

ИННОВАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОМПАНИЙ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Лобанов Е.В. – магистрант, Марков А.М.– д.т.н., профессор
Алтайский государственный технический университет им. И. И. Ползунова
(г. Барнаул)

Сегодня трудно найти компанию, которая не использовала бы в своей повседневной работе информационные технологии (ИТ). Обслуживание и настройка техники, консультирование пользователей, установка и сопровождение бухгалтерских и кадровых программ, офисного программного обеспечения – вот стандартный перечень работ, которые выполняют ИТ - специалисты практически в каждой компании, независимо от ее размера, вида деятельности и количества сотрудников, помимо этого разрабатываются и внедряются сложные проекты по автоматизации деятельности компаний. Многие предприятия развиваются, а чтобы идти в ногу со временем, необходимо расширение спектра используемых ИТ, что нередко приводит к увеличению объема их обслуживания и сопровождения. В связи с этим, каждая организация решает для себя вопрос о создании собственной ИТ-службы или передаче ИТ-услуг на аутсорсинг. При этом служба заказчика в любом случае остается в составе компании, так как именно она понимает и трансформирует запросы бизнеса в конкретные технологические услуги, и уже эти услуги заказываются во внешней организации или внутреннем подразделении.

Деятельность любой ИТ-структуры, будь то отдельная фирма, предоставляющая ИТ услуги, либо ИТ-подразделение, состоит из двух частей:

1. Поддержка существующих ИТ-услуг. Под поддержкой понимаются именно процессы, обеспечивающие должное качество ИТ-услуг, «потребляемых» бизнесом.

2. Развитие, то есть создание новых, модернизация существующих ИТ-услуг в соответствии с запросами бизнеса или в связи с появлением новых технологий, что относится, в большей степени, к проектной деятельности. Таким образом, для обеспечения данной работы необходимо сформировать в ИТ-структуре проектный офис и создавать новые услуги в рамках проектов.

Деятельность ИТ-структуры можно определить как инновационную, т.к., с одной стороны, эта деятельность связана с освоением новых технологий и созданием новых ИТ-продуктов, а с другой - направлена на вне-

дрение новых методов и технологий на предприятиях. Существует большое количество различных видов инноваций, и примеры любого из них можно найти в сфере ИТ услуг. В первую очередь инновации в ИТ-структурах можно выделить внешние и внутренние.

Внешние инновации относятся к разрабатываемым и внедряемым ИТ-продуктам, которые предполагают либо улучшение продукта или услуги клиента либо вносят изменения в бизнес-процессы компании или ее стратегию. Если рассматривать компанию, предоставляющую ИТ услуги, то одна из самых важных причин инноваций это клиенты компании, потому что клиенты компании настолько тесно связаны с ее бизнесом, что сами участвуют в процессе инноваций. Такая организация процесса инноваций уменьшает количество неуспешных проектов, ведь запросы и контекст инноваций были получены от самих же пользователей, а не были предложенные инициаторами нововведениями. Внешние инновации в ИТ-компаниях можно условно разделить на постоянные инновации и инновации перехода.

Постоянные инновации предполагают небольшие улучшения продукта или услуги на регулярной основе. Этот тип инноваций используется в тех случаях, когда компания не намерена вносить какие либо изменения в текущую бизнес-модель и бизнес-стратегию, не нацелена на инвестиции, не хочет рисковать и не стремиться к крупномасштабным переменам

Инновации перехода приносят перемены в бизнес процессах компании или в ее стратегии. По точке приложения можно выделить следующие инновации:

- локальные - на уровне отдела компании, либо одного или нескольких взаимосвязанных процессов между отделами компании.
- глобальные – влияющие на пользователей и клиентов в целом.

Внутренние инновации касаются непосредственно изменений внутри ИТ-структуры. Внутренние инновации существуют в трех различных формах. Разделение этих трех типов инноваций — первый шаг в разработке процессов управления ресурсами, которые

делают IT-структуру стабильной и инновационной.

Инфраструктурные инновации могут быть разделены на две категории:

- регулярная замена устаревающего оборудования и не значительное расширение возможностей;

- внедрение и освоение новых технологий и услуг.

Второй вид инноваций – инновации в обучении и технологические исследования. Чтобы не отставать от времени, IT-специалисты должны постоянно овладевать новыми навыками и технологиями и регулярно обновлять используемые инструменты и методы. Также нужны возможности для экспериментирования с новыми продуктами, которые могут оказаться полезными для клиентов, и на приобретение новых инструментов, которые, возможно, повысят эффективность работы фирмы. В отличие от инфраструктуры, обучение не требует амортизации капитала. Это постоянный процесс, который обычно воспринимается как периодические затраты.

Третий вид инноваций это новое применение технологий с пользой для бизнеса клиентов, при непосредственном воздействии на

их стратегию, производительность и положение по отношению к конкурентам. Такие стратегические возможности требуют времени для поиска, а также готовности к риску для внедрения. Причем инициатором инноваций является не заказчик, а непосредственно IT-структура, которая в дальнейшем предлагает конечный IT- продукт потенциальным клиентам. Эти проекты, как правило, более рискованны, чем традиционные, такие как установка существующих готовых решений, и они однозначно требуют больше ресурсов.

Основными препятствиями для инноваций в сфере информационных технологий является в первую очередь нехватка финансовых и временных ресурсов, так как реализация всех вышеперечисленных видов инноваций требуют финансовых вложений и времени на их реализацию. Персонал является одним из важных аспектов IT-структуры и трудности могут возникнуть с этим видом ресурсов, к примеру, низкая мотивация к реализации проектов или низкая квалификация. Решение проблемы инноваций зависит от того, как IT-структура их определяет, а затем финансирует, используя свои процессы управления ресурсами.