



AXBOROT TEXNOLOGIYALARI XIZMATLARI VA JARAYONLARI
RAQOBATBARDOSH BOSHQARUVINING O'ZIGA XOS JIHATLARI

*Abdusalilov Boburjon Zuxridin o'g'li -
Andijon axborot texnologiyalari
texnikumi direktori*

https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss2/a54

Annotatsiya. Mazkur maqolada axborot texnologiyalari sohasida faoliyat olib boruvchi tashkilotlar aktivlarining raqobatbardoshlik tavsifiy ko'rsatkichlarini ta'minlashda strategik masalalarning ITIL v3, v4 amaliyotlari doirasida yechimlari ketma-ketligini amalga oshirish asoslari keltirilgan.

Kalit so'zlar: IT-provayder, IT-xizmat, ITIL v3, ITIL v4, IT-faoliyat, axborot texnologiyalari, IT-jarayon, IT-aktiv.

СПЕЦИФИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГ И
ПРОЦЕССОВ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИИ

*Абдухалилов Бобуржон Зухридин угли -
Директор Андижанского техникума
информационных технологий*

Аннотация. В этой статье приведены основы реализации последовательности решения стратегических задач в рамках практики ITIL v3, v4 обеспечивающие характеристический показателей конкурентоспособности активов организаций проводящие деятельности в сфере информационных технологий.

Ключевые слова: ИТ-провайдер, ИТ-услуга, ITIL v3, ITIL v4, ИТ-деятельность, информационные технологии, ИТ-процессы, ИТ-активы

SPECIFIC ASPECTS OF COMPETITIVE MANAGEMENT OF SERVICES AND
PROCESSES INFORMATION TECHNOLOGIES

*Abdusalilov Boburjon Zuxridin ugli -
Director of the Andijan College of
Information Technologies*

Annotation. This article provides the basics for the implementation of the sequence of solving strategic problems within the framework of the practice of ITIL v3, v4, providing characteristic indicators of the competitiveness of the assets of organizations conducting activities in the field of information technologies.

Keywords: IT provider, IT service, ITIL v3, ITIL v4, IT activity, information technology, IT process, IT asset

Kirish. So'nggi 20 yil ichida IT provayderlarining raqobatbardoshlik ko'rsatkichi biznesning barcha bo'g'in iste'molchilarining talablarini bajarishdagi IT provayderlar kompetensiyalari, tashkilotlarning biznes jarayonlari reinjiningi va ERP-tizimlarini (Enterprise Resource Planning – tashkilot resurslarini rejalashtirish) tatbiq etishi bilan bog'liq ekanligini ko'rsatib kelmoqda. Shu nuqtayi nazardan IT provayderlar xizmatlarni taqdim etishda ITIL v3 va ITIL v4 eng yaxshi amaliy usulbiyotlardan foydalangan holda o'z aktivlaridan foydalanish bo'yicha raqobatbardoshlikda ustunlikka ega bo'lib, boshqaruv tizimida qo'llaniluvchi axborotlarning ishonchlik sifatini oshirish bilan mutassil shugullanmoqda. Bu, o'z navbatida, O'zbekiston sharoitida IT kompaniyalarning IT-servis va IT-jarayonlarini boshqarishning raqobatbardosh eng yaxshi amaliy usullarini ishlab chiqish zaruratini tug'diradi.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-sonli "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot

strategiyasi to'g'risida"gi farmoni bilan tasdiqlangan "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi"ning "III. Milliy iqtisodiyotni jadal rivojlantirish va yuqori o'sish sur'atlarini ta'minlash" bo'limidagi 28-maqсадida "Turizm, transport, axborot-kommunikatsiya, jumladan dasturiy ta'minotlar va boshqa xizmatlar eksportini 1,7 baravarga oshirish yoki 4,3 milliard AQSh dollariga yetkazish" vazifasi belgilab berilgan[1].

A.N.Aripov o'z monografiyasida "Axborot-kommunikatsiya sohasini boshqarish turli usullar bilan amalga oshiriladi va ularning har biri boshqaruvchi tizimning boshqariluvchi tizimga bo'lgan muayyan ta'siri bilan tavsiflanadi", – deya ta'kidlab, O'zbekiston axborot-kommunikatsiya sohasining o'ziga xos xususiyatini va uni boshqarish pillapoyasini hisobga olgan holda ko'rib chiqilayotgan boshqarish usullarini ikki katta guruhga ajratgan:

1. Soha ichida muvofiq muhitni ta'minlaydigan, sohaning o'z doirasida qo'llaniladigan usullar.

2. Axborot-kommunikatsiya sohasini davlat tomonidan boshqarish usullari (so'nggi paytlarda «davlat tomonidan tartibga solish» deb ham talqin qilinadi) [2].

“AXELOS Limited”ning “ITIL® Foundation. ITIL 4 Edition” yo'riqnomasida ITIL v4 freymvorkining asosiy komponentlari SVS (Service value system – Xizmat qadriyatlar (qiymatlar) tizimi) va to'rt o'lchovli modeli haqida so'z yuritiladi [3].

L.Z.Davletkireyevaning fikricha, tashkilotlarda IT hajmining o'sishi bilan IT buxgalteriya hisobi va aktivlarini boshqarishning dolzarbligi ham o'sib bormoqda. Oddiy IT konfiguratsiyasini boshqarish ham, tashkilotning buxgalteriya hisobi ham javob bera olmaydigan savollar tobora ko'payib bormoqda. Dunyo bo'ylab ko'plab hukumat va tijorat tashkilotlari shunga o'xshash savollarni berishmoqda [4].

Peter Fanning ITIL v3 da joriy davr va ushbu bozor muhitining muhim muvaffaqiyat omillarini aniqlash strategik menejmentning muhim vazifasidir, deya ta'kidlangan [5].

K.Skripkin: “ITIL jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha amaliy tavsiyalar, qoida tariqasida, kaskad modeliga amal qiladi”, – deya e'tirof etib, misol uchun, o'zgarishlar qilganda, bu o'zgarishlar bilan erishilgan biznes maqsadlarini aniq tushunish, o'zgarishda ishtirok etgan barcha tomonlarni aniqlash, o'zgarishlarni biznes maqsadlariga to'liq muvofiqligi uchun bosqichma-bosqich rejalashtirish, ko'p bosqichli sinov va nihoyat, rejaga to'liq muvofiq ravishda o'zgartirish haqida so'z yuritadi [6].

A.A.Badyuk o'z izlanishlarida ilgari ko'rib chiqilmagan statistik ma'lumotlarni – raqobatbardoshlikni baholash uchun eng muhim bo'lgan quyidagi omillarni aniqlagan: xodimlarning o'rtacha ish haqi; xodimlarning o'rtacha maoshi; iste'molchilar soni; xodimlar soni; yiliga mahsulotni yangilash chastotasi; o'tgan yilga nisbatan daromadlarning o'sish sur'ati; 10 yildan ortiq tajribaga ega xodimlar soni; ish jarayoni paytida stressli vaziyatlar; oyiga kompaniya veb-saytiga tashrif buyuruvchilar soni [7].

A.A.Sergeyeva va N.F.Yefimova o'z maqolasida outsorsing bilan shug'ullanuvchi shartli IT-kompaniyaning raqobatbardoshligini PEST-tahlil, SWOT-tahlil va J.J.Lamben usullari bilan tadqiq qilganlar. Tadqiqot davomida o'rganilayotgan kompaniya o'zgaruvchan iqtisodiy sharoitlarga moslashishi, mijozlarni jalb qilish uchun kuchli tomonlaridan foydalanishi kerakligi ta'kidlangan [8].

Rossiyalik iqtisodchi M.I.Gelvanovskiy iqtisodiyotning makro va mikrodarajalarida raqobatbardoshlikni shakllantirish jarayonini ko'rib chiqadi, chunki raqobatbardoshlik iqtisodiy raqobat subyekti uchun afzalliklarni yaratadigan xususiyatlarga ega bo'lish haqida fikrlarni olg'a suradi [9].

P.S.Zavyalov tovarlar va xizmatlarda muvaffaqiyatli (yoki muvaffaqiyatsiz) raqobatdosh analoqlarga qarshi ichki va tashqi bozorlarda mamla-

katning iqtisodiy, ilmiy, texnik, ishlab chiqarish, tashkiliy, boshqaruv, marketing va boshqa imkoniyatlarining (shuningdek, har qanday ma'lum bir ishlab chiqaruvchining) konsentratsiyalangan ifodasi sifatida raqobatbardoshlikni tarkibiy qismlarga ajratadi [10].

Tadqiqot metodikasi. O'zbekiston bozor sharoitida IT-xizmat taqdim etuvchi korxonalar faoliyati raqobatbardoshlik ko'rsatkichlarini IT-aktivlar bilan bog'liq muvaffaqiyat omillarini belgilashda potensial va bazaviy qism to'plamlari asosida yechish.

Tahlil va natijalar. IT-xizmat IT-faoliyatining mahsulotlari (o'zaro bog'liq xizmat aktivlari tizimi) va shu bilan birga, xizmat foydalanuvchisi nuqtayi nazaridan u tomonidan amalga oshiriladigan biznes-jarayonida qadriyatlarni shakllantirish vositasi sifatida belgilanadi. Faoliyat odatda shaxs, guruh, jamoa, tashkilot, jamiyatning maqsadli faoliyati sifatida qaraladi. IT-faoliyatining eng muhim qismi IT-xizmatlarini ishlab chiqarish va taqdim etishdir. 1-rasmda IT-provayder (IT-xizmat ko'rsatuvchi provayder) uchun faoliyatning protsessual tarkibiy qismlarining tuzilishi ko'rsatilgan.

IT-aktivlarining tarkibi, foydalanish va boshqarish mexanizmlari IT-provayderning xizmatlar portfeliga mos kelishi, shuningdek, mijozlar talablariga javob beradigan maqbul bozor narxiga va xavfsiz xizmatlar to'plamiga ega xizmatlarning taqdim etilishini ta'minlashi kerak. Bu orqali talab qilinadigan IT-xizmatlar IT-aktivlarining tuzilishini hamda xizmat ko'rsatuvchi provayderning IT-jarayonlarining faoliyat mexanizmlarini belgilaydi. ITIL v3, v4-da kiritilgan quyidagi ta'rif IT-provayderlar faoliyatini tashkil etish bo'yicha muhim yutuqdir.

IT-xizmat foydalanuvchi yoki iste'molchi o'z faoliyati davomida foydalanish va boshqarish uchun qo'llaniladigan o'z qadriyatlari bilan uyg'unlashuvchi axborot texnologiyalari vositasi hisoblanadi.

IT-xizmat umumiy qadriyatlarni ishlab chiqish vositasi bo'lib, asosan, ishlab chiqarish, iqtisodiy, ijtimoiy yoki iste'molchilar bilan bog'liq jarayonlarni o'z ichiga oluvchi va shu kabi jarayonlarning tarkibiy qismi hisoblanadi.

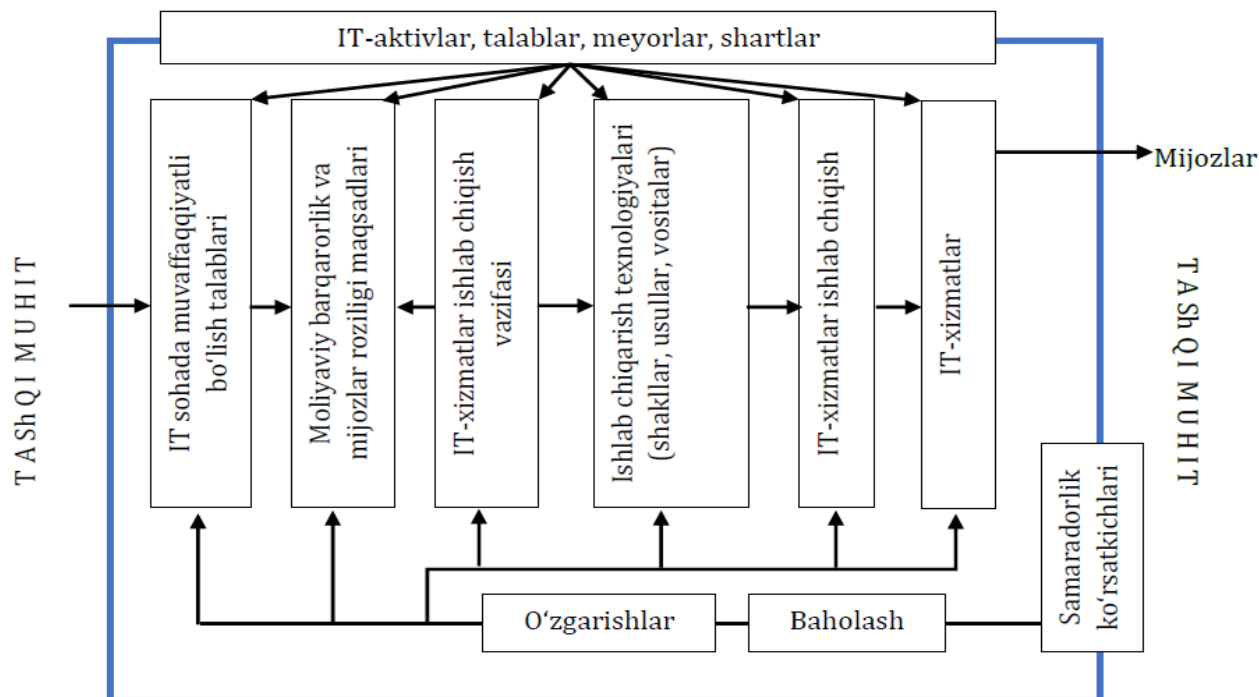
IT-xizmatning bir qancha xususiyatlariga quyidagicha ta'rif berish zarur:

- *xizmatning foydaliligi xususiyati* – xizmat iste'molchisining biznes-muammolari yechimida ijobiy effekt berishini ta'minlash bilan bog'liq xususiyati;

- *xizmatni joriy etish xususiyati* – zarur holatda foydalana olish imkoniyati, quvvati, uzluksizligi va xavfsizligi jihatdan ijobiy effekt olish bilan tavsiflanadigan xususiyati;

- *xizmatdan foydalana olish imkoniyati* – IT-xizmatning belilangan muddatlarda belgilangan vazifalarni bajara olish qobiliyati;

T A S h Q I M U H I T



1-rasm. IT-faoliyatning protsessual komponentlari

• *xizmat ko'rsata olish quvvati* – bir vaqtning o'zida bir necha xizmatlarni ko'rsata olish imkoniyati bilan biznes-faoliyatni qo'llab-quvvatlash orqali IT-xizmatlarni ko'rsata olishi qobiliyati. Xizmat ko'rsata olish quvvatining asosiy o'lchovlaridan biri IT-xizmat foydalanuvchilarining IT-tizimiga murojaatlariga tezkorlik bilan munosabat bildirishi hisoblanadi;

• *xizmatning uzluksizligi (davomiyligi yoki yashovchanligi)* – turli texnik, huquqiy va moliyaviy uzilish yoki ishdan chiqish holatlarida biznes faoliyatni, IT-xizmatlarni uzluksiz qo'llab-quvvatlash imkoniyati;

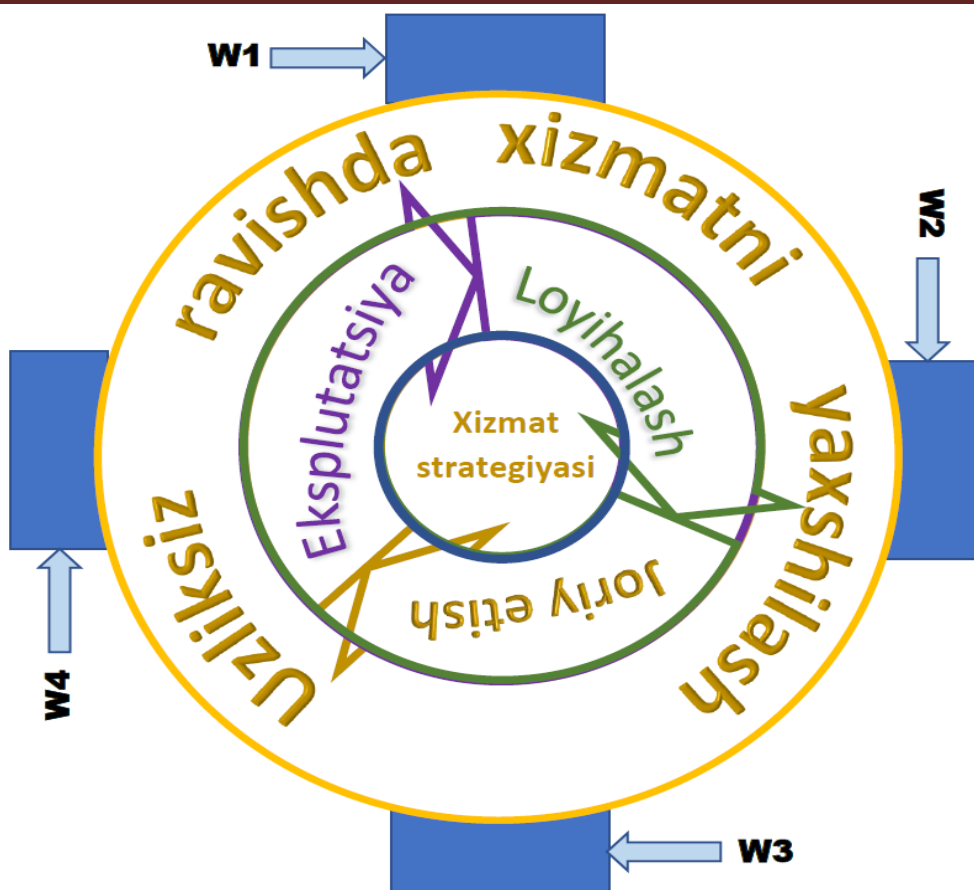
• *IT-xizmatning xavfsizligi* – biznes faoliyat xavfsizligi bilan bog'liq IT-xizmatni tashkil etuvchi komponentlarining turli xatarlardan himoyalash darajasi;

IT-xizmatning hayot davri. Xalqaro standart deb etirof etilgan ITIL v3 va v4 IT-xizmatning hayot davri modelini strategiya, loyihalash, joriy qilish, ekspluatatsiya qilish va uzluksiz ravishda xizmatni yaxshilash imkoniyatlarini o'z ichiga oluvchi IT-xizmatning hayot sikli modelini taqdim etadi (2-rasm).

1-jadval

ITIL v4 freymvorki yordamida IT-bozor yetakchilarining strategik faoliyati tahlili

Strategiya	Loyihalash	Joriy etish	Ekspluatatsiya
IT-provayder bozor qamrovini tahlil qilish va baholash	Xizmatni loyihalashning taqvimiy rejasini ishlab chiqish	IT-xizmatni joriy etish rejasini ishlab chiqish	IT-hodisalar (voqealar, hodisalar, muammolar)ni boshqarish
IT-aktivlarning raqobatbardoshligini va kutilayotgan qiymatlarni baholash va tahlil qilish	Foydali ishlay olish talablarini qondiruvchi yangi yoki o'zgartirilgan xizmatlarni loyihalash	Xizmatlar va xizmat aktivlarining o'zgarishlarini boshqarish	Xizmat ko'rsatishda foydalanuvchi so'rovlarini boshqarish
Xizmatlar va IT-aktivlar real va kutilmaviy rentabelligini baholash va tahlil qilish	Texnik infratuzilma, ma'lumotlar, ilovalar arxitekturasini loyihalash va integratsiyasi	IT-aktivlar va konfiguratsiyalarni boshqarish	Texnik infratuzilmani boshqarish
Xizmat aktivlarining ustunlik va kamchiligini tahlil qilish va baholash	IT-aktivlar uchun boshqaruv tizimlari va instrumentlarini loyihalash	Operatsion muhitda xizmatlar va relizlarni joylashtirish, relizlarni testlash va boshqarish	Ilovalarni boshqarish
Xizmatning qulayligi va foydaliligi talablarini ishlab chiqish va kelishish	IT-xizmatlarni joriy etishda hayot davrining barcha bosqichlari uchun qo'llab-quvvatlash jarayonlarini loyihalash	IT-bilimlarni boshqarish	Operatsiyalarni boshqarish, monitoring va nazorat qilish
Xizmatlar portfelini boshqarish	IT-xizmatlar va jarayonlar uchun o'lchovlarni loyihalash		Xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish



2-rasm. ITIL v3 va v4 bo'yicha IT-xizmatning hayot davri modeli (Bunda $W=\{W1, W2, W3, W4\}$ tashqi ta'sirlar)

ITIL v4 freymvorkining asosiy komponentlari SVS (Service value system – Xizmat qadriyatlar (qiyamatlar) tizimi) va 'rt o'lchovli modelini 2-rasmda ko'rsatilgandek tasvirlab, IT-bozor yetakchilarining strategik faoliyati modelini ifodalash mumkin.

ITIL v4 freymvorki yordamida 1-jadvalda har bir vazifa uchun IT-bozor yetakchilari faoliyatini tahlil qilish asosida IT-xizmatlarni ishlab chiqish yoki yaratishda amalga oshirilishi zarur bo'lgan IT-jarayonlar tartibi ishlab chiqilganini kuzatish mumkin. ITIL v4 freymvorki kutubxonasida IT-xizmatlar hayot davri har bir bosqichlari uchun taklif qilingan IT-jarayonlar to'plami hozirgi kunda "ITIL best practices" deb yuritiladi. Bu jarayonlar IT bozorida faoliyat bilan bog'liq muhim muvaffaqiyat omillari tarkibiga e'tibor qaratish hamda hozirgi davr IT bozor liderlariga xos bo'lgan muvaffaqiyat omillarining qadriyatlariga erishish uchun mo'ljallangan jarayonlardir.

Xulosa va takliflar. ITIL v4 freymvorki yordamida IT-bozor yetakchilarining strategik faoliyati tahlili asosida IT-xizmat ko'rsatuvchilar aktivlarining raqobatbardoshlik tavsifiy ko'rsatkichlarini ta'minlashda quyidagi masalalarning strategik yechimlar ketma-ketligini amalga oshirish talab etiladi:

1. IT-xizmat ko'rsatuvchining bozor sharoitida muvaffaqiyatning kritik (muhim) omillari $\{F\{X_n|n = \overline{1,N^b}\}\}$ to'plamini aniqlash, $x_n^*, n = \overline{1,N}$

bo'lgan muvaffaqiyatning kritik (muhim) omillarini tavsiflovchi va bozor sharoiti ko'rsatkichini baholovchi $\{x_n|n = \overline{1,N}\}$ samaradorlik ko'rsatkichini tanlash.

2. Strategik maqsadni belgilash: $\{x_n|n = \overline{1,N}\}$ ko'rsatkichlar to'plamini ikki kichik qism to'plamlarga ajratish:

a) $\{x_n|n = \overline{1,N^b}\}$ – "bazaviy muvaffaqiyat omillari" (raqobat standarti) qism to'plami;

b) $\{x_n|n = \overline{1,N^p}\}$ – "potensial muvaffaqiyat omillari" qism to'plami.

3. $\{F\{X_n|n = \overline{1,N^b}\}\}$ kritik muvaffaqiyat omillar to'plamini va ularining samaradorlik $\{x_n|n = \overline{1,N}\}$ ko'rsatkichlarini dolzarb (joriy, aktual) holatda saqlab turish.

4. IT-xizmatlar va jarayonlarni takomillash-tirish maqsadida $\{(x_n^*)|n = \overline{1,N^b}\}$ – "bazaviy muvaffaqiyat omillari" ko'rsatkichlarini bozor qiymatlariga olib chiqish va $\{x_n|n = \overline{1,N^p}\}$ – "potensial muvaffaqiyat omillari" ko'rsatkichlarini optimallashtirish.

5. IT-jarayonlarning $\{(x_n^*)|n = \overline{1,N^b}\}$ – "bazaviy muvaffaqiyat omillari" ko'rsatkichlarining joriy bozor qiymatlariga erishishini va $\{x_n|n = \overline{1,N^p}\}$ – "potensial muvaffaqiyat omillari" ko'rsatkichlarini optimallashtirishni ta'minlaydigan loyihalar portfelini shakllantirish va amalga oshirish.

Manba va foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-sonli "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi farmoni. <https://lex.uz/docs/5841063#5844066>
2. Aripov A.N., Iminov T.K. O'zbekiston axborot-kommunikatsiya texnologiyalari sohasi menejmenti masalalari. – T.: Fan va texnologiya, 2005-y. 41-b.
3. ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition. Copyright © AXELOS Limited 2019. – 260 p.
4. Давлеткиреева Л.З. Перспективы внедрения информационной системы управления ИТ-активами в банковский сектор. Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 12-5. С. 774-779.
5. OGC-ITIL. IT infrastructure Library (ITIL). Version 3. Vol. 1: Service Strategy. – London: TSO, 2007. – 373 p.
6. Скрипкин К. ITIL и ИТ-революция внутри ИТ-службы. Открытые системы. СУБД. 2017. № 3. С. 26-29.
7. Бадюк А.А. Анализ конкурентоспособности ведущих ИТ-компаний. Политехнический молодежный журнал. 2018. № 7. DOI: 10.18698/2541-8009-2018-7-340.
8. Сергеева А.А., Ефимова Н.Ф. Оценка конкурентоспособности аутсорсинговой ИТ-компании в период экономического спада. Международный журнал экспериментального образования. № 1, 2017.
9. Гельвановский М.И. Методологические подходы к обеспечению конкурентоспособности международных интеграционных группировок в условиях. Евразийская экономическая интеграция. 2012. № 1 (14).
10. Завьялов П.С. Маркетинг в схемах, рисунках, таблицах. – М.: Инфра-М, 2004.