

**Формирование  
карты продуктов  
для ЦТ**

- Срочно надо разработать стратегию ЦТ
  - КПЭ ЦТ нужно принять вместе со стратегией ЦТ
- Разработанная в авральном режиме стратегия ЦТ и КПЭ ЦТ повлияют на деятельность организации в ближайшие годы
- На текущий момент отсутствует принятая универсальная методология реализации ЦТ и карта отечественного ПО

Уровни КПЭ	Группы КПЭ для мониторинга реализации Стратегии госкомпании		
<b>Вклад в реализацию стратегических целей</b>	<b>Рост эффективности</b>	<b>Рост выручки</b>	<b>Внедрение цифровых бизнес-моделей</b>
	1. Оценка снижения операционных затрат за счет цифровой трансформации; 2. Оценка увеличения EBITDA за счет цифровой трансформации; 3. Оценка снижения капитальных затрат за счет цифровой трансформации	4. Оценка увеличения выручки за счет цифровой трансформации	5. Оценка доли выручки от новых бизнес-моделей в общей выручке компании
<b>Цифровая трансформация ключевых сфер</b>	<b>Продукты и взаимодействие с потребителями</b>		<b>Поддерживающие функции</b>
	6. Доля выручки в цифровых каналах; 7. Доля цифровых продуктов / услуг в выручке; 8. Число активных пользователей цифровых решений (физ. лица); 9. Число активных пользователей цифровых решений (юр. лица)		10. Доля цифровизированных бизнес-процессов в поддерживающих функциях
<b>Базовые условия для цифровой трансформации</b>	<b>Цифровая инфраструктура и данные</b>		<b>Цифровые кадры, компетенции и культура</b>
	11. Доля облачной серверной мощности; 12. Число активных пользователей API; 13. Доля доменов данных, управляемых в соответствии со стандартом		14. Доля руководителей, специалистов и служащих, обладающих знаниями в сфере цифровой трансформации
<b>Инвестиции и модель управления цифровой трансформацией</b>		15. Объем инвестиций в цифровую трансформацию; 16. Доля инвестиций в цифровую трансформацию от общего объема инвестиций; 17. Отношение инвестиций в цифровую трансформацию к выручке; 18. Доля инициатив цифровой трансформации с применением искусственного интеллекта, как ключевой технологии; 19. Доля расходов на закупку российского программного обеспечения; 20. Увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий	

# Что можно использовать. Адаптированный Canvas Остервальда



New table

Уровни зрелости				
1. Внедрение отдельных цифровых решений	2. Программы цифровизации подразделений и компании	3. Модернизация цифровой инфраструктуры	4. Изменение бизнеспроцессов на основе цифровых решений	5. Внедрение новых цифровых бизнесмоделей, выход на рамки отрасли

# Связь с КПЭ ЦТ



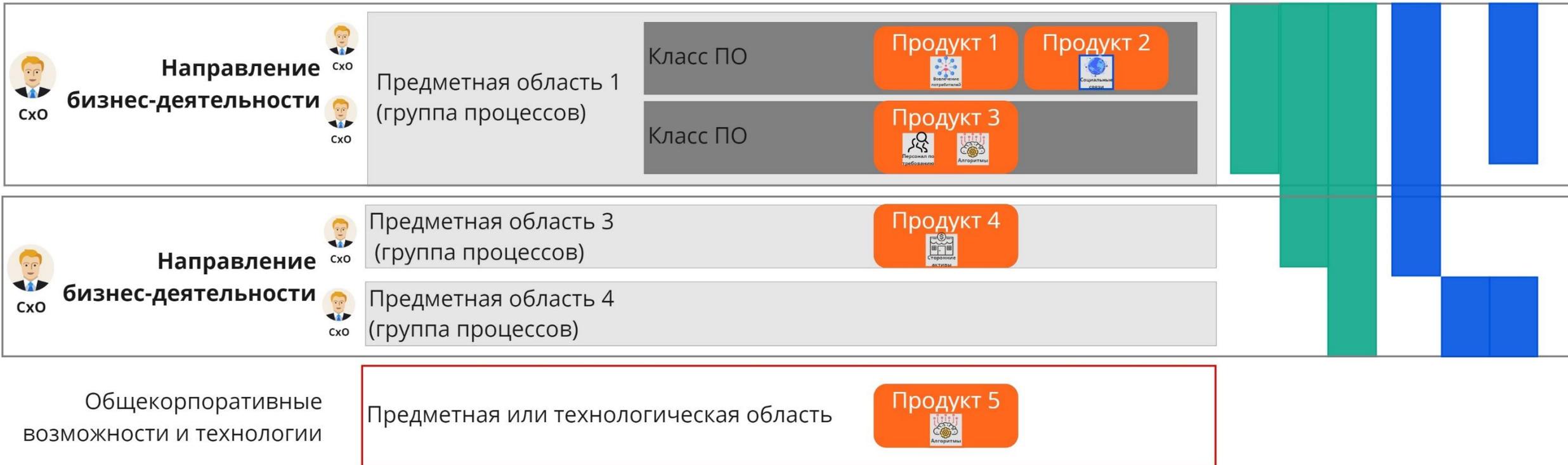
# Связь с 7 направлениями ЦТ по Strategy Partners



# Представление в виде сетки. Принципиальная схема

# NAUMEN

Группа КПЭ      Группа КПЭ  
 подгруппа КПЭ      подгруппа КПЭ  
 КПЭ    КПЭ    КПЭ      КПЭ    КПЭ    КПЭ  
 1    2    3                      1    2    3



# Представление в виде сетки. Принципиальная схема

	Вклад в реализацию стратегических целей					Трансформация ключевых сфер				Базовые условия для цифровой трансформации						
	Рост эффективности 1	2	3	Рост выручки 4	Внедрение цифровых бизнес-моделей 5	Продукты и взаимодействие с потребителями 6	7	8	9	Поддерживающие функции 10	Цифровая инфраструктура и данные 11	12	13	Цифровые кадры, компетенции и культура 14		Инвестиции и модель управления цифровой трансформацией 15 - 20
Customer Development и анализ рынка <small>Управление Бизнес-системами</small>	█										█					2
Управление взаимоотношениями и взаимодействием с потребителями <small>Выполнение в клиенте</small>	█	█		█			█	█								6
Управление операциями, каналами и цепочками поставок <small>Управление Службой клиентов</small>	█	█		█	█	█						█				6
Продажи и выставление счетов <small>Управление Потребителем данных</small>				█	█	█										2
Бизнес-модели, стратегии и (цифровые) продукты <small>Управление целостными предложениями (цифровые продукты)</small>	█	█		█	█	█	█	█								7
Инвестиции и операционные затраты <small>Управление Потребителем данных</small>			█												█	7
Управление поддерживающими функциями и их процессами <small>Управление организационными Бизнес-процессами</small>	█			█	█				█			█	█	█		6
Управление активами и поддерживающей инфраструктурой <small>Управление Ассетом</small>	█	█		█	█						█	█	█			6
Управление поставщиками и сообществами <small>Управление Поставщиками</small>	█	█		█	█						█	█				4
Общекорпоративные возможности и технологии																

	Вклад в реализацию стратегических целей					Трансформация ключевых сфер					Базовые условия для цифровой трансформации					
	Рост эффективности			Рост выручки		Внедрение цифровых бизнес-моделей	Продукты и взаимодействие с потребителями				Поддерживающие функции	Цифровая инфраструктура и данные			Цифровые кадры, компетенции и культура	Инвестиции и модель управления цифровой трансформацией
	1	2	3	4	5		6	7	8	9		10	11	12		
<b>Управление взаимоотношениями и взаимодействием с потребителями</b>																
<b>6. Управление обслуживанием клиентов</b>																
6.2 Планирование и управление контактами обслуживания клиентов																
6.5 Оценка операций обслуживания клиентов и удовлетворенности клиентов																
<b>05.08 Средства управления контактными центрами</b> 																
<b>Управление поддерживающими функциями и их процессами</b>																
<b>8. Управление ИТ</b>																
8.7 Предоставление и поддержка ИТ-сервисов																
<b>09.10 Средства управления ИТ-службой, ИТ-инфраструктурой и ИТ-активами (ITSM-ServiceDesk, SCCM, Asset Management)</b> 																

# Пример



## Naumen Service Desk

**Класс программного обеспечения по классификатору программного обеспечения, утвержденному приказом от 22.09.2020 № 486**

Основной класс: 09.10 Средства управления ИТ-службой, ИТ-инфраструктурой и ИТ-активами (ITSM-ServiceDesk, SCCM, Asset Management)

### Применения при проведении цифровой трансформации

Основное направление: Управление поддерживающими функциями и процессами

Процессы: 8.7 Предоставление и поддержка ИТ-сервисов

### Влияние на реализацию Стратегии цифровой трансформации

- КПЭ:
1. Оценка снижения операционных затрат за счет цифровой трансформации
  5. Оценка доли выручки от новых бизнес-моделей в общей выручке компании
  10. Доля цифровизированных бизнес-процессов в поддерживающих функциях
  12. Число активных пользователей API
  13. Доля доменов данных, управляемых в соответствии со стандартом
  14. Доля руководителей, специалистов и служащих, обладающих знаниями в сфере цифровой трансформации