***В. В. Дик**, докт. экон. наук, профессор МФПУ «Синергия», г. Москва*

***А. В. Затеса**, директор по развитию ООО «Acceleration», г. Москва*

Применение нечетких моделей при выборе способа приобретения информационной системы

Как правильно организовать выбор информационной системы? Какой способ приобретения предпочесть в условиях аренды бизнес-процессов и применения сервис-ориентированных архитектур и почему? Этим актуальным вопросам разработки ИТ-стратегии компании посвящена настоящая статья.

Введение

Глобальные изменения, которые произошли в общественно-политической и социально-экономической сферах за последние годы, серьезно трансформировали конъюнктуру мирового рынка и российского рынка, в частности. Результатом стало усиление конкурентной борьбы между компаниями в условиях динамичных изменений во внешней среде. Применение информационных систем в компаниях обеспечивает такой уровень поддержки бизнеса, который определяет его поступательное развитие в рамках адаптации к внешним изменениям на рынке и формирует конкурентные преимущества компании. Таким образом, вопрос выбора информационной системы (ИС) становится для предприятия стратегическим. ИТ-инструментарий — это инструмент решения задач предметной области, поэтому направленность действия и его сила могут сделать информационные технологии (ИТ) деструктивной силой (при неудачном выборе стратегии автоматизации), но могут (и должны) создать новые возможности для развития предприятия. Важным фактором, влияющим на результативность ИС, является модель, по которой работает предприятие — продуктовая (когда все необходимое производится на предприятии) или проектная (когда доминируют специализация, проектный подход и аутсорсинг).

ИТ-аутсорсинг — актуальный способ приобретения ИС

Аутсорсинг (использование ресурсов сторонних организаций в процессе обеспечения собственной деятельности) обычно имеет следующие цели:

- снижение издержек;
- сокращение сроков выполнения работ (при загруженности штатных ИТ-сотрудников);
- решение задач автоматизации при невозможности выполнения этого штатными ИТ-сотрудниками.

При использовании модели аутсорсинга появляется возможность сосредоточиться на главном (основном направлении деятельности), получить помощь в реинжиниринге и реорганизации, повысить качество обслуживания клиентов, получить доступ к новейшим техническим знаниям, к новым технологиям и инструментам, применить опыт и наработки профессионалов. Использование соглашения о качестве услуг (SLA)[1] конкретизирует отношения сторон. Одновременно аутсорсинг дает возможность использовать выходящие из моды продукты и избе-

[1] Соглашение об уровне предоставления услуги (*Service Level Agreement*) — термин методологии ITIL (*Infrastructure Library* — библиотека инфраструктуры информационных технологий), обозначающий формальный договор между заказчиком услуги и ее поставщиком. — *Прим. ред.*