Практическое задание 8

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

Два подхода - два результата:

1. Ориентация на решения:

* Много разобщенных решений
* Никаких связей между процессами

1. Процесс ориентирован на технологии:

* Технологии, связанные с процессами
* Полностью связанные процессы

Вопросы, решающиеся организационным обеспичением:

* 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

Принципы построения системы управления:

1. Принцип комплексности построения СУ
2. Принцип следования рекомендациям мирового опыта по управлению ИТ
3. Принцип стадийного расширения и наращивания функциональности СУ при ее создании
4. Принцип достижения ожидаемого результата
5. Принцип иерархической структуры управления ИТ и делегирования функций
6. Принцип сегментации КИС и соответствующего закрепления за подразделениями ИТ службы зон ответственности
7. Принцип процессного подхода к управлению
8. Принцип закрепления владельца в процессах управления
9. Принцип деления видов деятельности ИТ подразделения на непересекающиеся функциональные области
10. Принцип инвариантности функций управления к изменениям организационной структуры

Типовые проблемы в масштабах ИТ-службы холдинга:

* Организационная структура ИТ-управления не оптимальна
* Не выстроена система отношений между подразделениями ИТ jслужбы 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-метод
* Неоптимальная организационно-функциональная структура ИТ подразделения
* Не выстроена система отношений между ИТ-подразделением и функциональными подразделениями дочернего предприятия
* Значительное время обеспечения технической поддержки пользователей АИC
* Значительное время ликвидации нештатных ситуаций в АИС
* «Непрозрачность» деятельности ИТ-подразделения для руководства
* Недостаточная регламентация деятельности
* Слабая автоматизация деятельности ИТ-подразделения