

## ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕКТА ЛОГИСТИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ НА РЫНКЕ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

© 2009 О.С. Крайнова\*

**Ключевые слова:** логистическое управление, объект логистического управления, логистический поток, логистическая система, услуги в области информационных технологий, услуги по поддержке аппаратного обеспечения, услуги по поддержке программного обеспечения, проектная сервисная логистика, функциональная сервисная логистика.

Рассматривается объект логистического управления на рынке услуг в области информационных технологий, дается видовой разрез услуг и определяется соответствующая каждому уровню услуги область логистического управления; приводится эволюция видов информационных услуг, позволяющая выявить необходимость внедрения логистического подхода к управлению потоком ИТ-услуг как бизнес-инструментом для субъектов рынка.

В представленной статье предпринимается попытка определения объекта логистического управления с учетом возможных классификаций услуг в области информационных технологий (далее - ИТ-услуг) и сложившейся структуры рынка.

ИТ-услуги относятся к сектору информационных технологий, в свою очередь входящему в сектор информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ), представленному на рис. 1.

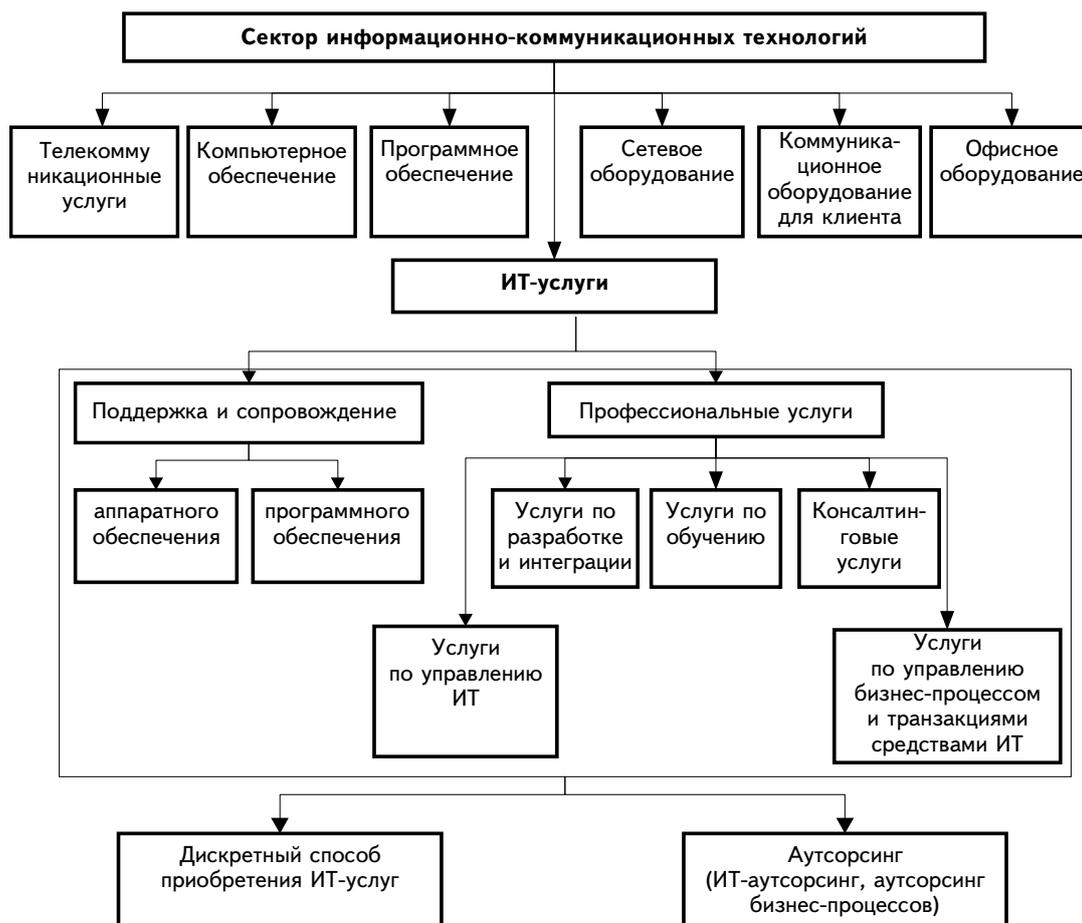


Рис. 1. Структура рынка ИКТ\*

\* Источник: Литвак А.Г. Пространственная организация мирового рынка ИТ-услуг. М., 2007. С. 17.

\* Крайнова Ольга Сергеевна, соискатель, Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского. E-mail: olga\_polina@inbox.ru.

Следует отметить также, что в мировой практике при анализе структуры и состояния рынка ИКТ принято использовать несколько другую, более упрощенную классификацию рынка ИКТ.

Рассмотрим несколько подобных классификаций, которые предлагают наиболее известные мировые консалтинговые компании, занимающиеся изучением сектора ИКТ.

Так, организация European Information Technology Observatory выделяет на рынке ИКТ семь сегментов:

- 1) телекоммуникационные услуги;
- 2) ИТ-услуги;
- 3) компьютерное оборудование;
- 4) программное обеспечение;
- 5) сетевое оборудование и оборудование для передачи данных;
- 6) коммуникационное оборудование для клиента;
- 7) офисное оборудование.

В международной практике используется определение сектора ИКТ, принятое Комитетом по информационной, компьютерной и телекоммуникационной политике (Committee for Information, Computer and Communications Policy - ICCP) в 1998 г., которое затем постоянно приводилось в соответствие с изменяющимся рынком ввиду появления новых и совершенствования появившихся ранее технологий. Принципы, положенные в основу при отборе того или иного вида экономической деятельности при включении его в состав ИКТ,

носят универсальный характер. К сектору ИКТ относятся виды экономической деятельности, результатом которых являются:

1) продукты, удовлетворяющие одному из следующих требований:

♦ предназначены для обеспечения функционирования телекоммуникационной связи и выполнения функций обработки информации, включая ее передачу и отображение;

♦ используют электронику для отображения, изменения и/или описания физических явлений или для контроля и управления физическими процессами;

♦ являются отдельными компонентами, предназначенными преимущественно для использования продуктов, определенных выше;

2) услуги, обеспечивающие возможности для обработки и передачи информации с помощью электронных средств, в том числе связанных с торговлей либо лизингом технических средств, а также непосредственным применением ИКТ.

Однако для выявления объекта логистического управления автором основное внимание сфокусировано на определении понятия ИТ-услуги, предложенным компанией Gartner (рис. 2).

В своих отчетах Gartner пользуется определением “чистые услуги”, т.е. в этот сектор не включаются поставки оборудования, необходимого для сопровождения предоставляемых услуг.

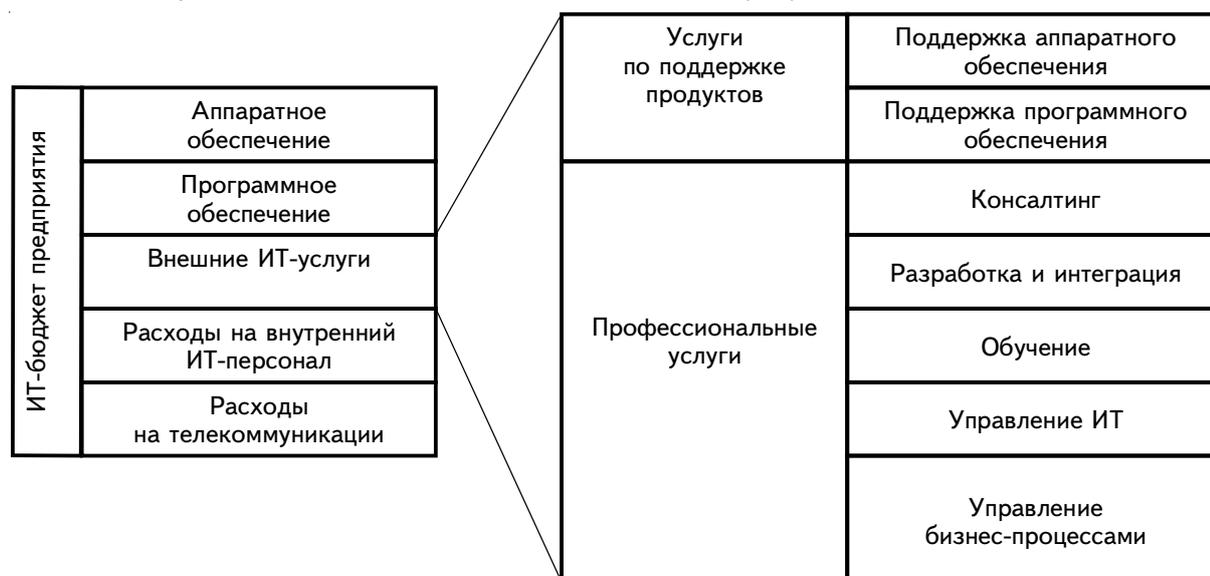


Рис. 2. Классификация ИТ-услуг компании Gartner\*

\* Источник: Македонский С. Развитие ИТ-услуг и аутсорсинга в России и мире: Докл. на конф. “Аутсорсинг на современном предприятии: теория и практика”, Казань, М-во связи РТ, 11 нояб. 2004 г. Режим доступа: www.gartner.com.

В рамках выделенных видов подвидами услуг по поддержке продуктов являются:

1. Поддержка аппаратного обеспечения: обслуживание аппаратного обеспечения клиента, управление аппаратным обеспечением документооборота, обслуживание аппаратного обеспечения предприятий, управление аппаратным обеспечением систем хранения (архивирования) данных.

2. Поддержка программного обеспечения: услуги поддержки программных приложений (бэк-офис, Enterprise Resource Planning, Supply Chain Management, Customer Relationship Management), услуги поддержки инфраструктурного ПО, услуги поддержки операционных систем.

3. Консалтинг: бизнес-консалтинг, ИТ-консалтинг.

4. Разработка и интеграция: разработка программных комплексов (приложений), введение в эксплуатацию, интеграция.

5. Обучение.

6. Управление ИТ: менеджмент приложений, хелп-деск менеджмент (служба поддержки), операционные услуги.

7. Управление бизнес-процессами.

Подробнее остановимся на сущности и модификациях основного объекта логисти-

ческого управления применительно к рынку ИТ-услуг.

Итак, с точки зрения методологии, центральное место в формировании теории логистического управления играет теоретическая модель абстрактного цикла потоковых организационно-экономических процессов.

Построение такого рода идеализированного объекта - необходимый этап создания теории логистического управления, осуществляемый в такой специфической области знания, как организационно-экономическая и хозяйственно-экономическая сфера деятельности человека.

Исходя из вариантов предоставления услуг, выявлено, что материальная составляющая информационно-технологической услуги "теряется" у дилера, который непосредственно взаимодействует с потребителем по предоставлению информационных услуг.

Для дальнейшего рассмотрения потоковых процессов на рынке информационных услуг на микро- и макроуровнях определимся с тем, что ИТ-услуги рассматриваются автором и как услуги по поддержке продуктов (поддержание аппаратного и программного обеспечения), и как профессиональные услуги (консалтинг, системная и сетевая интеграция, обучение, аутсорсинг и управление).

#### Этапы развития видов информационных услуг\*

Период	Информационные услуги
С середины 1950-х до середины 1960-х гг.	Услуги включали информационные издания, распространяемые по подписке (в том числе и за рубежом), содержащие библиографическую, реферативную и обзорно-аналитическую информацию, библиотечное обслуживание и копии первоисточников, предоставляемые по запросам
С середины 1960-х до середины 1970-х гг.	Важнейшим видом услуг на рынке стали базы данных (БД), содержащие библиографическую, реферативную, фактографическую и справочную научно-техническую информацию, в дальнейшем торгово-экономическую, статистическую, профессионально текстовую и цифровую информацию, данные, программное обеспечение (ПО)
С середины 1970-х гг.	Создание национальных и глобальных сетей передачи данных, ведущим видом информационных услуг стал диалоговый поиск информации в удаленных от пользователя БД. Предоставление компаниями-посредниками информационных услуг по диалоговому поиску информации в удаленных БД, дополнительные услуги, копии первоисточников и консультации
Вторая половина 1980-х гг.	Характерно появление на рынке новых поставщиков информационных услуг, центров специализирующихся на подготовке БД на CD, служб телетекста и видеотекста, телекоммуникационных сетей, объединяющих владельцев персональных микроЭВМ, многоходовых шлюзовых служб доступа в ЦБД, обеспечивающих для потребителей возможность удобной и простой работы одновременно с десятком ЦБД, в совокупности предоставляющих доступ к тысячам БД
1990-е гг.	Коммерческое использование Интернета, электронной почты, скоростного доступа, мультимедиа и пр., что значительно расширило возможности и привлекательность использования удаленного доступа к БД Развитие и применение ИТ-услуг
2000 г. - настоящее время	Глобальное использование Интернета, мобильных устройств, новых видов доступа в сеть, передача голоса, развитие виртуального пространства и пр. Сложившаяся структура рынка ИТ-услуг (консалтинг, внедрение, пусконаладочное управление, обучение, сервисное обслуживание)

\* Долгушев Д.С. Формирование и развитие регионального рынка информационных услуг: Дис. ... канд. экон. наук. М., 2005. С. 62.

При этом отмечаем тот факт, что эволюционно информационные услуги рассматривались по-разному, вследствие чего именно сейчас возможно применение логистики в оптимизации управления услугами как бизнес-инструментом.

В подтверждении этого довода представляем этапы развития различных видов информационных услуг (см. таблицу).

В связи с выявленной эволюцией, можно охарактеризовать подходы к рассмотрению информационной услуги как объекту коммерческой деятельности следующим образом:

♦ услуги первого уровня - услуга рассматривается как товар и измеряется в единицах (поставка техники);

♦ услуги второго уровня - так называемая "промежуточная услуга" (создание систем обработки данных - СОД и центров обработки данных - ЦОД);

♦ услуги третьего уровня - услуга как бизнес-инструмент (выполнение работ).

Основная тенденция, таким образом, состоит в том, что сокращается доля товара и промежуточной услуги и максимизируется доля работы в производстве и предоставлении информационных услуг.

В сопоставлении видовой классификации услуг отмечается, что услуги 1-го и 2-го уровня - относятся к поддерживающим, а 3-го уровня - рассматриваются как профессиональные.

Очевидным в этой ситуации представляется и применение дифференцированного логистического подхода:

1) в случае логистической оптимизации услуг по поддержке продуктов - это сфера рассмотрения сервисной логистики;

2) в случае оказания профессиональных услуг логистика будет включать все ее функциональные области, так как информацион-

ная услуга рассматривается как "вещь в себе" и охватывает использование всего ресурсного потенциала фирмы.

В соответствии с выделенной логикой, отметим основные логистические задачи для сервисной ее части. Анализ термина "сервис", проведенный для целей выявления его основных аспектов целях логистизации, основывается на исследованиях Б.А. Аникина<sup>1</sup>, позицию которого автор (по данному вопросу) полностью поддерживает, и позволяет сделать следующие выводы:

1) "сервис" может восприниматься как термин статике - "комплекс услуг" и как термин динамики - "обслуживание";

2) "сервис" может трактоваться как в глобальном смысле - "комплекс действий, приносящих пользу, помощь другому лицу", так и в узком смысле - "комплекс действий, связанный со сбытом и использованием машин. Оборудования и другой продукции производственно-технического назначения".

Таким образом, выделенные выше 2 классификационных признака:

1) состояние логистического процесса (логистического потока):

♦ статика (сервис как комплекс услуг);

♦ динамика (сервис как обслуживание);

2) тип (уровень) логистической системы:

♦ микроуровень;

♦ макроуровень, -

позволяют выделить четыре основных раздела сервисной логистики (рис. 3).

Данные рис. 3 позволяют сформировать определения основных разделов сервисной логистики с точки зрения ее объектов и для целей выработки конкурентных преимуществ в дальнейших разделах диссертационного исследования.

		Состояние логистического потока	
		Статика	Динамика
Уровень логистической системы	Макроуровень	Проектная макрологистика	Функциональная макрологистика
	Микроуровень	Проектная микрологистика	Функциональная микрологистика
		Проектная часть	Функциональная часть

Рис. 3. Основные разделы сервисной логистики

Проектная сервисная логистика - раздел сервисной логистики, посвященный проектированию, формированию и оптимизации микро-, мезо- и макрологистических сервисных концентрационно-распределительных систем.

Функциональная сервисная логистика - раздел сервисной логистики, посвященный оперативному управлению потоками ресурсов в микро-, мезо- и макрологистических сервисных системах.

Сервисная макрологистика - раздел логистики, посвященный проектированию, формированию и оптимизации макрологистических сервисных концентрационно-распределительных систем и эффективному использованию при управлении логистическими потоками во внутренней и внешней среде организации.

Сервисная микрологистика - раздел логистики движения ресурсов, посвященный управлению сервисными потоками в микрологистических сервисных концентрационно-распределительных системах.

Таким образом, ключевым понятием сервисной логистики является понятие логистической сервисной системы, под которой будем понимать систему управления сервисными потоками с целью придания им количественных параметров и качественных характеристик в соответствии с требованиями внешней среды.

Поток ИТ-услуг в заданном контексте рассматривается как вид логистического по-

тока, в котором в качестве объектов выступают средства и способы обеспечения ценностей для заказчика, связанных с выполнением бизнес-процессов, которые упрощают достижение его цели, включая физические, финансовые и договорные компоненты. Как и любой другой логистический поток, различающийся по типам объектов, он представляет собой совокупность определенных объектов, перемещаемую во времени и адаптированную к количественным и качественным преобразованиям в соответствии с воздействиями на нее субъекта управления логистической системы. Отнесение потока ИТ-услуг именно к логистическому подтверждается удовлетворением таких требований, как: адекватное реагирование на покупательский спрос, обеспечение конкурентных преимуществ, связь с конкретной логистической системой.

В свою очередь, под управлением потоками ИТ-услуг, понимается совокупность непрерывных целенаправленных воздействий субъекта управления на управляемое множество обособленных объектов для получения желаемых результатов от их перемещения и трансформации в пространстве и времени и создающих ценность для заказчика.

---

<sup>1</sup> Аникин Б.А., Тяпухин А.П. Коммерческая логистика: Учебник. М., 2005. С. 384-392.

*Поступила в редакцию 01.09.2009 г.*