***Є.І. Івченко****,**к.т.н.,**доц.,*

***В.І. Божко***

*ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»*

**АКТУАЛЬНІСТЬ ПРОБЛЕМИ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ З РЕАЛІЗАЦІЇ КОНВЕРГЕНТНОСТІ БІЗНЕСУ ТА ІТ**

Експерти порталу AllThingsITSM виділяють наступні основні проблеми взаємодії між бізнес-менеджерами та ІТ-менеджерами [1]:

низька ініціативність та ефективність взаємодії між зацікавленими сторонами;

нечітке формулювання вимог в термінах того, чого потрібно досягти;

нездатність ІТ адекватно підтримувати розширення бізнесу; недостатній контроль за ІТ; не забезпечення прозорої взаємодії, що має виключати

ситуацію, коли ІТ «бомбардують» запитами з боку усіх співробітники, які можливо, не мають на це повноважень;

не досконала система пріоритетів ініціатив, що приходять від різних бізнес-підрозділів;

відсутність розуміння і недооцінка з боку керівників роботи ІТ-менеджерів, що позначається на недостатньому виділенні ресурсів.

Як результат, бізнес-менеджери часто приходять до висновків,

що:

в бізнес-моделі компанії ІТ - це адміністративний ресурс, а отже ІТ-підрозділ мав би підпорядковуватися бізнес-підрозділам, які є центрами прибутку;

зміни з боку керівництва часто не враховують проблеми і очікування інших сторін, в тому числі ІТ;

бізнес-менеджери часто помилково нехтують спілкуванням

* ІТ, що досить скоро призводить до негативних наслідків;

ІТ майже завжди відчувають себе беззахисними, взаємодіючи з бізнесом.

Вирішення віщезазначених проблем може бути спрямоване на досягнення стратегічного партнерства і конвергентності бізнесу та ІТ (Business & IT Convergence). Ідея "конвергентних ІТ" або "конвергентної операційної моделі" далеко не нова, перші згадки концепції відносяться до кінця 80-х років 20 -го століття. Від концепції "бізнес-орієнтованих ІТ" (Business & IT Alignment) її відрізняє акцент на повній інтеграції ІТ, фактично "розчиненні" ІТ

* бізнесі. Основний сенс "бізнес-орієнтованих ІТ" - у відсутності протиставлення бізнесу та ІТ, їх повної невіддільності, що має на увазі, в тому числі, інтеграцію ролей (видів діяльності) на рівні виконавців бізнес-процесів. Згідно з концепцією, при такому "сходженні" (конвергентності) відпадає проблема нерозуміння ІТ тієї ролі, яку вони відіграють у формуванні цінності для бізнесу.

Однак, проблеми "налаштування" ІТ на бізнес за останні 10 років не тільки не вирішені, а мають тенденцію до поглиблення [2], оскільки мало хто може похвалитися реальними успіхами в побудові тих самих "бізнес-орієнтованих ІТ". А тому актуальним залишається питання "Чи може управління взаємовідносинами з бізнесом (Business Relationship Management, BRM [3]) змінити ситуацію?" А в якості опису ситуації, що склалася автори [2] наводять топ-10 "найгірших практик", що виявляються у взаємодії ІТ зі своїм бізнесом протягом останніх 10 років:

жодна зі сторін не намагається зрозуміти іншу; виражена культура протиставлення бізнесу та ІТ;

ІТ має лише незначне розуміння бізнес-пріоритетів і того, як їх робота впливає на бізнес;

бізнес всі свої запити вважає високо-пріоритетними;

ІТ вважає, що може формувати бізнес-кейси, не розуміючи того, як працює бізнес;

наявність протиставлення: бізнес висловлює потребу

(demand), а ІТ надає;

ІТ сфокусовано на внутрішніх процесах;

бізнес практично не залучений в формулювання вимог і тестування;

потребам бізнес-користувачів приділяється недостатньо уваги;

не провадиться зіставлення отриманої цінності стратегічним цілям.

* контексті перерахованих проблемних областей управління взаємовідносинами з бізнесом (BRM) має позиціонується, як ключовий компонент системи управління ІТ. При цьому співробітники, що виконують дану роль, повинні мати наступний набір компетенцій:

володіти методиками трансформації ІТ-підрозділу компанії в бізнес-партнера;

вміти ефективно розподіляти ІТ-ресурси з точки зору бізнес-цінності;

володіти бізнес-баченням, розумінням бізнес-стратегії. Тільки такі співробітники допоможуть досягти згаданої

конвергентності бізнесу та ІТ. Потрібно цілеспрямовано вибирати і готувати співробітників для виконання ролі менеджера по взаємодії з бізнесом (BRM).

**Список використаних джерел**

1. [Smalley](https://sites.google.com/a/smalley.nl/smalley-it/) M. Governance of IT from a behavioural perspective

[Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://allthingsitsm.com/power-eats-cobit-for-lunch/.](http://allthingsitsm.com/power-eats-cobit-for-lunch/)

1. Wilkinson P. Business & IT – From Alignment to Convergence –

The BRM as Superhero! [Електронний ресурс]. - Режим доступу: [http://www.itwnet.com/columns/business-it-%E2%80%93-alignment-convergence-%E2%80%93-brm-superhero.](http://www.itwnet.com/columns/business-it-%E2%80%93-alignment-convergence-%E2%80%93-brm-superhero)

1. Дёмин П. Разбираемся с Business Relationship Management

[Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.realitsm.ru/2016/10/brm\_and\_customer\_satisfaction/?utm\_s ource=Real+ITSM+and+Cleverics+weekly+digest&utm\_campaign=557 b89b831-MAILCHIMP\_REAL\_ITSM&utm\_medium=email&utm\_term=0\_c6ec 7f5041-557b89b831-327360709.