



Новая роль ИТ- директоров

По результатам исследования
«Global Chief Information
Officer Study»

Введение

Должностные обязанности ИТ-директоров постоянно меняются. Этот факт становится совершенно очевидным после прочтения результатов исследования IBM «Global CIO Study», которые были опубликованы в конце 2009 года. Нынешние наиболее успешные ИТ-директора – это не только профессионалы в области информационных технологий, но и полноправные бизнес-лидеры. Они добились данной трансформации как предоставлением качественных ИТ-услуг, так и выполнением руководящей роли при разрешении нетехнических вопросов в рамках своей компании. Осознавая, что для успешной ИТ-трансформации требуется глубокая вовлеченность в общее ведение бизнеса компании, ИТ-директора во все большей мере помогают выработать бизнес-стратегию; используют ИТ для обеспечения гибкости бизнеса; инновационным образом используют технологии для повышения конкурентоспособности своих компаний, а также помогают корпорациям добиваться целей и решать проблемы в рамках всего предприятия.

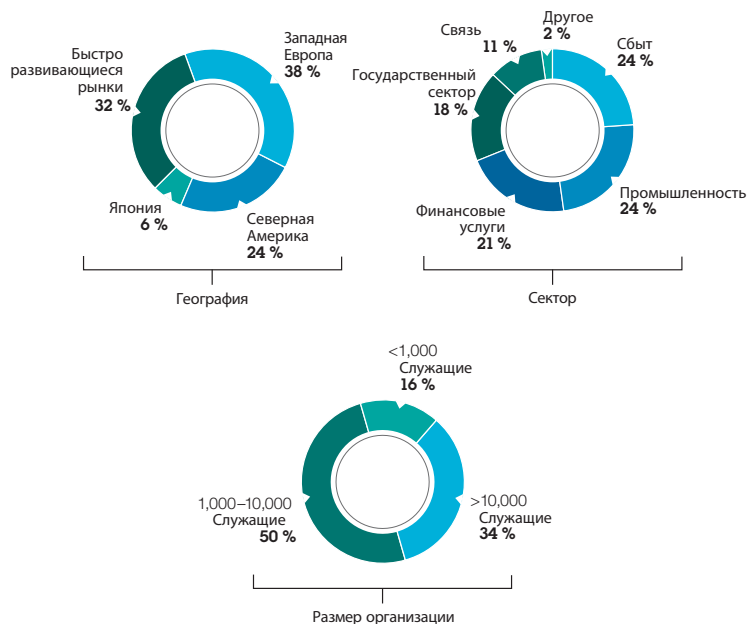
Что это означает для ИТ-руководителей? Для руководителей, работающих над вопросами эксплуатации, разработки, стратегии и архитектуры? Поскольку ИТ-директора больше сосредоточены на проблемах руководства компании, ИТ-менеджеры принимают дополнительные обязательства по внедрению ИТ-инноваций, управлению ИТ-операциями и повышению окупаемости вложений в ИТ.

Компания IBM составила официальный отчет, призванный ознакомить ИТ-менеджеров с результатами исследования IBM «Global CIO Study». Целью данного официального отчета является предоставление читателям четкого понимания проблем, с которыми сталкивается сегодня область ИТ, и методов решения таких проблем наиболее успешными ИТ-директорами и ИТ-подразделениями. В официальном отчете также изложены характеристики дальновидных ИТ-директоров, усваивая которые, ИТ-руководители могут добиться продвижения по служебной лестнице. И, наконец, в данном отчете указаны способы, с помощью которых ИТ-руководители могут помочь ИТ-директорам применять мощь информационных технологий во благо всей организации.

Что представляет собой исследование «CIO Study»? Каковы его результаты?

До обсуждения значимости результатов исследования IBM «Global CIO Study», проведенного в 2009 году, для ИТ-руководителей важно рассмотреть собственно результаты. В период с января по апрель 2009 года компания IBM провела личные встречи с более чем 2500 ИТ-директоров (наибольшая известная выборка на сегодняшний день)¹, которые представляли организации различного размера из 78 стран и 19 отраслей. (См. рис. 1)

Рисунок 1: Более 2500 ИТ-директоров, участвовавших в исследовании IBM «Global CIO Study», представляют организации различного размера из 78 стран и 19 отраслей.



Данное исследование было нацелено на достижение лучшего понимания задач, с которыми сталкиваются ИТ-директора, их целей и применяемых ими способов использования ИТ для оказания наибольшего влияния на их предприятия. Результаты были опубликованы в сентябре 2009 года во вступительном документе, посвященном результатам исследования «IBM Global CIO Study», последнего из серии исследований среди руководителей высшего звена, разработанных институтом IBM Institute for Business Value. В ходе анализа ответов респондентов компания IBM разбила организации на три уровня развития, исходя из данных роста прибыли до налогообложения (РВТ) по соответствующей отрасли за 2004–2007 гг.: высокому, среднему и низкому.

Исследование показало, что в компаниях с высоким уровнем роста роль ИТ-директора изменяется особенно. Сегодня ИТ-директора отдают 55 % своего времени действиям, которые направлены на стимулирование инноваций.² Такие действия могут включать: участие в разработке

бизнес-стратегии; создание корпоративного стимулирования инновационным планам бизнес-услуг с использованием ИТ; внедрение новых технологий, снижение рисков для предприятия, использование автоматизации для повышения конкурентной способности и снижения расходов на ведение бизнеса, а также управление нетехническими проблемами. ИТ-директора также пытаются предугадать возникновение неизвестных факторов. Подавляющее большинство респондентов (90 %), участвовавших в исследовании IBM «Global CIO Study», считают, что в течение следующих трех лет в ИТ произойдут умеренные или существенные изменения³, обусловленные изменениями в бизнес-модели, ограниченными бюджетами, макроэкономическими факторами, развитием отрасли и региональной спецификой.

Ответы респондентов показывают, что ИТ-директора, работающие в компаниях с высоким приростом РВТ, стремятся достичь трех общих целей. Такими целями являются реализация инноваций, повышение окупаемости вложений (ROI) в ИТ и расширение бизнес-влияния ИТ. Для достижения данных целей ИТ-директора часто играют определенные роли, которые можно разделить на три группы. Эти роли таковы:

- проницательный провидец и талантливый прагматик;
- здравомыслящий создатель ценностей и оптимизатор расходов;
- настроенный на сотрудничество бизнес-лидер и вдохновляющий ИТ-менеджер.

Количество времени, которое ИТ-директора отводят на каждую из этих ролей, изменяется в зависимости от бизнес-нужд и характера использования ИТ в той или иной компании. Однако исследование IBM «Global CIO Study» ясно показало, что ИТ-директора компаний с высоким уровнем прироста РВТ сбалансировано подходят к исполнению этих ролей в сравнении с ИТ-директорами, работающим в компаниях со средним или низким уровнем прироста РВТ. ⁴ (Для получения информации о конкретных проблемах, с которыми сталкиваются ИТ-директоры, играя каждую из шести ролей, загрузите [IBM Global CIO Study 2009](#).)

Выводы для ИТ-менеджеров

Результаты исследования IBM «Global CIO Study» непосредственно важны для ИТ-менеджеров, которые стремятся оказывать улучшенную поддержку своим компаниям и ИТ-директорам. Данная информация также может помочь ИТ-менеджерам достичь карьерного роста и занять должность ИТ-директора.

Рисунок 2: Данные, экстраполированные по результатам исследования IBM «Global CIO Study», показывают, что успешные ИТ-менеджеры концентрируются на выполнении должностных ролей, которые перечислены в нижней части данного графика, а именно: ролей талантливого прагматика, оптимизатора расходов и вдохновляющего ИТ-менеджера.



Источник – исследование IBM «CIO Study 2009»

В сегодняшней быстро развивающейся ИТ-среде ИТ-директора, работающие в компаниях с высоким уровнем прироста РВТ, при исполнении всех шести должностных ролей, указанных на рисунке 2, часто уделяют особое внимание ролям, указанным в начале списке, а именно: ролям проницательного провидца, здравомыслящего создателя ценностей и настроенного на сотрудничество бизнес-лидера. Наиболее успешные ИТ-менеджеры (которые, как и ИТ-директора, обычно играют все шесть должностных ролей) часто концентрируются на ролях талантливого прагматика, оптимизатора расходов и вдохновляющего ИТ-менеджера. (Далее мы рассмотрим некоторые из рекомендованных методов, которые ИТ-менеджеры используют для выполнения этих ролей.) IBM предполагает, что сосредоточенность ИТ-менеджеров на этих ролях позволяет ИТ-директорам уделять основное внимание внешним для ИТ-организации вопросам ведения бизнеса.



В роли ТАЛАНТЛИВЫХ ПРАГМАТИКОВ

ИТ-менеджеры помогают внедрять инновации

Как уже указывалось ранее в данном документе, сегодня ИТ-директора тратят свыше половины своего времени на действия, стимулирующие инновации. Их усилия направлены на обеспечение крепкого ИТ-фундамента, который послужит основой для реализации будущих инноваций, в том числе в бизнес-моделях, продуктах и процессах. (Цели ИТ-директоров идентичны. Для получения дальнейшей информации загрузите [IBM Global CEO Study](#) за 2008 г.) ИТ-директора также стремятся сформировать широкую технологическую повестку дня, которая поможет бизнесу извлечь выгоду из передовых технологических инициатив.

Сосредоточенность ИТ-директоров на внешних вопросах позволяет ИТ-менеджерам исполнять роль талантливых прагматиков. Наиболее успешные ИТ-менеджеры постоянно обеспечивают соблюдение существующих обязательств и неукоснительное выполнение повседневных требований к ИТ. Однако это не означает, что ИТ-менеджеры не должны заниматься инновациями. Это всего лишь означает, что если ИТ-менеджеры не будут обеспечивать результаты, обещанные ИТ-директором, а именно: соблюдение бюджета и обещанного уровня обслуживания, своевременное выполнение проектов, ИТ-директору придется уделять больше времени роли талантливого прагматика. В свою очередь, такая ситуация уменьшит количество времени, которое ИТ-директор может уделять инновациям. Подобно тому как ИТ-директора понимают, что стабильное выполнение своих обязательств позволяет им занимать должное место среди руководителей высшего звена, успешные ИТ-менеджеры осознают, что стабильное выполнение ими своих обязательств позволяет им принимать участие в процессе разработки ИТ-стратегии.

«Бюджеты многих наших планов по реализации ИТ-инноваций выделяются бизнес-подразделениями, что обеспечивает совместную приверженность проекту и его результатам.»

– Ребекка Роадс, вице-президент и ИТ-директор, Raytheon Company

Для выполнения роли талантливых прагматиков от ИТ-менеджеров требуется глубокое понимание бизнеса, его стратегий и стратегического значения для ИТ. ИТ-менеджеры могут:

- Улучшать партнерские отношения, стыкуемость и внедрение технологий для совместной работы, например веб-конференций, совместного планирования, социальных сетей и виртуальных миров, с помощью которых внутренние и внешние клиенты могут оставаться на связи друг с другом, улучшая таким образом продуктивность отношений.
- Сотрудничать с ИТ-директорами для повышения гибкости бизнеса благодаря доступу к бизнес-услугам, специальным технологиям или ИТ-услугам через независимые компании.
- Сотрудничать с бизнес-лидерами и внутренними клиентами для понимания их проблем и определения методов решения с помощью ИТ.
- Повышать гибкость и эффективность инфраструктуры и приложений для поддержки текущих преобразований в бизнесе.
- Измерять успешность внедренных ИТ-стратегий с тем, чтобы другие бизнес-руководители понимали результаты успешных ИТ-инициатив.
- Создавать бизнес-обоснование для будущего инвестирования в бизнес-службы, работающие при поддержке ИТ.



В роли оптимизаторов расходов

ИТ-менеджеры могут содействовать повышению окупаемости инвестиций в ИТ

В сложные экономические времена руководители бизнеса высшего звена рассчитывают, что с помощью ИТ можно улучшить эффективность бизнес-процессов. ИТ-директора и ИТ-менеджеры во все большей мере понимают, что стратегия автоматизации процессов в равной степени относится и к ИТ. Успешные ИТ-менеджеры зачастую концентрируются на автоматизации соответствующих функций ИТ-организации для сокращения количества ручных вмешательств, необходимых для обеспечения работоспособности инфраструктуры. При этом они стремятся обеспечить интегрированный подход к автоматизации, а не использовать разобщенный набор инструментов. Концентрация на интеграции может помочь ИТ-менеджерам выполнять роль оптимизаторов расходов: при каждой возможности сокращать расходы на существующую технологическую среду, уменьшать затраты за счет централизации инфраструктуры, стандартизации процессов и совместно с бизнес-подразделениями компаний внедрять стандартизированные, низкозатратные бизнес-процессы. Разумные ИТ-менеджеры понимают, что сокращение бюджета, которое стало возможным благодаря повышению эффективности, может обеспечить большую часть финансирования, необходимого для обеспечения концентрации внимания ИТ-директоров и ИТ-менеджеров на инновациях в ИТ, что, в свою очередь, приводит к повышению окупаемости вложений в ИТ.

«С течением времени роль ИТ-директора все меньше связана с технологиями и все больше – со стратегией.»

– Дейв Уотт, директор по вопросам предоставления бизнес-услуг, Altagas, Ltd.

Результаты исследования «Global CIO Study» показывают, что ИТ-директора зачастую требуют от ИТ-подразделения достижения экономии от масштабов производства путем централизации управления инфраструктурой, а также физического упрощения и максимально возможной консолидации. Причина очевидна: большая часть инфраструктур чрезмерно сложна и содержит слишком большое количество разрозненных архитектур, а также наборы приложений с дублирующимися функциями. Неэффективные архитектуры и наборы приложений препятствуют гибкости. Для упрощения инфраструктур ИТ-менеджеры могут тщательно исследовать свою область ответственности, определить действия, которые хоть и являются критически важными, однако не создают конкурентного отличия. ИТ-менеджеры могут использовать стратегические партнерства для аутсорсинга действий, которые не создают конкурентной дифференциации, и сконцентрировать свои усилия на тех ИТ-предложениях, которые повышают конкурентную способность их предприятия.

Наиболее эффективные руководители отделов эксплуатации, разработки, создания стратегии и формирования архитектуры зачастую стремятся установить цели для перебалансировки бюджетов от обычного распределения (70 процентов на эксплуатацию и техническое обслуживание и 30 процентов на новые проекты по развитию) до распределения

60 процентов на эксплуатацию и техническое обслуживание и 40 процентов на новые проекты по развитию или выше. Такие цели могут способствовать инновационному мышлению, необходимому для автоматизации работы ИТ и внесения желаемых улучшений. Увеличение бюджета на новые разработки необходимо для стимулирования инновационной деятельности, необходимой всему предприятию. Кроме того, ИТ-менеджеры для повышения окупаемости инвестиций в ИТ могут сделать следующее:

- Искать способы помочь бизнес-лидерам получать данные для аналитики и понимания. Поиск ценной информации в больших объемах данных может помочь продемонстрировать ИТ-директорам и другим бизнес-лидерам окупаемость инвестиций в ИТ.
- Использовать виртуализацию для сокращения расходов на ИТ. ИТ-директора считают виртуализацию вторым по важности дальновидным планом повышения конкурентной способности предприятия.⁵ Сэкономленные таким образом средства можно направить на поддержание инициатив по реализации инноваций. ИТ-менеджеры могут рассмотреть возможность использования виртуализации не только для серверов и сетей: в частности, виртуализацию можно использовать и в области устройств и средств хранения данных, предназначенных для конечных пользователей.
- Централизовать инфраструктуру для быстрого и бесперебойного внедрения.
- Упростить, а затем стандартизировать необходимые бизнес-процессы, а также поработать над стандартизацией и повторным использованием ИТ-компонентов.
- Выполнять консолидацию и использовать аутсорсинг, когда это оправдано с точки зрения бизнеса и финансов.



Вдохновляющие ИТ-менеджеры

могут расширить влияние ИТ на бизнес

Успешные менеджеры по эксплуатации, разработке, формированию стратегии и созданию архитектуры также могут предпринимать конкретные шаги, чтобы стать вдохновляющими ИТ-менеджерами, расширяя таким образом влияние ИТ на бизнес.

Во-первых, им необходимо исследовать отраслевые тенденции и выяснить, как компании инновационным образом используют функциональные возможности ИТ. Во-вторых, как показывают результаты исследования «Global CIO Study», ИТ-менеджеры могут использовать такие подходы, как организация центров передовых технологий для стимулирования и поощрения своих сотрудников. (Под центром передовых технологий, в целом, понимается группа сотрудников, развивающая совместную работу и использующая рекомендованные методы в определенной области деятельности для получения бизнес-результатов.) Центры передовых технологий способны вдохновить каждого сотрудника ИТ-подразделения – от главного разработчика архитектуры до недавно принятых на работу операторов – на понимание ИТ-стратегии, общих целей бизнес для ИТ и личной роли каждого сотрудника в осуществлении этих целей. Несмотря на тот факт, что ИТ-организации могут и должны передавать на аутсорсинг исполнение операций, не создающих конкурентных преимуществ для их компании, они не могут отказаться от ответственности за результаты (см. конкретный пример *ИТ-менеджеры помогают компании сконцентрироваться на ключевых функциях* на стр. 15). ИТ-организация по-прежнему несет ответственность за исполнение обязательств по уровням обслуживания вне зависимости от того, кто является исполнителем данных функций.

«Как и многие другие компании, мы всегда изучаем возможность передачи на аутсорсинг управления рутинными ИТ-операциями, что позволяет сотрудникам компании полностью сосредоточиться на других стратегических инициативах.»

– Курт Рао, вице-президент корпорации по вопросам информационных технологий, Time Warner Inc.

Концентрация внимания на качестве информации является для ИТ-менеджеров третьим способом расширения влияния ИТ на бизнес. ИТ-менеджеры могут сконцентрироваться на улучшении качества доступной им информации для управления функциями ИТ-организации, увязывая такую информацию с их вкладом в общий бизнес. Например, уровни обслуживания могут выражаться с точки зрения бизнес-целей, а не как функциональные возможности ИТ. Такие цели ИТ, как обеспечение доступности на 99,9 %, иногда малопонятны другим бизнес-лидерам. Возможность предоставлять более качественную информацию о частоте и длительности прерывания работы бизнес-служб, использующих ИТ.

Наконец, влияние ИТ на бизнес можно расширить путем разумных действий по управлению рисками. Успех прибыльных предприятий обуславливается успешным *управлением* рисками. Исторически ИТ-организации старались управлять рисками путем их устранения или предотвращения. Зачастую такой подход оказывается ошибочным.

Время для получения отдачи (положительное влияние на бизнес, если новая функциональная возможность или продукт внедряются быстрее, а не позднее) является одним из элементов риска, которым ИТ-организации могут лучше управлять. Например, многие отделы тестирования стремятся удалить все дефекты, даже если для этого требуется более длительный период тестирования и более позднее внедрение новых бизнес-функций. Если потенциальный доход от внедрения новой функциональной возможности превышает расходы, связанные со сбоем в работе, будет уместным рискнуть и внедрить новую функцию раньше и без задержек.

ИТ-менеджеры также могут:

- Помочь ИТ-директору расставить приоритеты для основных задач, стоящих перед организацией, и работ по управлению, чтобы определить, как ИТ могут помочь с ними справиться.
- Обсудить с ИТ-директорами возможность добровольного участия в проектах, не связанных с ИТ, что позволит ИТ-менеджерам лучше понять бизнес-нужды компании, в которой они работают. Такое участие также поможет ИТ-менеджерам определить новые способы оценки ИТ с точки зрения бизнеса.
- Позиционировать себя как сильного лидера, который на первое место ставит заинтересованность в исполнении обязательств в области существующих ИТ-услуг.
- Воспитывать действительно уникальные ИТ-talанты: выделять и обучать сообразительных инженерно-технических работников до уровня идеологов ИТ, способных расширить влияние ИТ. Основное внимание при этом должно уделяться не тому, как ИТ-подразделение исполняет свои текущие функции, а дополнительным функциям, которые ИТ-подразделение может выполнять.
- Демонстрировать собственные технические знания и завоевывать уважение со стороны руководителей других технических отделов, не конкурируя с ними.
- Уделять обеспечению точности, доступности и интеграции данных столько же внимания, сколько и их защите.

ИТ-менеджеры помогают компании сконцентрироваться на ключевых функциях

Компания Aesica Pharmaceuticals, головной офис которой находится в северо-восточной Англии, специализируется на производстве и поставке ингредиентов и растворов фармацевтическим компаниям по всему миру. На трех фабриках компании работает свыше 700 человек.

Стремясь стать лидером в своей отрасли, компания Aesica Pharmaceuticals проводит агрессивную политику приобретения других компаний. Для извлечения выгоды от каждого приобретения процессы, стандарты и системы, используемые в приобретенных компаниях, максимально быстро приводятся в соответствие с процессами, стандартами и системами компании Aesica Pharmaceuticals для повышения эффективности, прибыльности и качества. Технический директор компании Aesica Pharmaceuticals Крис Гоулэнд отметил: «Нам было необходимо убедиться, что общие политики и процессы по возможности использовались для сравнения, оптимизации и улучшения процессов в каждом приобретенном нами предприятии». С ним согласен ИТ-менеджер Бавеш Котеча: «Мы стремились предоставлять точную информацию, необходимую для управления компанией, чтобы помочь рационализировать и улучшить наш бизнес, создать преимущества для инвесторов, а также повысить качество и уровень обслуживания клиентов».

ИТ-менеджеры помогают компании сконцентрироваться на ключевых функциях

Чтобы достичь этих целей, компания Aesica Pharmaceuticals должна была быстро и экономически эффективно интегрировать новые приобретения в рамках единой платформы с едиными стандартами для обеспечения сквозного операционного управления. На уровне ИТ это означало необходимость в приложениях, которые можно развертывать, расширять, быстро и легко модифицировать на базе мощной инфраструктуры, обеспечивающей экономически эффективное масштабирование.

По мере приобретения компанией Aesica Pharmaceuticals других компаний незамедлительно выяснилось, что разрозненные бизнес-модели, процессы и системы хранения данных затрудняют соотнесение работы ИТ-отдела компании с ее общими бизнес-целями. «Ключевой задачей стал переход от устаревших систем планирования ресурсов предприятия (ERP) к решению, смоделированному в соответствии с будущими бизнес-требованиями Aesica, – говорит г-н Котеча. Была поставлена задача перевести все заводы на современную систему ERP.»

Если бы Aesica попыталась осуществить такой переход собственными силами, потребовалась бы замена существующих решений в области доступа к услугам, что повысило бы общую стоимость проекта. Кроме того, не зная масштабов будущих приобретений, сложно оценить суммарные требования к вычислительной мощности будущей системы.

Решение? Г-да Котеча и Гоуленд привлекли внешнего партнера для внедрения приложений SAP, использовавшихся в приобретенных компаниях, в общую ИТ-программу компании Aesica. По словам г-на Гоуленда, данный процесс помог компании Aesica «избежать капитальных затрат и сложности построения собственных центров и систем обработки данных и обеспечить уровень масштабируемости и гибкости, который нам необходим для выполнения задач, поставленных в рамках стратегии роста, основанного на приобретениях».

ИТ-менеджеры помогают компании сконцентрироваться на ключевых функциях

Серверная инфраструктура является собственностью партнера Aesica и работает на защищенном объекте партнера. Партнер отвечает за доступность вычислительных мощностей и возможностей хранения данных в соответствии с заранее согласованными показателями производительности. Доступность приложений и данных, резервное копирование и архивирование, защита от сбоев и услуги по восстановлению после сбоев – все эти услуги предоставляются в соответствии с заранее определенными уровнями обслуживания. После нового приобретения партнер предоставляет требуемые вычислительные мощности в соответствии с увеличившейся рабочей нагрузкой в рамках общего предоставления услуг, при этом компания Aesica не несет дополнительных расходов.

По словам г-на Котеча, аутсорсинг помогает решать инфраструктурные задачи, что позволяет компании Aesica «сконцентрироваться на выполнении таких ключевых функций, как оперативное бизнес-реагирование и оптимизация процессов».

Заключение

Работа ИТ-менеджера никогда не была легкой. По мере того как в силу новых факторов давления – как внутренних, так и внешних – происходит эволюция должности ИТ-директора, должна изменяться и роль ИТ-менеджера. Чтобы узнать, как вы можете оказывать эффективную поддержку своему ИТ-директору в использовании технологий для улучшения бизнеса и добиться карьерного роста, ознакомьтесь с документом:

- [IBM Global CIO Study 2009](#)
- **Самооценка ИТ-директоров.** Считаете ли вы, что готовы сделать очередной шаг в своей карьере? Пройдите тест по самооценке для ИТ-директора и сравните свои навыки с навыками свыше 2500 ИТ-директоров по всему миру. Предложите пройти тест коллегам и своему ИТ-директору. Обсуждение результатов тестирования поможет вашей команде понять, как рассматривается роль ИТ и как члены вашей команды могут совместной работой оправдывать ожидания всей компании.

Для получения более подробной информации

Чтобы узнать о наработках и перспективах IBM, касающихся вопросов первостепенной важности для ИТ-директоров и ИТ-менеджеров, посетите веб-сайт ibm.com/cio

Надежный партнер в изменяющемся мире

Специалисты IBM сотрудничают с нашими клиентами и используют понимание сути бизнес-процессов, передовые исследования и технологии, чтобы обеспечить их явное преимущество в современном быстро изменяющемся мире. Благодаря нашему интегрированному подходу к планированию и осуществлению бизнеса мы помогаем превратить стратегии в действия. Имея опыт работы в 17 отраслях и глобальные возможности в 170 странах мира, мы можем помочь нашим клиентам предвидеть изменения и с выгодой использовать новые возможности.

Информация об институте IBM Institute for Business Value

Институт IBM Institute for Business Value, входящий в IBM Global Business Services, разрабатывает стратегическую концепцию с фактическим обоснованием для бизнес-руководителей высшего ранга относительно критических одноотраслевых или межотраслевых вопросов. Посетите нашу библиотеку исследований по адресу ibm.com/iibv.



IBM Восточная Европа/Азия

123317, Москва

Краснопресненская наб., 18

Тел.: +7 (495) 775-8800, +7 (495) 940-2000

Факс: +7 (495) 940-2070

Домашняя страница IBM находится по адресу ibm.com/ru

IBM, эмблема IBM и ibm.com являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации International Business Machines в США и (или) других странах. В случае указания этих или других товарных знаков компании IBM при первом упоминании такие элементы информации отмечаются символом товарного знака (® или ™), при этом эти символы означают зарегистрированные или обычные торговые марки согласно законодательству США, принадлежащие компании IBM в момент публикации этой информации. Такие товарные знаки могут также являться зарегистрированными или обычными товарными знаками в соответствии с законодательством других стран.

Текущий перечень товарных знаков IBM опубликован на веб-сайте компании, в разделе «Copyright and trademark information» (Авторские права и товарные знаки) по адресу ibm.com/legal/copytrade.shtml

Названия других компаний, продуктов и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания, принадлежащими другим сторонам.

¹ Новая роль ИТ-директоров: По результатам исследования «Global Chief Information Officer Study» IBM Corporation, 2009.

² там же

³ там же

⁴ там же

⁵ там же

Ссылки на продукты и услуги IBM в данной публикации не означают, что компания IBM намерена предоставлять эти продукты и услуги во всех странах, где она представлена.

Какая-либо ссылка на продукт, программу или услугу IBM не подразумевает, что могут использоваться продукты, программы или услуги только компании IBM. Вместо них могут быть использованы любой продукт, программа или услуга с аналогичными функциями.

Данная публикация служит только для общего руководства. Информация может изменяться без уведомления. Для получения наиболее актуальной информации о товарах и услугах компании IBM обратитесь в региональное торговое представительство компании IBM.

Корпорация IBM не предоставляет консультаций в области права, учета и аудита, не заявляет и не гарантирует, что ее услуги и продукты обеспечивают соответствие каким бы то ни было законам. Клиенты несут ответственность за соблюдение применимых законов и постановлений, включая национальные законы и постановления.

На фотографиях могут быть изображены проектные модели.

© Авторское право IBM Corporation, 2010 г.
Все права защищены.