

## **Достижение высоких эксплуатационных параметров в информационных технологиях**

*Как сервисно-ориентированная операционная среда для информационных технологий может помочь ускорению согласования бизнеса и ИТ*



<b>Содержание</b>	
<b>2</b>	<b><i>Введение</i></b>
<b>3</b>	<b><i>Стремление к высоким эксплуатационным параметрам</i></b>
<b>4</b>	<b><i>Разработка архитектуры предприятия как основы для достижения высоких эксплуатационных параметров</i></b>
<b>6</b>	<b><i>Сервисно-ориентированный подход к операционной среде для ИТ</i></b>
<b>8</b>	<b><i>Модульный подход для поддержки развивающихся потребностей бизнеса</i></b>
<b>10</b>	<b><i>Удовлетворение потребностей бизнеса в ходе контроля затрат</i></b>
<b>11</b>	<b><i>Обеспечение качества обслуживания</i></b>
<b>13</b>	<b><i>Заключение</i></b>

**Введение**

Согласование ИТ с задачами бизнеса стало средоточием постоянных усилий ИТ-директоров практически во всех отраслях промышленности. Однако на самом деле обеспечение такого согласования может стать стимулирующим фактором – тем более, что ИТ-директоров также просят помочь бизнесу с внедрением инноваций при одновременном отвлечении затрат из текущей производственной деятельности. Данные проведенного компанией IBM опроса главных исполнительных директоров по всему миру показали, что 78 процентов из них считают объединение бизнеса и технологий основой для внедрения инноваций.<sup>1</sup> Сегодня от ИТ-директора требуется:

- Стимулировать высокие эксплуатационные параметры – посредством реагирования на требования бизнеса, увеличения эффективности ИТ в поддержке бизнес-процессов и улучшении управления и учета факторов риска.
- Ускорять рост – посредством продвижения новой продукции, услуг и процессов и поддержки новых бизнес-моделей с целью получения уникальных конкурентоспособных преимуществ.
- Оптимизировать инвестиции – посредством более эффективного управления ресурсами, чтобы помочь переместить расходы с простого ведения бизнеса на внедрение инноваций в бизнес-модели, продукты и процессы.
- Сделать ИТ инициатором перемен – посредством использования новых технологий для поддержки альтернативных стратегий бизнеса, чтобы с максимальной эффективностью использовать мировые ресурсы и помочь найти средства для новых инвестиций в бизнес.
- Показать, что корпорационные обязательства могут быть основаны на принципах социальной и экологической ответственности – посредством концентрации внимания на более эффективном использовании энергии.
- Обеспечить безопасность ИТ и прикладного окружения и их соответствие нормативным требованиям.

---

## Основные моменты

---

**Цель – обеспечить конкурентное преимущество и одновременно с этим снизить производственные затраты и риски.**

**ИТ-директора среди своих первостепенных задач называют обеспечение гибкой технологической инфраструктуры, обновление действующих систем, устранение брешей в защите и устойчивость бизнеса.**

Что касается эксплуатации, то для достижения успеха ИТ-директорам понадобится установить новые приоритеты управления ИТ, а также оптимизации и интеграции целого ряда технологий. Задача заключается в обеспечении конкурентного преимущества и одновременного снижения производственных расходов и рисков – это означает, что ИТ-директора должны управлять динамичными, устойчивыми, гибкими и доступными информационными технологиями, которые безопасны в эксплуатации, совместимы и рентабельны.

### **Стремление к высоким эксплуатационным параметрам**

Опираясь на передовой опыт, мы говорим о достижении высоких эксплуатационных параметров в ИТ. А для этого требуется внедрение хорошо структурированной архитектуры предприятия – подход, который признает необходимость согласования ИТ с потребностями бизнеса, а не согласования бизнеса с потребностями ИТ. Это означает необходимость обеспечить потребности бизнеса с помощью ресурсов ИТ соответствующего уровня, а также управления и контроля рисков.

Для этого обычно требуется построить и поддерживать гибкую технологическую инфраструктуру, которая улучшает предоставление услуг, устраняет бреши в защите и укрепляет устойчивость бизнеса. Во время исследования, проведенного в 2007 году, на вопрос о построении идеальной ИТ-организации, ИТ-директора чаще всего отвечали, что они склоняются в сторону более гибких и маневренных систем и обновлению существующих систем для устранения слабых мест в безопасности.<sup>2</sup>

В то же время, постоянная тенденция в направлении глобализации экономики ставит перед ИТ-организациями задачу продвигать услуги в глобальной распределенной среде – между различными культурами и часовыми поясами. Когда наступает ночь, бесчисленное количество управляющих и ИТ-директоров не могут уснуть, погруженные в мысли о поддержании круглосуточной работы предприятия и проблемах совместимости. Что поможет им спать спокойно?

---

**Основные моменты**

---

Высокие эксплуатационные параметры ИТ могут проложить путь для согласования возможностей ИТ с задачами бизнеса, что, в свою очередь, позволит извлекать все больше преимуществ от применения ИТ:

- **Снижение сложности** – через стандартизацию и консолидацию, уменьшая таким образом операционные затраты, освобождая средства из бюджета ИТ на приобретение новых возможностей
- **Развитие возможностей общих служб** – которыми могут быть пользоваться все подразделения предприятия
- **Создание динамической и быстро реагирующей среды ИТ** – ускоряющей внедрение новых возможностей и снижающей расходы и сложность процессов управления
- **Увеличение эффективности использования ресурсов** – и улучшение доступности приложений
- **Автоматизация ручных процессов** – для снижения операционных расходов и сведения к минимуму количества ошибок в работе
- **Уменьшение простоев и улучшение контрольной отчетности** – для снижения связанного риска и уменьшения перерывов в работе предприятия

*Компании, которыми управляют «ИТ-директора со стратегическим мышлением», более интенсивно используют ИТ для разработки новых продуктов и услуг и более эффективно распространяют технологии внутри предприятия.*

Центр ИТ-лидерства недавно опубликовал отчет о том, что компании, которыми управляют «ИТ-директора со стратегическим мышлением», более интенсивно используют ИТ для разработки новых продуктов и услуг и более эффективно распространяют технологии внутри предприятия.<sup>3</sup>

**Разработка архитектуры предприятия как основы для достижения высоких эксплуатационных параметров**

Многие ИТ-директора задаются вопросом о том, где – и каким образом – следует начинать работу по обеспечению высоких эксплуатационных параметров ИТ. Эксперты считают, что начинать лучше всего с разработки архитектуры предприятия. Если дать простое определение, архитектура предприятия это «концептуальный проект, определяющий параметры структуры и деятельности организации.» Целью разработки архитектуры предприятия является определение способов, которыми организация может наиболее эффективно обеспечить выполнение своих текущих и перспективных задач.<sup>4</sup>

---

## Основные моменты

---

*Если стратегия деловой активности связана с повышением эффективности обслуживания клиентов, архитектура предприятия должна обеспечить основу для поддержки такого повышения.*

Консультант по совершенствованию бизнес-коммуникаций С.И. Слак (S.E. Slack) утверждает: «Наиболее интересным в архитектуре предприятия является то, что хотя она обычно привязана к информационным системам предприятия, ее основной акцент в действительности гораздо более тесно связан с технологиями оптимизации бизнеса.<sup>5</sup>» Основной момент: разработанная архитектура предприятия должна поддерживать конкретные бизнес-стратегии организации. Поэтому, если бизнес-стратегия компании связана с повышением эффективности обслуживания клиентов, архитектура предприятия должна обеспечивать основу стратегии ИТ для поддержки такого повышения. Короче говоря, важно точно понимать, чего вы стремитесь достичь до выбора технологий автоматизации, так как автоматизация может очень быстро дать как положительные, так и отрицательные последствия.

За рамками этих широких параметров архитектура предприятия может помочь ИТ-директору:

- Определить набор перенастраиваемых, надежных, гибких, масштабируемых и безопасных взаимодействующих систем и процессов, которые поддерживают развитие бизнеса и услуг
- Создать комплекс проектов для добавления новой инфраструктуры и систем — и для получения максимальной отдачи от существующих систем
- Повысить скорость выработки решений для бизнеса и развития новых бизнес-решений для клиентов
- Снизить затраты на производственную деятельность путем оптимизации бизнес-процессов, а также затраты на приобретение, поддержку, обслуживание ИТ и подготовку персонала посредством использования и повторного использования ресурсов ИТ
- Усилить использование информационного потенциала предприятия с помощью консолидации и оптимизации процессов, данных, хозяйственной деятельности и прочих ресурсов.

Очевидно, что разработка архитектуры предприятия может стать серьезным первым шагом по пути к достижению высоких эксплуатационных параметров ИТ, однако мы должны признать, что не все подходы к архитектуре предприятия являются равнозначными.

---

**Основные моменты**

---

*При одном подходе архитектура предприятия усиливает сервисно-ориентированные принципы и обеспечивает гибкость, скорость реагирования и эффективность, необходимые для успеха в бизнесе.*

При одном подходе, основанном на концепции создания высокоструктурированной, сервисно-ориентированной операционной среды для ИТ, архитектура предприятия использует сервисно-ориентированные принципы. Она предлагает ИТ-директорам проект реализации нового типа инфраструктуры ИТ, который обеспечит гибкость, скорость реагирования и эффективность, необходимые для успеха в бизнесе. И это может помочь предприятию сократить время на оценку, уменьшить затраты, упростить охват и управление крупными проектами, а также преобразовать корпоративную инфраструктуру ИТ в мощное средство управления задачами бизнеса.

**Сервисно-ориентированный подход к операционной среде для ИТ**

Модель, которую компания IBM рекомендует для данного типа операционной среды для ИТ, закладывает основу для создания архитектуры предприятия. Путем использования наборов четко определенных взаимодействующих услуг модель предписывает и позиционирует функции и возможности, необходимые организациям для эффективной поддержки задач их деятельности.

Конструкция этой операционной среды для ИТ основывается на концепции ориентации услуг для обеспечения охвата всех ИТ-функций. Полученные в результате компоненты – большинство из которых обычно определяются как службы – представляют собой сочетание возможностей аппаратных средств, программного обеспечения и технических знаний, которые могут легко и быстро комбинироваться с целью создания решений для обеспечения гибкости, скорости реагирования и эффективности предприятий, которые им необходимы для быстрой адаптации к изменяющимся потребностям (рис. 1).



Рисунок 1. Сервисно-ориентированная операционная среда ИТ предоставляет структурную платформу для определения комплекса служб, которые могут объединяться и рассредоточиваться множеством разных способов для поддержки бизнес-процессов во всех отделах предприятия.

**Сервисно-ориентированный подход и стандартизированные, перенастраиваемые компоненты позволяют компоновать сложные решения для поддержки сложных проектов.**

В результате этого сервисно-ориентированная операционная среда для ИТ позволяет компоновать сложные решения для поддержки сложных проектов, причем все они основываются на последовательно описанной функциональной области, использующей преимущества стандартизированных, перенастраиваемых компонентов с четко определенными интерфейсами и взаимодействиями. Кроме того, подход операционной среды ИТ к развитию архитектуры предприятия позволяет моделировать использование информационных технологий организации на тех же основополагающих принципах, что и бизнес в целом.

Например, часто чрезвычайно трудно преодолеть противоречие между требованиями бизнеса и требованиями инфраструктуры ИТ при разработке сложных распределенных приложений. Фундаментальная проблема, связанная с разработкой и реализацией бизнес-ориентированной инфраструктуры, возникает из того факта, что требования бизнеса невозможно непосредственно перенести на инфраструктуру. Этот процесс обычно требует осторожного многоэтапного переноса в подходящую инфраструктуру стандартизированных строительных блоков. Но сжатый методический подход, который является уникальной особенностью архитектуры предприятия, помогает успешно справиться с этими сложностями.

---

**Основные моменты**

---

*Операционная среда ИТ продвигает Сервисно-ориентированный подход на шаг ближе к объединению различных организационных единиц ответственности в бизнесе, приложениях и инфраструктуре.*

Прилагая усилия для экономически эффективного управления усложняющейся современной бизнес-средой, большая часть ИТ-сообщества использует Сервисно-ориентированный подход для реализации решений на основании определения и предоставления повторно используемых компонентов услуг. Такие хорошо определенные служебные компоненты, которые обеспечивают взаимодействие благодаря тому, что они базируются на общем наборе определенных интерфейсов, могут комбинироваться различными способами для создания новых решений, поскольку они все удовлетворяют требованиям тщательно структурированной архитектуры.

Сосредотачиваясь на предоставлении прочной структуры для поддержки этой гибкости, операционная среда ИТ продвигает Сервисно-ориентированный подход на шаг ближе к объединению различных организационных единиц ответственности в бизнесе, приложениях и инфраструктуре. В результате этого она позиционируется для решения задач, требующих успешного преодоления противоречий между требованиями бизнеса и требованиями инфраструктуры ИТ, где другие подходы потерпели неудачу.

**Модульный подход для поддержки развивающихся потребностей бизнеса**

Благодаря своим модульным компонентам этот сервисно-ориентированный подход к операционной среде ИТ позволяет поэтапную реализацию в соответствии с реализуемыми задачами и технологиями компании. В короткие сроки это может помочь предприятию сократить время на оценку, уменьшить затраты и открыть новые возможности. А в долгосрочной перспективе — преобразовать корпоративную ИТ-инфраструктуру в мощное и гибкое средство управления задачами бизнеса.

Используя эту модель, компания сможет построить инфраструктуру, которая снизит совокупную стоимость владения и максимально увеличить сумму инвестиций в существующие ИТ. Это дает организациям возможность усовершенствовать их системы без необходимости «уничтожать и заменять» аппаратное и программное обеспечение, экономить деньги, свести к минимуму перерывы в деятельности и получить возможность изменять свою инфраструктуру так быстро и так часто, как это диктуют требования бизнеса.



---

**Основные моменты**

---

***Сервисно-ориентированная среда ИТ может помочь компаниям решить вопросы соблюдения норм и безопасности данных более простым и экономически эффективным способом.***

Сервисно-ориентированная операционная среда ИТ может помочь компаниям справляться с возрастающими требованиями соответствия и безопасности данных, чтобы обеспечить всестороннее стратегическое управление рисками, благодаря заданному процессу управления архитектурой предприятия и структурно скомпонованной концепции. Широкое, всестороннее рассмотрение задач и процессов организации, которые способна выполнять архитектура предприятия, может предоставить уникальное видение, необходимое для выявления слабых мест в безопасности и проблем соответствия.

Например, в связи с постоянным ростом потребности всех отделов предприятия в информации, разумным является использование гораздо большим количеством приложений общих информационных служб, которые оказываются открытыми для расширенного сообщества пользователей. В связи с этим разработчики архитектуры часто не в состоянии идентифицировать возможные пробелы в защите. Однако в отсутствие хорошо документированной с самого основания фирмы архитектуры почти невозможно отслеживать потоки данных внутри инфраструктуры и эффективно реализовывать необходимые средства идентификации и защиты, такие как сетевые экраны и системы единой регистрации.

Рассмотрим состояние глобального бизнеса управления финансами, обрабатывающего большие объемы конфиденциальной и частной информации. Компания должна обеспечивать безопасность за пределами и внутри многих отделов, одновременно с этим обеспечивая соответствующему персоналу доступ к этой информации как критическое первичное требование для поддержания бизнеса. По мере роста и изменения компании увеличивается и риск несанкционированного доступа к конфиденциальным данным. Архитектура предприятия при поддержке сервисно-ориентированной операционной среды ИТ дает возможность компании экономически эффективно предотвратить возможные риски безопасности.

---

**Основные моменты**

---

*Этот подход может помочь ИТ-директорам реализовать большее количество инноваций и получить выгоду для бизнеса от ИТ, добившись более точного соответствия инвестиций в ИТ с целями бизнеса.*

В то же время, этот глубоко структурированный подход может помочь ИТ-директорам реализовать большее число инноваций и получить выгоду для бизнеса от ИТ в результате более точного соответствия между инвестициями в ИТ и целями бизнеса и уменьшения рисков и операционных затрат на обеспечение безопасного, жизнеспособного бизнеса посредством эффективного применения управленческих возможностей ИТ.

**Создание устойчивой, динамической, гибкой и эффективной среды ИТ**

Успешные ИТ-директора знают, что их работа заключается в предоставлении надежных ИТ-услуг таким образом, который оправдывает расходы и максимально эффективно использует сделанные в них инвестиции. В то же время, они должны повышать производительность и безопасность ИТ-операций внутри предприятия, чтобы обеспечить гибкость и скорость реагирования, необходимые для достижения целей бизнеса.

Качественно новые решения, такие как виртуализация, консолидация, управление производительностью приложений и ИТ-аутсорсинг, могут играть ключевую роль в достижении контроля расходов, повышении прибылей от инвестиций и технологических инноваций. Виртуализация, например, может обеспечить значительную прибыль от совокупной стоимости владения. Однако более широкая ее реализация внутри инфраструктуры ИТ – на серверах, базах данных, сетях и отдельных рабочих станциях – может также обеспечить значительное увеличение выгод в области доступности, устойчивости бизнеса и более быстрого доступа к информации.

Эффективное использование энергии в центрах данных, в качестве другого примера, становится все более важным на всех уровнях верхнего эшелона управления, в советах директоров и акционеров. Всестороннее решение, которое охватывает инфраструктуру центра данных, включая кондиционирование воздуха и источники бесперебойного питания, является обязательным условием для реализации «зеленого» центра данных, как и сотрудничество с правительствами и инструменты, которые обеспечивают стимулирование эффективного использования энергии. Это подход, который не только экономит деньги, но и демонстрирует социальную ответственность компании.

---

**Основные моменты**

---

***Сервисно-ориентированная операционная среда ИТ может способствовать постоянному увеличению рентабельности инвестиций, улучшению контроля затрат и технических инноваций.***

**Удовлетворение потребностей бизнеса в ходе контроля затрат**

ИТ постоянно сталкиваются с возрастающей сложностью инфраструктуры, преобразованием бизнеса, новыми технологиями и необходимостью соответствовать нормативным требованиям. Типичное предприятие может эксплуатировать более 1000 бизнес-служб, включая интерактивную обработку клиентских запросов, заказов, поставку, получение и авторизацию кредитов; все они работают на основе сложной инфраструктуры внутри среды данных из многих источников, которые отличаются большим технологическим, исполнительным и организационным разнообразием. Это разнообразие обычно снижает скорость реагирования, доступность и внедрение инноваций.

Сервисно-ориентированная операционная среда ИТ может помочь создать постоянно увеличивающийся прогресс рентабельности инвестиций, контроля стоимости и технических инноваций, поскольку она обеспечивает взаимодействие «строительных блоков», образующих необходимую основу для открытого сообщения бизнеса и ИТ, что является ключом к повышению эффективности ИТ и прикладной инфраструктуры и ускорению разработки и внедрению инфраструктурных решений. (рис. 2)

Например, принятие единых стандартов как для инфраструктуры, так и для проектов консолидации приложений, позволит снизить операционные и капитальные затраты, особенно если это сопровождается определением открытых стандартов, которые могут быть использованы для множества бизнес-решений. В таких ситуациях сервисно-ориентированная операционная среда ИТ может обеспечить уникальную основу для практически всех решений на предприятии.

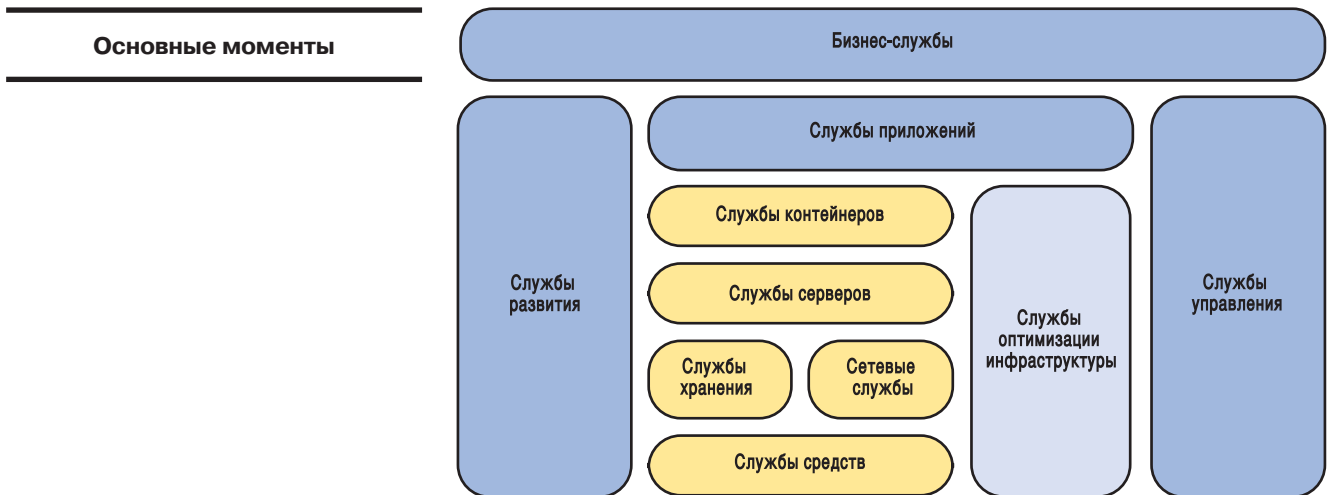


Рисунок 2. Взаимодействие «строительных блоков», которые составляют сервисно-ориентированную операционную среду ИТ может повысить эффективность ИТ и прикладной инфраструктуры и ускорить разработку и внедрение инфраструктурных решений.

Более того, поскольку операции ИТ могут быть трудоемкими и уязвимыми для ошибок, ИТ-директора часто склонны переносить ассигнования на ИТ с развития и внедрения инноваций на выполнение текущих операций. В большинстве организаций свыше 70 процентов общего бюджета ИТ расходуется на поддержание существующей среды. Чтобы помочь преодолеть технологические, исполнительные и операционные противоречия и создать гибкую, быстро реагирующую среду, многие компании сегодня переходят на автоматические службы управления как необходимое требование ведения бизнеса.

**Обеспечение качества обслуживания**

Поскольку реализация службы управления часто требует изменения привычного режима работы персонала, она вызывает значительные технические и организационные проблемы. Чтобы объединить персонал, процессы, технологии и информацию, необходимые для достижения задач бизнеса, необходимо установить эффективное управление, которое обеспечит эффективное принятие решений. Что особо важно, принцип сервисно-ориентированного управления поможет обеспечить совмещение решений ИТ с видением, приоритетами и стратегией бизнеса, и тем самым поможет ИТ принести максимальную пользу бизнесу.

**В правильно организованной операционной среде ИТ управленческие инициативы могут быть с готовностью поддержаны, что позволяет ИТ-директорам решать вопросы соответствия качества услуг требованиям.**

---

**Основные моменты**

---

Правильно построенная операционная среда ИТ может способствовать управлению инициативами, помогая определить границы ролей и обязанностей и то, как они соотносятся с конкретными функциями, и создать восходящую цепочку решения проблем/споров, автоматизировав и ускорив процессы и в сфере бизнеса, и в сфере ИТ. В тоже время это поможет высшему руководству выявлять и предвидеть критические «причинно-следственные» сценарии и более быстро реагировать на возможности развития бизнеса.

Например, чтобы помочь в решении вопросов организации круглосуточного глобального предприятия, большого сайта онлайн-аукциона, было реализовано решение интегрированного управления бизнес-службами, которое состояло в автоматизации контроля операционной среды, выявлении возможных проблемных аспектов служб и использовании автоматических, самовосстанавливающихся средств, которые автоматически восстанавливают проблемные службы. Это решение также дает возможность персоналу выявлять всплески интереса к определенным лотам или категориям и динамически корректировать системные ресурсы для поддержки возрастающей нагрузки. Компания имеет возможность воспроизводить изменения на своем веб-сайте быстро и последовательно, таким образом новые службы и возможности становятся доступны в кратчайшие сроки.

**Защита активов**

Вопросы безопасности продолжают поднимать уровень озабоченности предприятий по всему миру, особенно по мере того, как ИТ отводится центральная роль в защите брендов, данных и средств, обеспечения доступа и удобства работы конечных пользователей и управления внутренними и внешними угрозами. Предоставляя платформу для построения инфраструктуры политики безопасности, сервисно-ориентированная операционная среда позволяет компаниям рассматривать и решать критические вопросы безопасности в контексте требований бизнеса и ИТ. (рис. 3)

*Предоставляя платформу для построения инфраструктуры политики безопасности, сервисно-ориентированная операционная среда позволяет компаниям рассматривать и решать критические вопросы безопасности.*

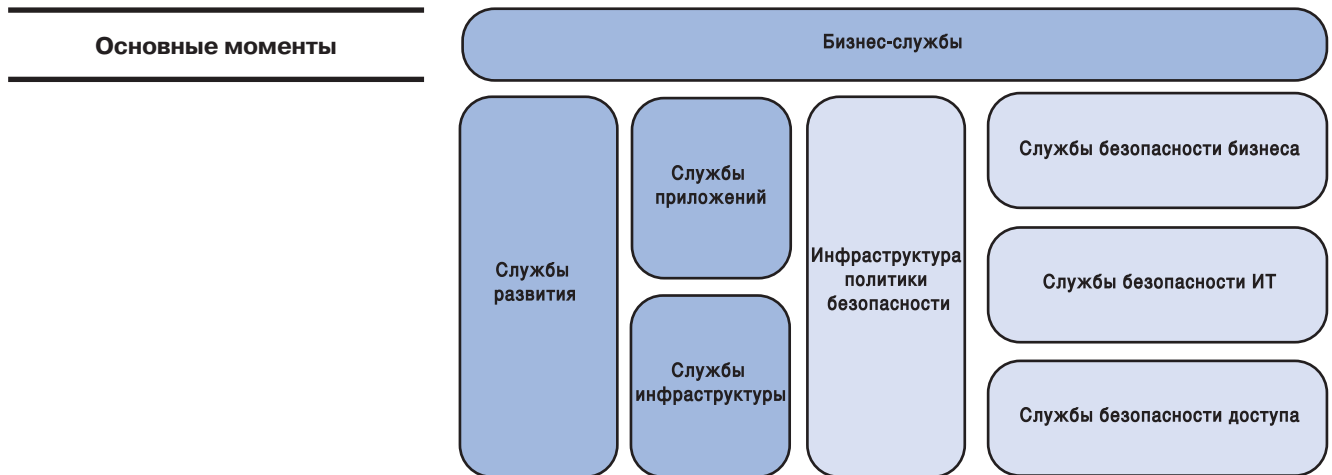


Рисунок 3. Сервисно-ориентированная операционная среда ИТ может помочь компаниям рассматривать и решать вопросы безопасности не упуская из виду потребности их бизнеса и ИТ.

Созданная инфраструктура политики безопасности может включать службы безопасности бизнеса для таких функций как соответствие и отчетность, защита данных и контроль конфиденциальности, идентичности и доступа, а также доверительное управление. Дополнительно она может включать службы безопасности ИТ для аутентификации, авторизации, конфиденциальности и аудита, а также набор служб безопасности доступа, предназначенный для управления и безопасного обслуживания ресурсов.

#### Заключение

Когда речь идет о внедрении инноваций, нет сомнений в том, что ИТ-директора будут продолжать играть все более важную роль в поисках возможности завоевания конкурентоспособного положения на рынке для своих компаний. В соответствии с данными компании Gartner, 83 процента ИТ-директоров предсказывают значительные изменения на своих предприятиях в течение следующих трех лет, таких как внедрение новых продуктов и открытие новых рынков. Успех этих инноваций будет определять будущие роли и обязанности ИТ-директоров и ИТ-организаций.<sup>6></sup>

**Поддержка новых продуктов, новых рынков и других изменений в бизнесе позволит ИТ-директорам играть важную роль в успехах организации.**

---

**Основные моменты**

---

*ИТ-директора смогут обеспечить конкурентоспособность бизнеса с одновременным снижением производственных рисков с помощью динамичных, устойчивых, гибких и доступных информационных технологий, которые безопасны в эксплуатации, совместимы и рентабельны.*

Используя принцип высоких эксплуатационных параметров информационных технологий, ИТ-директора смогут обеспечить конкурентоспособность бизнеса, а также снизить производственные риски посредством внедрения динамичных, устойчивых, гибких и доступных информационных технологий, которые безопасны в эксплуатации, совместимы и рентабельны. В то время как общей стратегической целью может являться согласование ИТ с потребностями бизнеса, успех, скорее всего, придет к тем, кто выберет структурированный, сервисно-ориентированный подход к достижению высоких эксплуатационных параметров в ИТ.

Сервисно-ориентированная модель операционной среды ИТ предлагает именно этот подход. Это позволяет ИТ эффективно поддерживать задачи бизнеса предприятия путем моделирования применения информационных технологий на тех же основополагающих принципах, которыми руководствуется бизнес в целом. Кроме этого, данная модель предполагает, что архитектура предприятия использует Сервисно-ориентированный подход к разработке и внедрению приложений и обеспечит гибкость, скорость реагирования и эффективность, необходимые для успеха в бизнесе.

**Подробная информация**

Чтобы узнать больше о разработке и внедрении сервисно-ориентированной операционной среды ИТ и о том, как IBM может помочь организациям лучше согласовать ИТ-операции с задачами бизнеса, обратитесь к представителю IBM по маркетингу или бизнес-партнерам IBM, или посетите следующий веб-сайт:

[ibm.com/ru/services/cio](http://ibm.com/ru/services/cio)



**Компания IBM East Europe/Asia**

123317 Россия, Москва  
Краснопресненская наб., д. 18  
Тел.: +7 495 775 88 00

Домашняя страница IBM находится на [ibm.com/ru](http://ibm.com/ru)  
IBM, логотип IBM и [ibm.com](http://ibm.com), являются торговыми знаками International Business Machines Corporation в США и (или) других странах.

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

- <sup>1</sup> IBM, *Expanding the Innovation Horizon: The Global CEO Study*, 2006
- <sup>2</sup> IBM, *IBM Market Intelligence: CIO Challenges and Aspirations*, 2007
- <sup>3</sup> Center for CIO Leadership, *The CIO profession: driving innovation and competitive advantage*, 2007
- <sup>4</sup> SearchCIO.com, Definitions, [http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182\\_gci1081274,00.html](http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html), June 2007
- <sup>5</sup> S.E. Slack, *Enterprise architecture essentials, Part 1: Enterprise architecture viewpoints: What's best for your organisation?* IBM.com. developerWorks, July 2007
- <sup>6</sup> Gartner, Inc., *Making the Difference: The 2008 CIO Agenda*, January 2008

Упоминание в настоящей публикации продуктов, программ и услуг IBM не подразумевает, что корпорация IBM намерена сделать их доступными во всех странах, в которых она ведет свою деятельность. Любое упоминание продукта, программы или услуги IBM не подразумевает, что могут использоваться только продукты, программы или услуги IBM. Вместо них могут быть использованы любой продукт, программа или услуга с аналогичными функциями.

Аппаратное обеспечение IBM производится из новых деталей либо новых и бывших в употреблении деталей. В некоторых случаях аппаратные средства могут быть не новыми и бывшими в эксплуатации. Несмотря на это, на них распространяются условия гарантии, предоставляемые IBM.

Данная публикация предназначена только для ознакомления.

Информация может быть изменена без предварительного уведомления. Последующую информацию о продуктах и услугах IBM можно получить в местном представительстве корпорации IBM или у ее местных бизнес-партнеров.

Данная публикация содержит адреса в сети Интернет, не относящиеся к компании IBM.

IBM не несет ответственности за информацию, опубликованную на этих веб-сайтах.

Компания IBM не предоставляет консультаций в области права, бухгалтерского учета или финансового аудита, не делает заявлений и не предоставляет гарантий, касающихся того, что ее продукты или услуги соответствуют действующему законодательству. Клиенты несут полную ответственность за соответствие любым действующим законодательным актам и регулирующим нормам в сфере безопасности, включая национальные законы.

На фотографиях могут быть изображены прототипы.