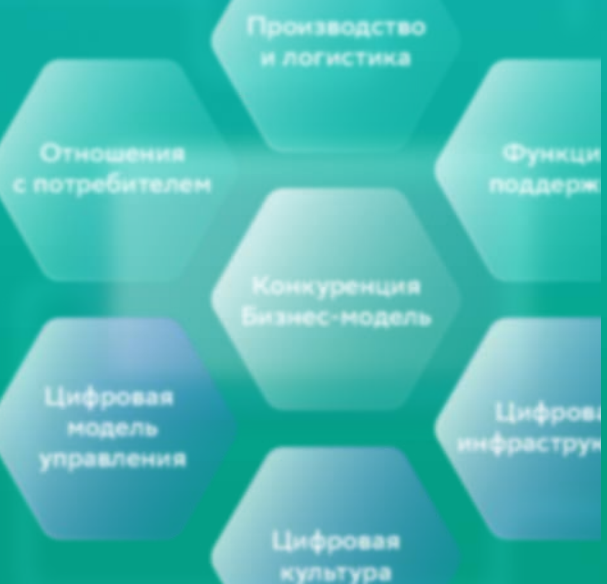




Цифровое развитие

# ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕСА

КУРС ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ КОМПАНИЙ



# Доп. урок

## Как построить цифровую инфраструктуру

**АНТОН МЯГКОВ**

Strategy partners

Партнёр



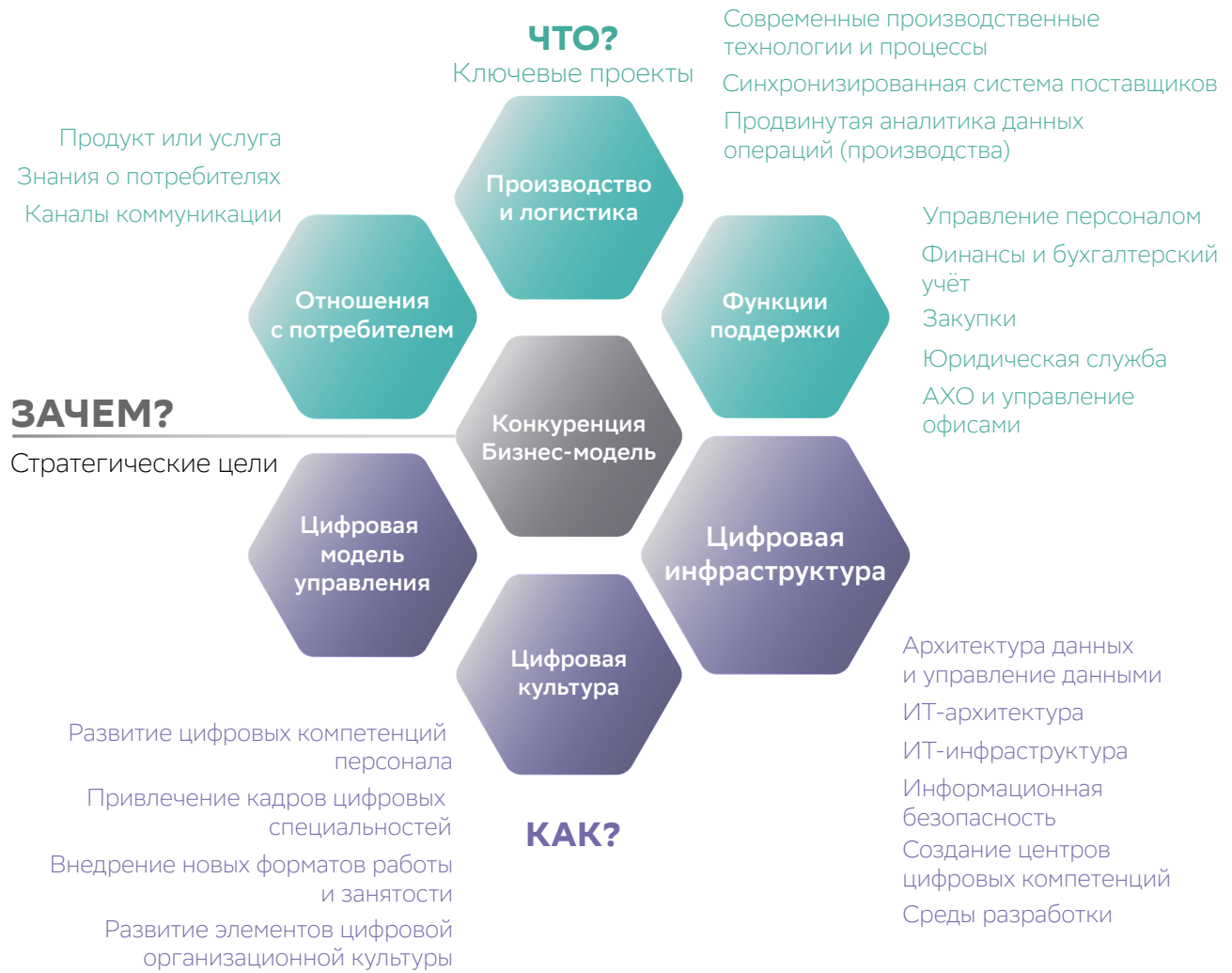
“

Руководитель компании в ежедневной работе сталкивается только с верхними уровнями IT-инфраструктуры. Как правило, это пользовательский интерфейс: то, что видите вы, ваши клиенты и сотрудники.

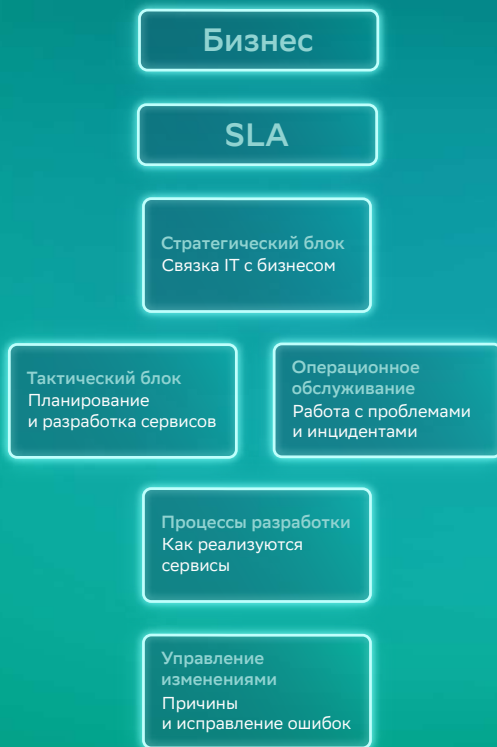
Но IT-инфраструктура и ее эффективное функционирование неразрывно связано со стратегией компании. В этом курсе вы много раз слышали, что цифровая трансформация – это инструмент достижения стратегических целей.

”

# Цифровая инфраструктура в цифровой трансформации



## Пример процессов в ITSM



Есть пять основных блоков процессов в ITSM

- **Первый блок – стратегический.**

Процессы, которые отвечают за связку IT с бизнесом. Это выравнивание технологических задач со стратегией.

- **Второй блок – тактический.**

Блок процессов планирования и разработки сервисов: как будет построена архитектура данных, как она будет управляться? Как будет происходить управление IT-инфраструктурой? Какой на это нужен бюджет?

- **Третий блок – процессы разработки.**

Описывает, когда эти сервисы воплощаются в жизнь, как они разрабатываются и внедряются.

- **Четвертый блок – операционное обслуживание.**

Процессы и стандарты по ежедневному обслуживанию IT-инфраструктуры. Это работа с проблемами и инцидентами.

- **Пятый блок процессов – управление изменениями, change management.**

В этом блоке собираются и связываются данные из других четырех, чтобы понимать, какой инцидент произошел в какой системе, зафиксировать его, понять причины ошибки и скорректировать ее.

Эти блоки связываются с бизнесом с помощью SLA – Service Level Agreement – соглашении об уровне сервиса. По сути, это стандарты управления IT и набор ключевых показателей эффективности для директора по IT, IT-службы и иногда CDO.

# Из личного опыта



## Андрей Войнов

СБЕР

Вице-президент-директор  
департамента корпоративной  
архитектуры

“

Цифровая инфраструктура – естественное следствие цифровой трансформации. Раньше процессы управлялись людьми, теперь им на смену приходят цифровые системы. Есть три характеристики таких систем, которыми важно управлять.

Надежность. Автоматизированные системы, которые выполняют процессы, должны работать, поэтому необходимо мониторить время работы систем, устранять своевременно все инциденты, системно работать с проектами для их устранения.

Скорость внесения изменений. Любая компания развивается и существует в конкурентной среде. Постоянно появляются новые продукты, модифицируются существующие и создаются новые бизнес-процессы. Поиск баланса между надежностью и скоростью внесения изменений очень важен. А он лежит на критическом пути развития организации.

Стоимость. Бесконечно дорогая надежность или скорость изменения IT системы никого не устроит. Имеет смысл посмотреть на различные виды гранулярности управления стоимостью. Например, в разрезе стоимости транзакции или в разрезе стоимости хранения единицы информации.

”

# Полезные ссылки и книги

## СТАТЬЯ

Как сохранить IT-инфраструктуру и бизнес: руководство к действию

[ЧИТАТЬ СТАТЬЮ](#)

## КЕЙС

Цифровая трансформация Сбера с помощью Platform V

[ЧИТАТЬ СТАТЬЮ](#)

## СТАТЬЯ

IT-мозаика. Что такое цифровой контур компании и как его построить

[ЧИТАТЬ СТАТЬЮ](#)



## КНИГА

Леонид Коник, Александр Прохоров

Цифровая трансформация. Анализ, тренды, мировой опыт



## КНИГА

Кевин Бер, Джин Ким, Джордж Спаффорд

Проект «Феникс». Роман о том, как DevOps меняет бизнес к лучшему



## КНИГА

Greg Sanker

IT change management: a practitioner's guide