

Особливості прийняття рішень при залученні та виборі аутсорсерів з управління ІТ-проектами

Григорян А.С., Григорян Т.Г., Кошкін К.В.

Національний університет кораблебудування ім. адм. Макарова, a.grigorian@bigmir.net

The peculiarities of IT-project management outsourcing were defined to enhance the efficiency of IT-projects and used to develop normative functional decision-making model of choosing IT-project management outsourcers.

ВСТУП

Галузь інформаційних технологій (ІТ) характеризується найбільш високою динамікою розвитку в світі. Враховуючи те, що для отримання максимального прибутку будь-яка організація має концентрувати свої зусилля на ключових компетенціях, до управління ІТ-проектами доцільно залучати зовнішніх спеціалістів – аутсорсерів з управління ІТ-проектами, що зумовлено значними економічними перевагами [1]. Однак, галузь ІТ є високо специфічною, що має обов'язково враховуватись при передачі управління ІТ-проектами на аутсорсинг.

Метою дослідження є визначення особливостей прийняття рішень про вибір аутсорсерів з управління ІТ-проектами та розробка рекомендацій щодо ефективної побудови цього процесу.

ОСНОВНИЙ ТЕКСТ

Аутсорсинг управління ІТ-проектами (IT Project Management Outsourcing) – послуга, що передбачає передачу функції управління ІТ-проектами замовника зовнішній компанії, яка, спеціалізуючись саме у цій сфері, забезпечує ефективну реалізацію проектів замовника [2].

Початковий рівень розвитку вітчизняного ринку аутсорсингових послуг з управління ІТ-проектами у поєднанні із високими темпами розвитку та складності галузі ІТ обумовлює необхідність шукати спеціалістів на відстані, що ускладнює комунікацію та

підвищує ризики при виборі партнерів та безпосередній реалізації проектів.

При передачі управління ІТ-проектами на аутсорсинг якість продукту закладається на початкових етапах. Важливим є розуміння, що продукти ІТ-проектів нематеріальні, що ускладнює контроль якості результатів та їх аналіз, тому важливо заздалегідь визначити ключові показники якості.

Окрім того, галузь ІТ характеризується особливо високим рівнем невизначеності на перших етапах співпраці та високим рівнем мінливості проектів під час їх реалізації.

При виборі аутсорсера необхідно враховувати, що дійсно якісні послуги матимуть високу ціну – критерій ціни не повинен бути основним або єдиним. На перше місце варто ставити якість послуг, які до речі, у сфері інформаційних технологій легше оцінити заздалегідь ніж у будь-якій іншій галузі [3].

У силу складності та диференційованості робіт у галузі ІТ організація ефективного виконання ІТ-проектів потребує залучення субаутсорсерів, вузько спеціалізованих на певних роботах [4].

При прийнятті рішень про залучення аутсорсерів з управління ІТ-проектами також необхідно враховувати уразливість інформаційної безпеки та збереження комерційних таємниць. Окрім того необхідно оцінити структурні зміни, що спричинить аутсорсинг управління ІТ-проектами.

На рис. 1 показано 4 класи структурних змін, що підтримуються інформаційними технологіями, та кожен з яких має свої наслідки та ризики [5].

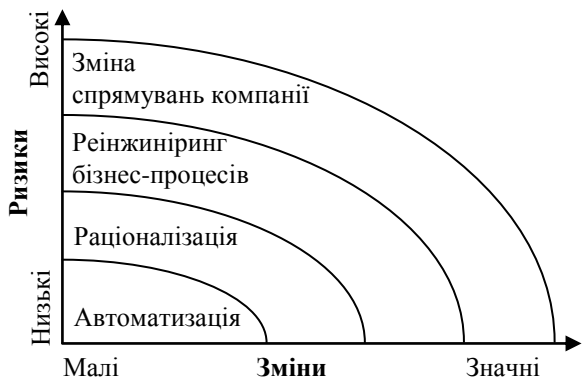


Рисунок 1 – Рівні структурних змін в результаті аутсорсингу управління ІТ-проектами та відповідні рівні ризику

Передаючи управління ІТ-проектами на аутсорсинг варто враховувати такий фактор як якість комунікацій. Незважаючи на комп'ютеризацію усіх бізнес-процесів важливо мати особистий доступ до професійних представників сфери ІТ у разі потреби [3].

Для формалізації процесу вибору аутсорсерів з управління ІТ-проектами розроблено функціональну модель на основі SADT, яка представлена на рис. 2.

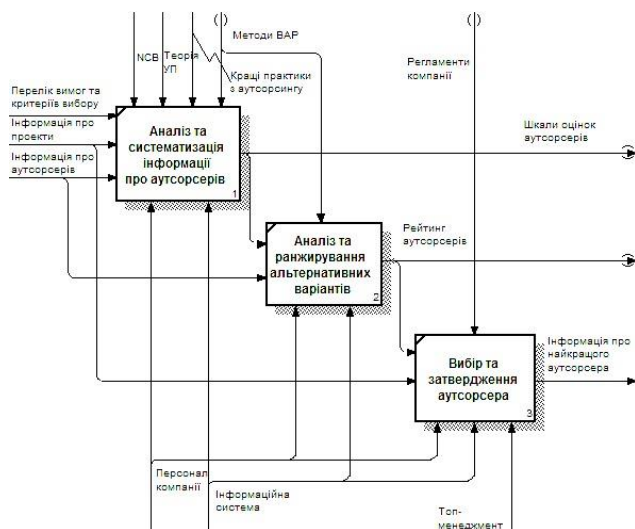


Рисунок 2 – Функціональна модель прийняття рішень при виборі аутсорсерів з управління ІТ-проектами

Процес прийняття рішення про вибір аутсорсерів з управління ІТ-проектами складається із 3 послідовних етапів:

1. аналіз та систематизація інформації про аутсорсерів з управління ІТ-проектами;
2. аналіз та ранжирування альтернативних варіантів;

3. вибір та затвердження аутсорсера.

Аналіз та систематизація інформації про аутсорсерів виконується на основі попередньо зібраної інформації, переліку вимог та критеріїв. Результатом цього етапу є шкали оцінок аутсорсерів з управління ІТ-проектами, на основі яких проводиться аналіз та ранжирування варіантів. На виході отримуємо рейтинг аутсорсерів. Вибір та затвердження аутсорсера на відміну від інших двох етапів виконується топ-менеджментом компанії. В результаті отримуємо кращого аутсорсера з управління ІТ-проектами, який найбільше відповідає вимогам компанії-замовника. Аналіз та ранжирування потенційних аутсорсерів проводиться на основі порівняння отриманих даних за результатами первинного збору інформації про постачальників та з вимогами компанії-замовника до них. Порівняння відбувається за заздалегідь визначеними критеріями та розробленими шкалами оцінки. Після визначення найкращого аутсорсера майбутні партнери мають провести переговори з метою підписання угоди про рівень надання послуг (SLA).

ВИСНОВКИ

Враховання розглянутих особливостей аутсорсингу управління ІТ-проектами та використання запропонованої нормативної моделі прийняття рішень при виборі аутсорсерів сприятимуть підвищенню результативності ІТ-проектів в реальному бізнесі.

ЛІТЕРАТУРА

- [1] Аникин Б.А. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента: учеб. пособие для студ. вузов: Государственный ун-т управления. М.: ИНФРА-М, 2007.
- [2] A.Vagelatos, H.Tsaknakis, F.Foskolos, T.Komninos. Outsourcing Project Management Services in the Public Sector: International Journal of Digital Society (IJDS), Volume 1, Issue 1, March 2010
- [3] Пустовит А. Некоторые тонкости ИТ-аутсорсинга: Интернет, 2011. <http://habrahabr.ru/post/111356/>
- [4] Brown D., Wilson S. The Black Book of Outsourcing: John Wiley & Sons, Inc., 2005. 366 p.
- [5] Граничин О.Н., Кияев В.И. Информационные технологии в управлении: учеб. пособие, КНС, 2010.