

## **Организация работы ИТ-службы**

Есть два подхода — ориентация на решение (много разобщенных решений, никаких связей между процессами) и ориентация на технологии (технологии, связанные с процессами, полностью связанные процессы).

**Роль ИТ службы** — совершенствование организации деятельности ИТ-службы в интересах предоставления и поддержки заданного качества ИТ-услуг.

Принципы построения системы управления — принцип комплексности построения СУ, принцип следования рекомендациям мирового опыта по управлению ИТ, принцип стадийного расширения и наращивания функциональности СУ при ее создании, принцип достижения ожидаемого результата, принцип иерархической структуры управления ИТ и делегирования функций, принцип сегментации КИС и соответствующего закрепления за подразделениями ИТ службы зон ответственности, принцип процессного подхода к управлению, принцип закрепления владельца в процессах управления, принцип деления видов деятельности ИТ подразделения на непересекающиеся функциональные области, принцип инвариантности функций управления к изменениям организационной структуры.

**Делегирование полномочий** — это процесс передачи части функций руководителя другим управляющим или сотрудникам для достижения конкретных целей организации.

**Организационная структура управления** — это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами.

**Техническая поддержка** или **техподдержка** — понятие, обобщающее собой и охватывающее множество услуг, посредством которых предприятия и организации обеспечивают помощь пользователям технологичных продуктов и услуг, например, таких, как мобильные и стационарные телефоны, телевизоры, компьютеры, программное обеспечение, а также других электронных и механических товаров и услуг.