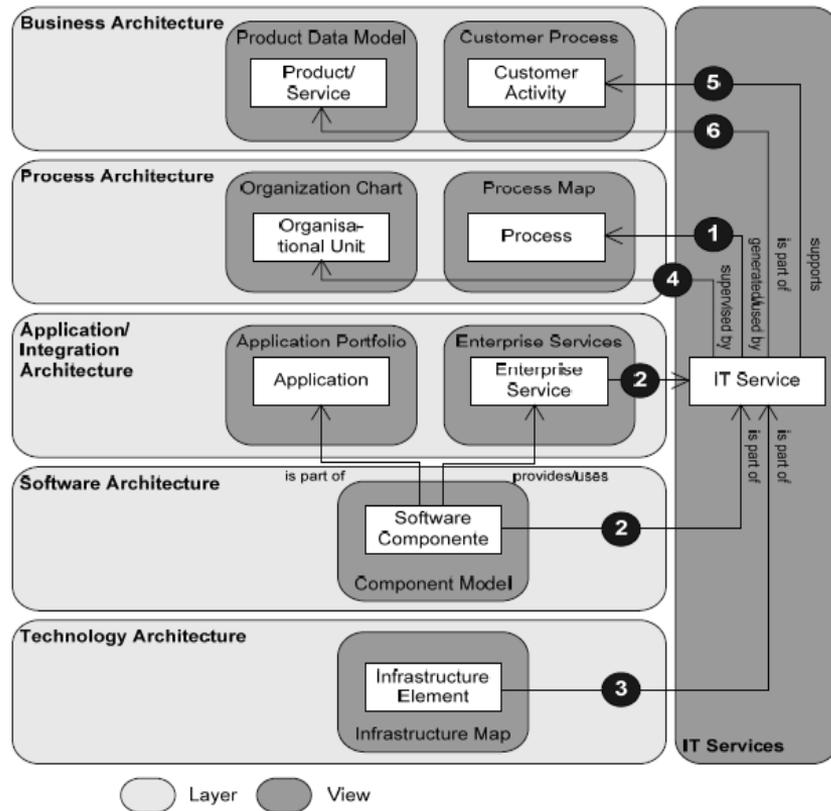
Интеграция ИТ-услуг в ЕА

Вид на ЕА с точки зрения ИТ-услуг

- ИТ-услуги должны базироваться на бизнес требованиях
- ИТ-услуги связаны со многими элементами на различных видах и уровнях ЕА

Вид ИТ-услуг должен иметь несколько уровней и включать компоненты всех ЕА уровней

ИТ4ИТ это прогресс в референсной архитектуре, которая включает ИТSM . . .

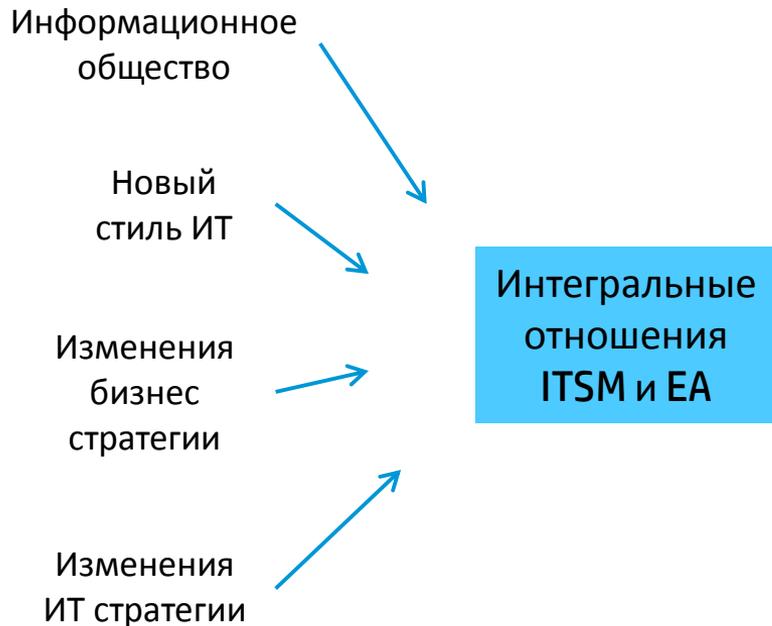


Связи ИТ-услуг и ЕА компонентов и видов

(Braun & Winter - Integration of IT Service Management into Enterprise Architecture)

Практический подход по интеграции

ITSM и EA отношения начинаются с бизнеса, основанного на ИТ



- 1. Связь с архитектурной функцией**
- 2. Окончание применения ITSM процессов, не связанных с целями и процессами бизнеса**
- 3. Согласование бизнес процессов и их приоритетов**
- 4. Дополнение EA ITSM-видом**
- 5. Поиск ITSM аспектов в текущей EA**
- 6. Определение принципов взаимодействия ITSM процессов и существующих EA компонентов**
- 7. Использование архитектурных принципов для создания ценности и управления изменением**

Спасибо за внимание!

