



Кубанский государственный
аграрный университет

Факультет прикладной
информатики

Основы информационного консалтинга и информационного маркетинга

Форма контроля

Экзамен

Кафедра Системного анализа и обработки информации (202 эк)

Лектор к.э.н., доцент Вострокнутов Александр Евгеньевич



Лекция 1. Консалтинг в сфере информационных технологий

1. Понятие и направление ИТ консалтинга
2. Поставщики услуг ИТ консалтинга
3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Несмотря на повсеместное использование и внедрение ИТ, далеко не всегда они используются эффективно и производительно, а ИТ-проекты оцениваются как успешные и приносят ожидаемые результаты.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Это приводит к необходимости оказания помощи организациям в решении совокупности проблем, связанных с использованием ИТ, а также содействия развитию бизнеса путем поддержки достижения долгосрочных целей и решения оперативных задач бизнеса с помощью внедрения и применения информационных систем (ИС) и ИТ, обеспечивающих достижение конкурентных преимуществ и экономической выгоды.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

ИТ-

консалтинг (*IT-consulting*) — консалтинг в сфере информационных технологий (ИТ). Является одним из многочисленных направлений консалтинга (консалтинговых услуг).



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

ИТ-консалтинг — проектно-ориентированная деятельность, связанная с информационной поддержкой бизнес-процессов, позволяющая дать независимую экспертную оценку эффективности использования информационных технологий



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Как правило, услуги ИТ-консалтинга оказываются **в проектной форме**.

Обобщенная цель таких проектов заключается в **достижении определенных бизнес-целей клиентской организации**

путем разработки и сопровождения внедрения (при необходимости) в практическую деятельность методологических, технологических и технических решений в области ИТ.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Общепринятой, универсальной классификации консалтинговых услуг в сфере ИТ **не существует.**

Применяются различные подходы и системы их классификации.



Например, в Европейском справочнике консультантов по менеджменту приведена предметная классификация консалтинговых услуг, в которой группа «Информационные технологии» включает:

- Системы автоматизированного проектирования и автоматизированные системы управления.
- Применение компьютеров в аудите и оценке.
- Электронная издательская деятельность.
- Информационно-поисковые системы.
- Административные информационные системы.
- Проектирование и разработка систем.
- Выбор и установка систем.
- Внутренний аудит информационных систем.
- Восстановление информационных систем.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Общий перечень консалтинговых услуг в сфере ИТ содержится в **Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности ОК 029-2001 (ОКВЭД). В нем в разделе "Операции с недвижимым имуществом, аренда и предоставление услуг", в классе 72 "Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий" представлены следующие услуги ИТ-консалтинга:**



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

консультирование по типам и конфигурации аппаратных средств, их установке, эксплуатации, модернизации, использованию соответствующего программного обеспечения;

анализ информационных потребностей пользователей и подготовка оптимальных решений по созданию информационных систем и сетей;

системный анализ и консультирование по выбору готового программного обеспечения, предоставление услуг по внедрению и сопровождению программного обеспечения;

консультации в области разработки и поддержки информационных систем и сетей органов государственного управления всех уровней, диагностических и экспертных систем, систем для научных исследований, систем проектирования и управления, разработки технологических процессов обработки данных, информационного обеспечения.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

В новом документе "ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2).
Общероссийский классификатор видов
экономической деятельности" в
разделе **Ј** "Деятельность в области информации
и связи" перечень консультационных услуг в
сфере ИТ несколько модифицирован. Добавлен
пункт «планирование и проектирование
компьютерных систем, которые объединяют
компьютерную технику, программное
обеспечение и технологии передачи данных»



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

В состав указанной группировки входит:

деятельность по планированию, проектированию компьютерных систем;

деятельность по обследованию и экспертизе компьютерных систем;

деятельность по обучению пользователей;

деятельность по подготовке компьютерных систем к эксплуатации;

деятельность консультативная в области компьютерных технологий прочая



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Собственные классификации

консалтинговых услуг имеют аналитические, консалтинговые компании и другие поставщики ИТ-услуг. Эти классификации применяются в исследованиях состояния ИТ-рынка, анализе конкурентов, при продвижении собственных услуг на рынке



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

В зависимости от конкретных видов деятельности выделяют такие **ключевые направления ИТ-консалтинга**, как:

- стратегический,
- продуктовый,
- интеграционный,
- операционный,
- технический консалтинг



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Стратегический ИТ-консалтинг, в первую очередь, отвечает на вопрос "**Что делать?**". К нему относятся такие услуги как:

- разработка ИТ – стратегии,
- проведение стратегического ИТ – аудита,
- построение эффективной ИТ – службы,
- оценка совокупной стоимости владения ИТ,
- формирование ИТ – бюджета и управление портфелем инвестиционных ИТ – проектов.



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Продуктовый ИТ–консалтинг

сконцентрирован на обеспечении поддержки различных видов деятельности предприятия путем автоматизации соответствующих бизнес-процессов с помощью программных приложений (ERP, CRM, систем электронного документооборота и др.) и необходим при внедрении любых лицензионных ИТ – решений



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Интеграционный ИТ- консалтинг

рассматривает вопросы определения
способа и технологий интеграции
отдельных компонентов
информационной системы организации
в единое целое с целью обеспечения
адаптации ИТ-инфраструктуры к
бизнес-потребностям организации



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Операционный ИТ-консалтинг

касается области оптимизации внутренних процессов управления ИТ-услугами организации и вопросов организации эффективной работы ИТ-службы



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Технический ИТ-консалтинг

охватывает область решения технических вопросов и проблем, связанных с обеспечением необходимого уровня надежности и производительности ИТ-инфраструктуры



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

При проведении автоматизации бизнес-процессов организации, создании и модификации или развитии ИС, модернизации и обновлении ИТ-инфраструктуры приведенные виды ИТ-консалтинга и консалтинга в смежных областях управления **должны применяться в определенной последовательности.**



1. Понятие и направление ИТ консалтинга

Первоначально необходимо проработать и решить вопросы **стратегического развития**, включая и сферу ИТ, а затем организовать и выполнить отдельные проекты, включенные в состав стратегии организации



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

В сфере ИТ-консалтинга работают:

- крупные международные многопрофильные компании с большой филиальной сетью, предоставляющие ИТ-услуги в России и за рубежом;
- многопрофильные российские ИТ-компании (системные интеграторы);
- вендоры программного и аппаратного обеспечения, предоставляющие консалтинговые услуги по своим продуктам;
- узкопрофильные компании, работающие преимущественно по одному-двум направлениям консалтинговых ИТ-услуг или в определенной отрасли/регионе;
- ИТ-подразделения крупных российских предприятий;
- крупные государственные научные центры и ряд ВУЗов;
- независимые консультанты.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Ядро ведущих российских компаний, работающих в ИТ-консалтинге, сформировалось и состоит из немногочисленной группы крупных многопрофильных ИТ-компаний (IBS, ЛАНИТ, Крок, Компьюлинк Групп, Ай Теко, Энвижн Групп, ОТР, Энерджи Консалтинг, Группа Борлас, EPAM Systems, АйТи), которые предлагают свои услуги для решения широкого круга бизнес-задач организаций



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Рассмотрим типовую структуру компании – крупного системного интегратора. В нее входят следующие основные подразделения:

Отделение дистрибьюции, которое обеспечивает продажи оборудования и лицензий на ПО, необходимое для его эксплуатации. Доля бизнеса от этого направления доходит до 60-70% общего дохода компании.

Отделение системной интеграции, в которое входят подразделения, преимущественно предоставляющие услуги интеграционного ИТ- консалтинга.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Отделение сетевой интеграции, предоставляющее услуги по развитию ИТ-инфраструктуры как, например, развитию локальных вычислительных сетей и наращиванию вычислительных мощностей.

Продуктово-ориентированные подразделения, специализирующиеся на внедрении конкретных ИТ-продуктов и решений в определенных областях например, таких как, управление ресурсами, управление персоналом, управление проектами, управление документооборотом. Эти подразделения среди прочих услуг предоставляют услуги продуктового ИТ-консалтинга.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Отделение бизнес-консалтинга, отвечающее за анализ бизнес-деятельности клиентской организации и выработку рекомендаций в этой сфере, а также разработку стратегии развития информационных систем.

Подразделения, занимающихся услугами в области систем автоматизированного проектирования (САПР), систем управления данными об изделии, а также ИТ-решений, обеспечивающих поддержку всего жизненного цикла изделий.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Подразделения, предоставляющие услуги в области разработки и внедрения автоматизированных систем управления технологическими процессами (АСУ ТП).
Подразделения, предоставляющие услуги в области внедрения инженерных систем таких как, например, систем энергоснабжения, кондиционирования, пожаротушения и др.
Подразделения, ориентированные на сервисную поддержку клиентов и предоставляющие услуги ИТ-аутсорсинга.
Учебные подразделения, предоставляющие услуги в области повышения квалификации персонала клиентов, как ИТ-специалистов, так и бизнес-пользователей.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Исследование международной консалтинговой компании А.Т. Kearney выявило следующую повестку дня высших руководителей:

Я нуждаюсь в стратегии развития бизнеса, основанной на долгосрочном предвидении состояния рынка и отрасли в сочетании со стратегией информатизации.

Я имею представление о стратегии развития бизнеса в сочетании со стратегией информатизации, но хочу понимать, какие существенные проблемы мне нужно решить.

Я знаю проблемы, но мне нужен план и подход к их решению.

У меня есть план развития информатизации, но мне нужно обеспечить управление его реализацией.

Я реализовал план, но хочу быть уверенным в том, что результаты внедрения соответствуют стратегическим целям.



2. Поставщики услуг ИТ консалтинга

Для реализации этих потребностей роль системного интегратора должна состоять в сочетании **ответственности лидера** и **идеолога в развитии ИТ** клиентской организации с ответственностью за практическое создание и внедрение конкретных ИС и поддержки их эксплуатации.



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Каждая группа поставщиков услуг ИТ-консалтинга имеет свой типовой продуктовый портфель консультационных услуг.



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

В практической деятельности содержание предлагаемых услуг ИТ-консалтинга специфицируется для каждого клиента, что является основным содержанием предконтрактных переговоров, которые по существу направлены на определение и согласование целей, границ и устава проекта



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Стратегический консалтинг

Стратегический ИТ-аудит.

Разработка ИТ-стратегии.

Формирование портфеля ИТ-проектов.

Разработка концепции развития отдельных информационных систем с технико-экономическим обоснованием.

Разработка концепции развития ИТ-инфраструктуры и ее отдельных элементов.

Разработка концептуальной модели управления ИТ в компании, включая концепцию сорсинга в сфере ИТ.

Разработка стратегии безопасности информационных активов организации.

Разработка организационно-функциональной структуры и деятельности ИТ-службы.

Обучение персонала предприятия управлению ИТ-службой на стратегическом уровне.



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Продуктовый ИТ-консалтинг

Аудит информационной системы организации.

Разработка предложений по модификации информационной системы организации.

Разработка требований к функциональности информационной системы.

Выбор продуктового ИТ – решения.

Разработка технической документации.

Консалтинговая поддержка организации и ведения проекта внедрения.

Экспертиза проектных решений.

Экспертиза проектов внедрения.

Обучение персонала клиентской организации методологии внедрения выбранных ИТ–продуктов и их использованию



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Интеграционный консалтинг

Аудит ИТ-инфраструктуры.

Разработка требований к интеграционному решению.

Выбор интеграционного решения.

Разработка технической документации.

Консалтинговая поддержка организации и ведения интеграционного проекта.

Экспертиза проектных решений.

Экспертиза интеграционных проектов.



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Операционный консалтинг

Диагностика управления ИТ.

Разработка рекомендаций по организации и совершенствованию процессов управления ИТ.

Разработка предложений по совершенствованию организационно-функциональной структуры и деятельности ИТ-службы.

Разработка каталога ИТ-услуг организации.

Разработка регламентов и нормативно-методических документов по процессам управления ИТ и структурно-функциональной организации ИТ службы.

Разработка рекомендаций по автоматизации процессов управления ИТ и выбор программного решения.

Консалтинговая поддержка организации и ведения проекта автоматизации процессов управления ИТ.

Обучение персонала клиентской организации управлению ИТ



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Технический консалтинг

Комплексный технический аудит существующей ИТ-инфраструктуры и разработка предложений по её модернизации для повышения надежности и производительности.

Выбор программно-аппаратных решений.

Документирование ИТ-инфраструктуры.

Планирование проведения модернизации ИТ-инфраструктуры с заданным уровнем надежности.

Экспертиза проектных решений.

Консалтинговая поддержка организации и ведения проекта модернизации ИТ-инфраструктуры с заданным уровнем надежности.

Обучение персонала работе в условиях модернизированной ИТ-инфраструктуры



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Крупные системные интеграторы, кроме консалтинга в сфере ИТ, предлагают также услуги управленческого консалтинга.

Управленческий консалтинг, как правило, предшествует разработке и внедрению программных продуктов и решений.



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

Наличие в продуктовом портфеле консалтинговых услуг в сфере ИТ и смежных областях управления позволяет решать не только отдельные задачи, но и осуществлять комплексные проекты, направленные на достижение бизнес-целей клиентских организаций, способствовать реальному повышению эффективности их бизнеса



3. Обобщенный продуктовый портфель услуг ИТ-консалтинга

В целом работа поставщика услуг ИТ-консалтинга должна основываться на концепции партнерства, которая заменяет традиционные отношения "клиент-исполнитель", и строится на основе следующих принципов:

никто лучше клиентской организации, с которой мы работаем, не знает реальных условий ее деятельности и требований, которые она предъявляет;

поставщик услуг ИТ-консалтинга является профессионалом в области ИТ и обладает всем необходимым для успешного решения информационно-технологических задач клиентской организации;

только совместными усилиями могут быть достигнуты цели клиентской организации и максимально эффективно использованы возможности поставщика услуг ИТ-консалтинга.