

Косаурова А.Д., Хорошева Е.Р.
Владимирский государственный университет им. А. Г. и Н. Г. Столетовых
600000, г. Владимир, ул. Горького, 87
E-mail: anakos1996@gmail.com, khorosheva@vlsu.ru

Критерии оценки уровня организационной зрелости ИТ-компаний

Внешняя среда организации в условиях цифровой экономики требует от руководителей во всех сферах деятельности целенаправленного развития ИТ-инфраструктуры как одного из главных средств обеспечения эффективности основной деятельности организации.

Поэтому для ИТ-компаний, основной деятельностью которой является продажа и поддержка программного обеспечения, важно определить направление развития информационной системы, основное назначение которой – автоматизация бизнес-процессов по работе с клиентами: продолжать развивать и дорабатывать данную систему или перейти на совершенно новый программный продукт.

Для оценки перспективности инвестиций в ИТ ключевую роль играет определение уровней организационной зрелости и информационной зрелости ИТ-компаний; а также соответствие ИТ-инфраструктуры (уровень информационной зрелости) существующей системе управления ИТ-компаний (уровень организационной зрелости).

Если для обычной организации достаточно, чтобы уровни были равны, то для ИТ-компаний стратегически важно, чтобы уровень информационной зрелости опережал уровень организационной зрелости.

Для определения уровня организационной зрелости компании использован подход, предложенный Костровым А.А. на основе классификации SEI [1].

Эта классификация включает следующие уровни организационной зрелости:

1. начальный уровень,
2. уровень повторяемых бизнес-процессов,
3. уровень фиксированных бизнес-процессов,
4. уровень управляемых бизнес-процессов,
5. уровень оптимизируемых бизнес-процессов.

Для оценки уровня организационной зрелости ИТ-компаний необходимо определить:

- 1) критерии и подкритерии оценки (что именно играет ключевую роль в данной отрасли ИТ-бизнеса);
- 2) вес каждого критерия (какие критерии будут значимы в большей степени, а какие в меньшей);
- 3) области значений (показатели по каждому критерию для определения принадлежности к какому-либо уровню).

Для ИТ-компаний, занимающейся распространением и обслуживанием программного обеспечения, методом экспертных оценок определены 4 обобщенные группы критериев, 12 подкритериев и диапазон их значений по уровням организационной зрелости (таблица 1).

Предлагается использовать следующие обобщенные группы критериев для оценки уровня организационной зрелости ИТ-компаний:

- подкритерии, характеризующие степень развития контроля (группа 1): контроль выполнения работ, контроль заключенных договоров, контроль развития профессиональных компетенций специалистов;
- подкритерии, характеризующие степень развития бизнес-процессов (группа 2): повторяемость, управляемость, степень стандартизации;
- подкритерии, характеризующие степень развития процессов прогнозирования (группа 3): прогнозирование числа продления договоров, прогнозирование прибыли, прогнозирование продаж;
- подкритерии, характеризующие степень развития общих характеристик (группа 4): наличие электронной системы документооборота (ЭДО) и охват бизнес-процессов, количество постоянных клиентов.

Таблица 1. Распределение диапазонов значений критериев по уровням организационной зрелости ИТ-компании

Критерий	Область	Вес	Область значений по уровням зрелости				
			1 Начальный	2 Повторяемый	3 Фиксированный	4 Управляемый	5 Оптимизируемый
Группа 1. Характеристики контроля							
- выполнения работы	[0;1]	0,5	0	0	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
- количества договоров	[0;1]	0,2	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
- развития специалистов	[0;1]	0,3	0	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,7; 1]
Граничное значение обобщенного критерия по группе 1 - Гр ₁			0	0,06	0,44	0,57	0,7
Группа 2. Характеристики бизнес-процессов							
- повторяемость	[0;1]	0,2	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
- управляемость	[0;1]	0,3	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,6; 1]
- стандартизация	[0;1]	0,5	[0,2; 1]	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
Граничное значение обобщенного критерия по группе 2 - Гр ₂			0,1	0,3	0,5	0,6	0,67
Группа 3. Характеристики процессов прогнозирования							
- прогнозирование числа продления договоров	[0;1]	0,4	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
- прогнозирование прибыли	[0;1]	0,3	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
- прогнозирование продаж	[0;1]	0,3	0	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
Граничное значение обобщенного критерия по группе 3 – Гр ₃			0	0,3	0,5	0,6	0,7
Группа 4. Общие характеристики							
- наличие ЭДО	[0;1]	0,3	0	0	0	[0,5; 1]	[0,7; 1]
- наличие постоянных клиентов	[0;1]	0,7	[0,2; 1]	[0,3; 1]	[0,5; 1]	[0,6; 1]	[0,7; 1]
Граничное значение обобщенного критерия по группе 4 – Гр ₄			0,14	0,21	0,35	0,57	0,7
Диапазон значений глобального критерия для уровней зрелости			[0; 0,5]	[0,5; 0,9]	[0,9; 1,2]	[1,2; 1,4]	[1,4; 2]

Далее необходимо определить обобщенные группы критериев и подкритерии для оценки уровня информационной зрелости ИТ-компании и диапазон их значений по шести уровням зрелости ИТ-инфраструктуры, предложенным Р.Л. Ноланом.

Литература

1. Информационный менеджмент. Оценка уровня развития информационных систем: монография / А. В. Костров; Владим. гос. ун-т имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых. - Владимир: Изд-во ВлГУ, 2012. - 125 с.