

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ЭКОНОМИЧЕСКОМУ ОБОСНОВАНИЮ ИТ-ПРОЕКТОВ

Совершенствование на основе передового опыта методов управления ИТ-услугами на предприятии и корпоративного управления информационными технологиями приводит к необходимости соответствующих корректировок в методиках экономического обоснования ИТ-проектов.

Управлению ИТ-услугами посвящен общепринятый набор рекомендаций, содержащийся в библиотеке ITIL, другие рекомендации, большей частью основанные или согласующиеся с ITIL – фреймворки MOF, СММИ, стандарты ISO и др. Значительная часть рекомендаций базируется на понятии жизненного цикла услуги. В то же время последняя версия ITIL 4 предлагает в управлении ИТ-услугами использовать понятие цепочки создания *ценности* услуги, частным случаем которой является ее жизненный цикл.

Принимая во внимание то, что конечным результатом внедрения ИТ является ИТ-услуга, целесообразно экономическое обоснование ИТ-проекта проводить на основе понятия *ценности* услуги.

Ценность, с позиций ITIL, рассматривается как *Полезность* (Utility) + *Гарантия* (Warranty).

По определению глоссария ITIL 4 *Полезность* (utility) – функциональность, предлагаемая продуктом или услугой для удовлетворения конкретной потребности, и отвечает на вопрос «что делает услуга?». *Гарантия* (warranty) – гарантия того, что продукт или услуга будут соответствовать согласованным требованиям и отвечает на вопрос «как работает услуга?» или «то, как услуга предоставляется».

Полезность ИТ-услуги для бизнеса может определяться как финансовыми, так и нефинансовыми показателями.

Гарантия, в свою очередь, (согласно ITIL 4) складывается из 4 характеристик: Availability – Доступность, Capacity – Мощность, Security – Безопасность, Continuity – Непрерывность. Для обеспечения этого на предприятии необходимо реализовать или расширить, усовершенствовать соответствующие практики для одноименных процессов. Это потребует определенных затрат.

В реальности гарантии обеспечиваются не только указанными выше четырьмя факторами. В общем случае можно говорить о создании на предприятии среды, способствующей реализации преимуществ внедряемых ИТ-решений через производимые ими ИТ-сервисы. В значительной степени в формировании такой среды участвует корпоративное руководство и управление информацией и технологиями. В соответствии с рекомендациями COBIT 2019 для целей руководства и управления ИТ необходимо реализовать соответствующие практики в 7 релевантных компонентах, являющихся, по сути, факторами, комплексно определяющими достижение целей руководства и управления ИТ. Это приводит к дополнительным затратам, но и дает дополнительные гарантии реализации *полезности* ИТ-услуг, снижая корпоративные и проектные риски. В конечном итоге мы определяем *ценность* ИТ-услуги, оценивая реализованную *полезность* и затраты на ее реализацию.

Таким образом, экономическое обоснование ИТ-проектов целесообразно разбить на два этапа:

- 1) создание благоприятной корпоративной среды для реализации *полезности* ИТ-услуги (как продукта ИТ);
- 2) экономическая оценка *ценности* соответствующих ИТ-услуг, складывающейся из оценки *полезности* услуг для бизнеса и затрат по обеспечению гарантий ее реализации.