



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



**Новый стиль ИТ: Современное управление стратегией
услуг при помощи архитектурных практик**



Dr. Peter Beijer (Петер Бейер)

Chief Technologist, HP ES EMEA Office of the CTO

ИНФОРМАЦИЯ



ОБЩЕСТВО



НОВЫЙ СТИЛЬ ИТ– НОВЫЕ ЦЕННОСТИ– НОВЫЙ СТИЛЬ БИЗНЕСА

Изменение стратегии бизнеса

Существенный рост доходов (новые рынки и бренды)

От услуг к ценности

Новые возможности



Изменение ИТ-стратегии

ИТ подразделения:

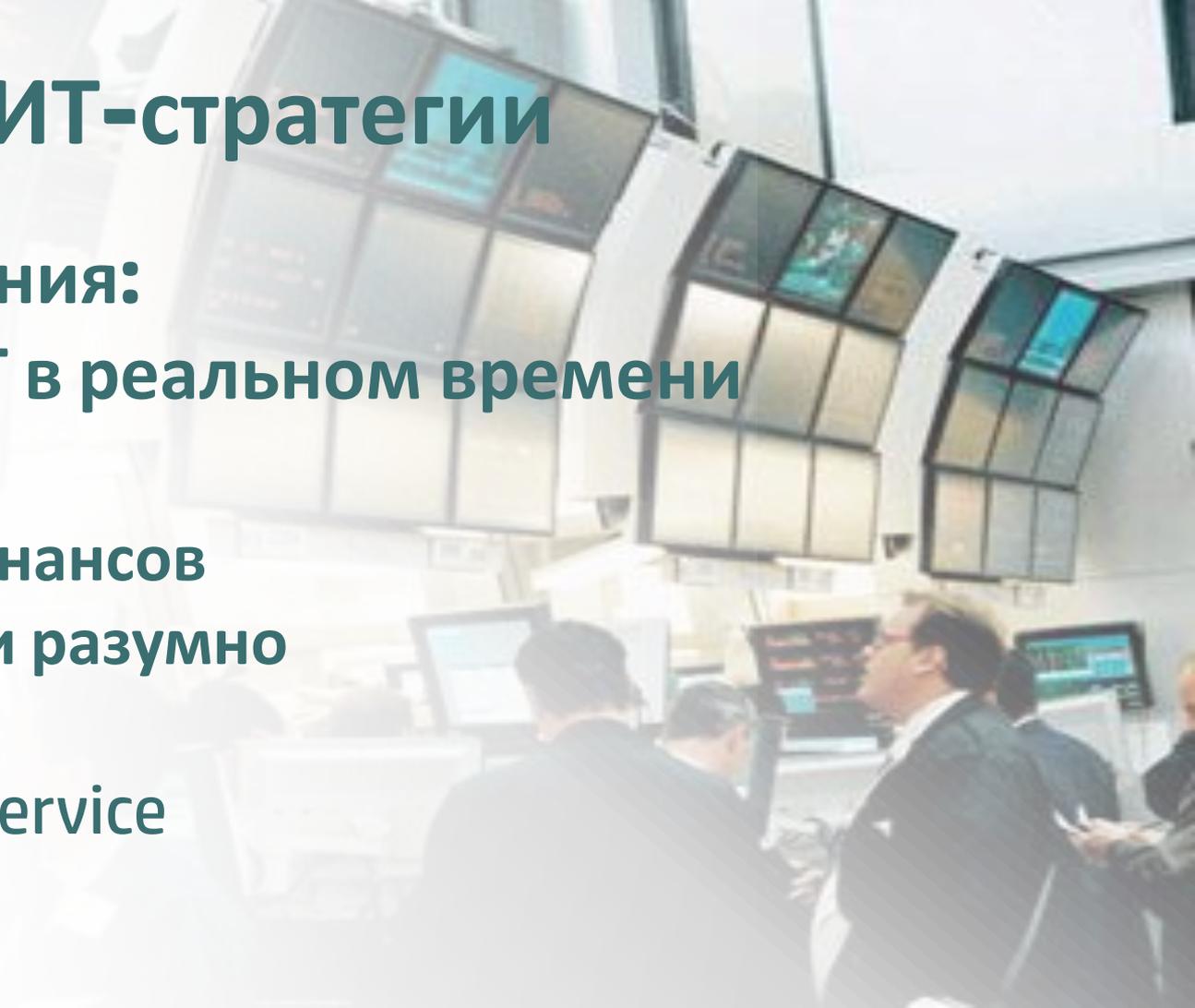
Поставщики ИТ в реальном времени

Объединение финансов

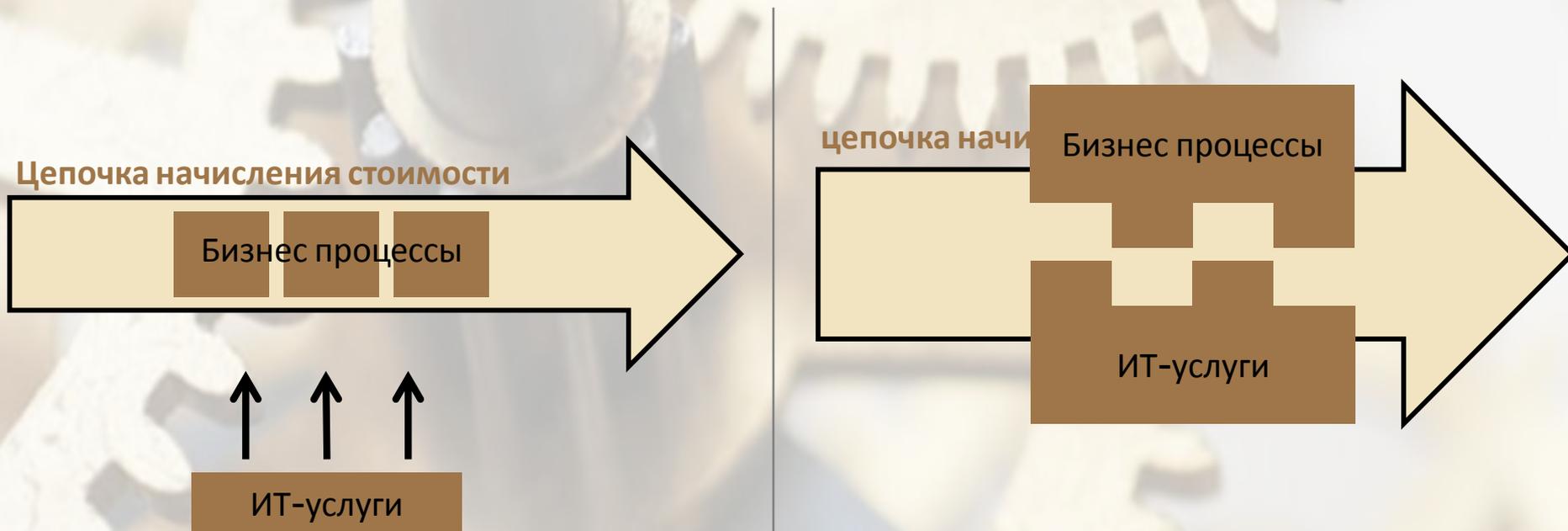
Покупай быстро и разумно

Без простоев

Everything-as-a-service



Изменение стратегии ИТ-услуг



ОТДЕЛЬНО ИЛИ СОВМЕСТНО?

ИТ-фокус на связи потребностей бизнеса

Управление ИТ-услугами

- Качество
- Доступность
- Уровни услуг



Внутренний фокус

Управление бизнесом

- Затраты и эффективность
- Продуктивность
- Добавленная ценность



Внешний фокус

АРХИТЕКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ → СОЗДАНИЕ ИТSM-ЦЕННОСТИ

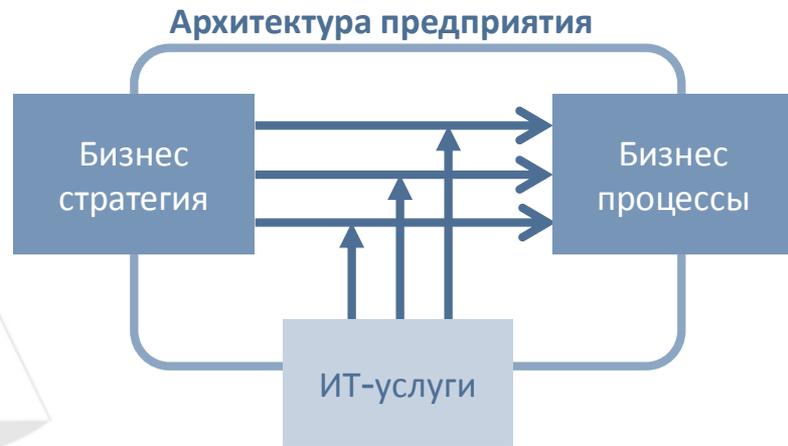
Что такое Архитектура Предприятия?

Это зависит . . .

Важно при проектировании предприятия

Много заинтересованных сторон и соответствие принципам руководства ИТ

Постоянное создание основных артефактов и их зависимостей



ВАЖНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ МИССИИ ОРГАНИЗАЦИИ

Стратегия ITSM через призму Архитектуры предприятия

Какая ценность у ваших услуг?

- Архитектурные компоненты?
- Сквозные процессы?
- Процессы которым нужна ценность?

Ценность
бизнеса



Затраты

Ценность

ITSM-
стратегия

Готовы к новому стилю ИТ?

ИТ-услуги являются частью экосистемы бизнеса?



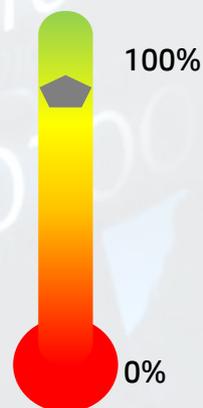
ИТ-услуги достигают бизнес-целей?



Портфель ИТ-услуг связан с ЕА?



ИТ-услуги используют ресурсы в реальном времени?



ИТ-услуги оплачиваются по факту использования?



Итоги и заключения

Новый стиль ИТ

- В корне по-другому
- Бизнес стратегия: от услуг к ценности

Будущее эксплуатации ИТ

- Коммерческий поставщик облачных услуг (внутренних и внешних)
- Поставщик в реальном времени
- Умные покупки и гибкость

Управление ИТ-услугами и ЕА

- Вчера: управление ИТ-компонентами
- Сегодня: управление ИТ-услугами для бизнеса

Спасибо за внимание!

