

# Регламентация ИТ-процессов в территориально- распределенных компаниях

25 мая 2011 г.

**NAUMEN**

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

# О чем расскажу?

- Предпосылки для создания документации
- Нужна ли нормативная документация?  
Кому и для чего?
- Единый подход при разработке документации
- ~~Функциональность Naumen Service Desk~~

# Предпосылки

Процесс -  
структурированная совокупность деятельностей,  
разработанная и исполняемая  
для достижения конкретных целей.

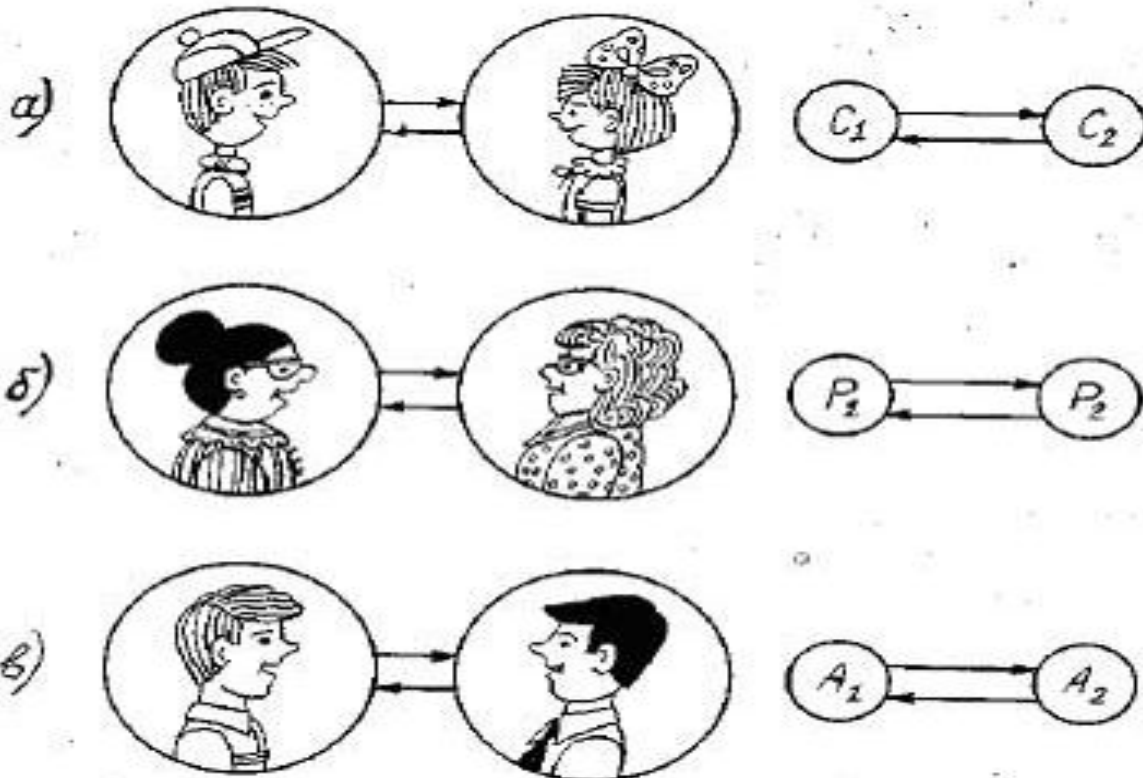


# Процессы - взаимоотношения



# К регламентам...

Регламентация -  
установление правил, определяющих  
порядок какой-либо деятельности (процесса).





# Актуальность для территориальной структуры

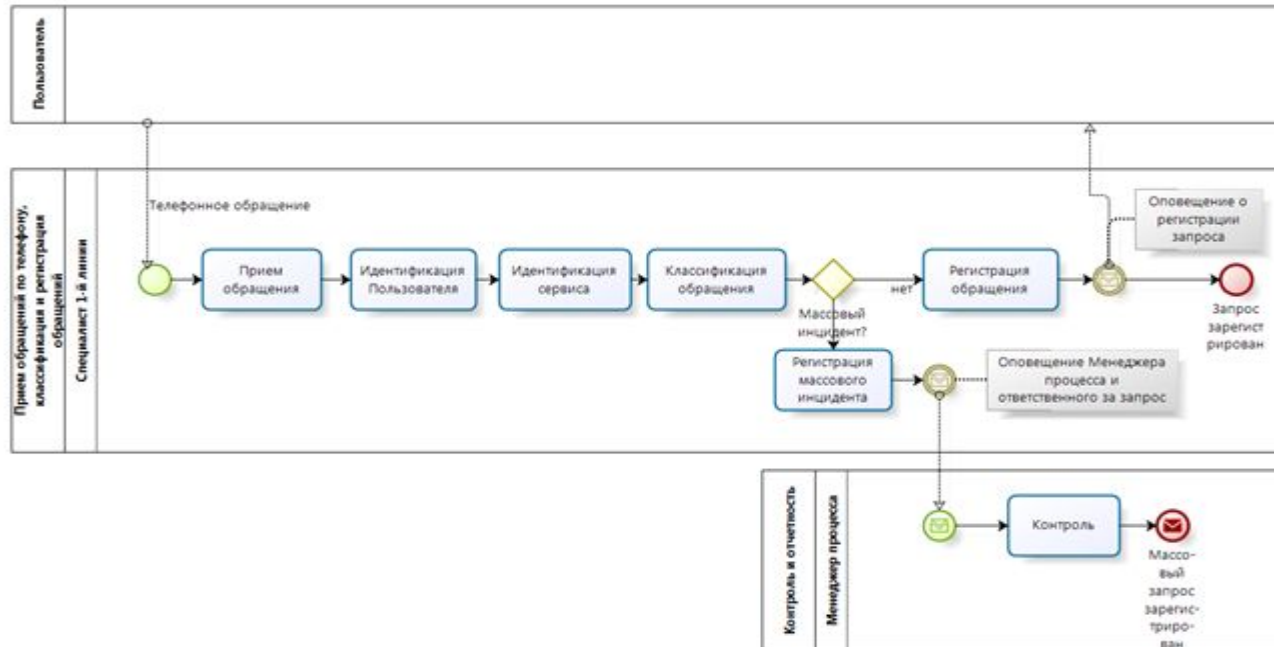
- Филиалы – дополнительные связи
- Компания в Компании
- Проблема соподчиненности
- Непрозрачность процессов □  
сложность контроля
- Кадры
- Часовые пояса и другие ограничения

# Что должно быть в регламентах?

- Цели и задачи процесса (процесс не может быть целью, процесс – инструмент для достижения целей)
- Политики/границы процесса
- Основные роли/участники
- Описание деятельности в привязке к ролям

# Подходы к разработке регламента

- Регламент должен соответствовать целям
- Больше не значит лучше!
- Нет «сухому» описанию!



- Ролевые инструкции



# Зрелость процессов

Уровень регламентируемости -  
процедуры стандартизованы и  
документированы



# Для чего еще нужны регламенты?

## АО «Национальные информационные технологии»



А воз и ныне там...

Системы, регламенты....  
Главное – люди!



# NAUMEN

Работаем с людьми!  
Решаем Ваши задачи!