

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.

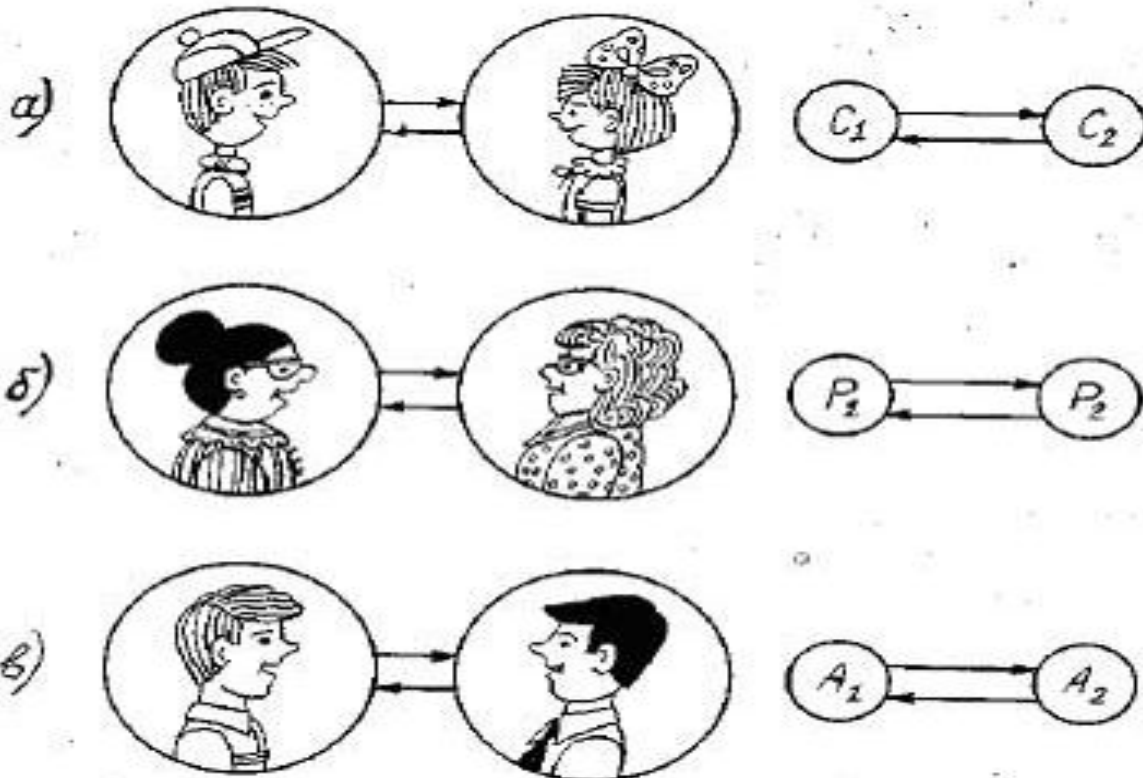


Процессы - взаимоотношения



К регламентам...

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



Актуальность для территориальной структуры

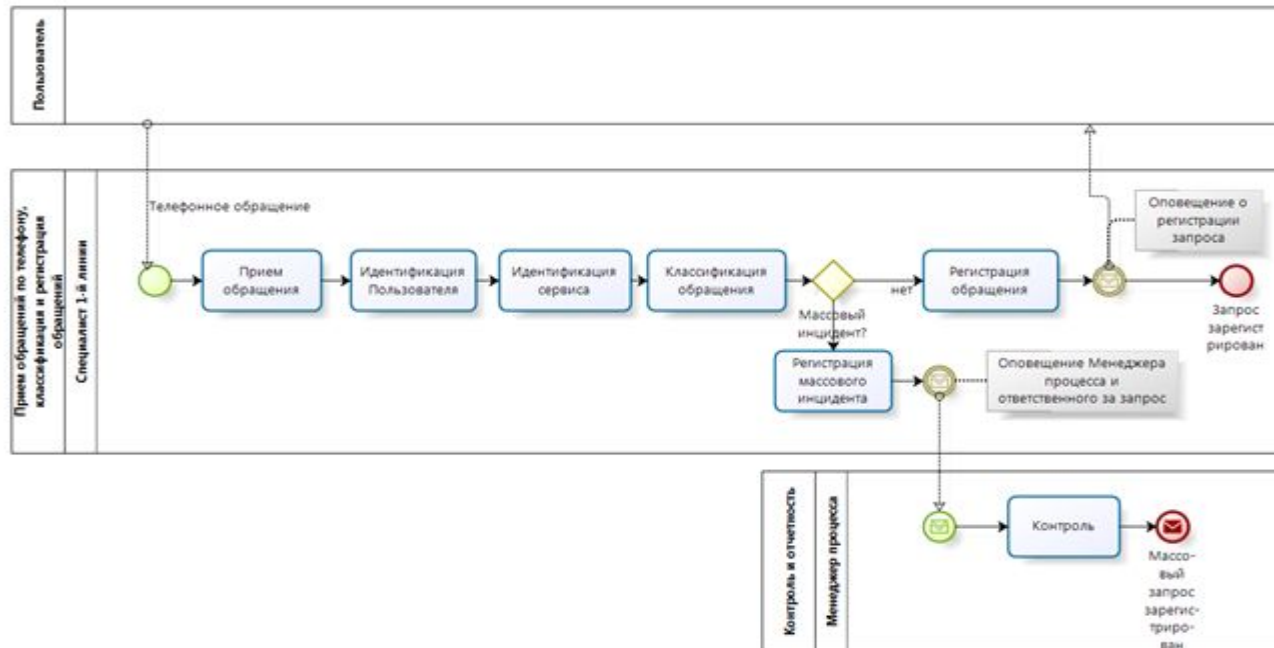
- Филиалы – дополнительные связи
- Компания в Компании
- Проблема соподчиненности
- Непрозрачность процессов
сложность контроля
- Кадры
- Часовые пояса и другие ограничения

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

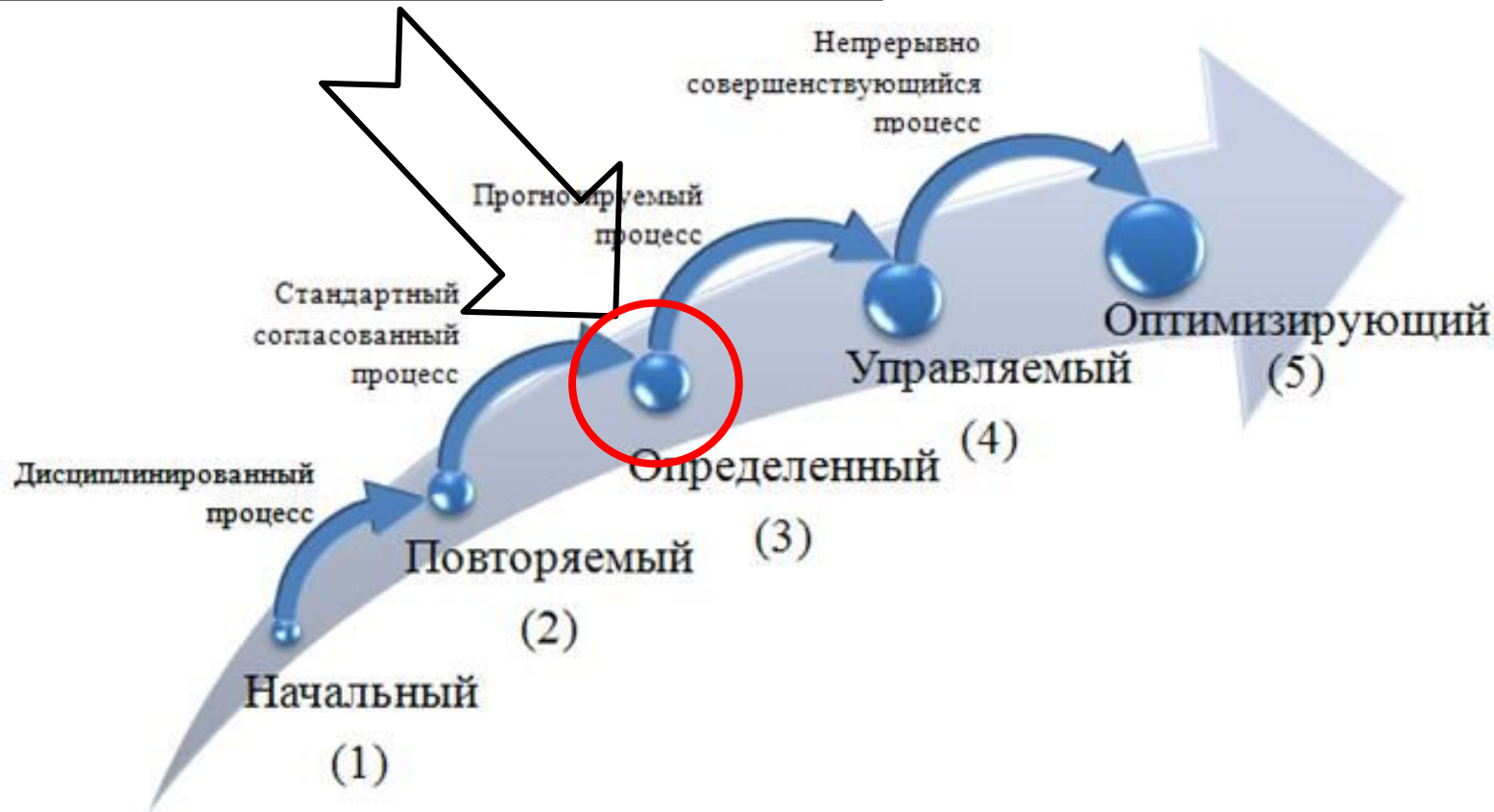
- Регламент должен соответствовать целям
- Больше не значит лучше!
- Нет «сухому» описанию!



- 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!