Организация ИТ-службы

Для чего нужно организационное обеспечение ИТ службы:

* обеспечить контроль предоставления ИТ сервисов
* сформировать необходимые условия для объективного финансового
* контроля предоставления ИТ услуг
* обеспечить контролируемую политику поддержания и восстановления заданного качества ИТ услуг
* сформировать планы действий по аварийному восстановлению ИТ услуг
* обеспечить ввод в эксплуатацию новых ИТ услуг
* сформировать план обеспечения доступности ИТ услуг
* централизованное управление запросами на выполнение работ по обеспечению ИТ-услуг
* оперативное устранение инцидентов с ИТ-услугами
* своевременное определение и устранение проблемы
* обеспечение информационной поддержки деятельности ИТ-службы в ходе предоставления ИТ-услуг
* сокращение ресурсных затрат на внесение планируемых повторяющихся изменений

**Роль ИТ службы** заключается в совершенствовании организации деятельности ИТ службы в интересах предоставления и поддержки заданного качества ИТ-услуг

**Принцип комплексности построения СУ**:

* Решения по созданию СУ должны быть гармонизированы в отношении персонала, средств управления.
* Решения должны учитывать жизненный цикл ИТ сервисов в КИС – перспективное планирование, проектирование и моделирование, инсталляция и испытание, развитие.

**Принцип иерархической структуры и делегирования функций**:

* Предприятие имеет централизованную административную структуру.
* Предусмотренные систему функциональных отношений.

**Принцип сегментации КИСУ** и закрепления зон ответственности:

* Сегментирование КИСУ должно быть реализовано в системе управления ИТ Компании
* Ряд сегментов может быть сформирован по территориально-производственному критерию
* Один или несколько сегментов может быть сформирован по критерию логической организации

**Принцип следования рекомендациям мирового опыта**:

* Предоставление ИТ сервисов осуществляется ИТ службой. ИТ служба рассматривается как непосредственный участник бизнес-процессов компании
* Качества ИТ сервисов является основной целью деятельности ИТ службы
* Деятельность ИТ службы охватывает все периоды жизненного цикла ИТ сервиса и рассматривается как совокупность определенных процессов управления ИТ

**Принцип достижения ожидаемого результата**:

* Организационно-функциональная структура ИТ службы
* Средства автоматизации деятельности ИТ персонала
* Документы проектов по внедрению эксплуатационная документация)

**Принцип процессного подхода к управлению**:

* События, инициирующие и завершающие конкретную деятельность в процессе
* Функции, выполняющиеся в ходе процесса
* Функциональные роли участников процесса (выполняющих функции в процессе);
* Информационное обеспечение, необходимое для выполнения той и иной функции процесса
* Средства, используемые для выполнения процесса (например, аппаратно-программные)

**Принцип закрепления владельца в процессах управления**:

* В соответствии с современными подходами к процессному управлению для каждого процесса должен быть определен «владелец процесса». Владельцем процесса является должностное лицо, несущее ответственность за его результат
* Владелец процесса должен быть наделен полномочиями сквозного управления своим процессом

**Принцип деления видов деятельности ИТ подразделения на непересекающиеся функциональные области**:

Системно-техническая деятельность включает в себя

* Формирование стратегии развития, технических политик и программ проектирования, внедрения и контроля создания КИСУ
* Сопровождение проектных работ, ведущихся внешними и внутренними исполнителями
* Регламентацию, информационное обеспечение и контроль поддержки эксплуатации КИСУ
* Поддержка эксплуатации включает оперативно-техническую деятельность и непосредственно техническую эксплуатацию

Оперативно-техническая деятельность носит операционный характер, характеризуется недетерминированностью (случайным характером) инициирующих ее событий и включает:

* Оперативный контроль состояния ИТ ресурсов
* Оперативное устранение нештатных ситуаций
* Оперативную поддержку пользователей

Техническая эксплуатация также носит операционный характер, но характеризуется детерминированностью (плановым характером) инициирующих ее событий. Такая деятельность включает:

* Входной контроль, учет, хранение и списание средств ИТ
* Ввод средств ИТ в эксплуатацию и их вывод из эксплуатации
* Техническое обслуживание и ремонт средств ИТ, контроль и оценка их состояния, а также планирование и учет времени эксплуатации
* Администрирование средств ИТ и другие работы, не связанные с обнаружением и устранением нештатных ситуаций

**Принцип инвариантности функций управления к изменениям организационной структуры:**

* Позволяет зафиксировать набор ролей и выполняемых ИТ подразделениями функций. Этот набор функций с ролевыми исполнителями является неизменным фактически при любой организационной структуре ИТ подразделений
* Принцип обеспечивает сохранение ролей\функций ИТ деятельности и позволяет, в зависимости от ресурсных возможностей Компании по ИТ персоналу, реформировать организационную структуру ИТ без изменения бизнес-процессов по ИТ управлению

**Типовые проблемы в масштабах ИТ-службы холдинга**:

* организационная структура ИТ-управления не оптимальна
* Не выстроена система отношений между подразделениями ИТслужбы и бизнесом
* Функциональные обязанности в ИТ-службе распределены не оптимально
* Взаимодействие ИТ-подразделений внутри ИТ-службы не эффективное для систем ERP класса и других
* Низкий уровень формализации информационного обмена при взаимодействии ИТ-подразделений
* Автоматизация процессов взаимодействия практически отсутствует
* Нормативно-методическое обеспечение не полное и не унифицировано
* Неоптимальная организационно-функциональная структура ИТподразделения
* Не выстроена система отношений между ИТ-подразделением и функциональными подразделениями дочернего предприятия
* Значительное время обеспечения технической поддержки пользователей АИС
* Значительное время ликвидации нештатных ситуаций в АИС
* «Непрозрачность» деятельности ИТ-подразделения для руководства
* Недостаточная регламентация деятельности
* Слабая автоматизация деятельности ИТ-подразделения