

Восьмая независимая  
научно-практическая конференция  
«Разработка ПО 2012»

1 - 2 ноября, Москва



# Опыт замещения СОВИТ в процессе преобразования департамента ИТ на примере СК «Согласие»

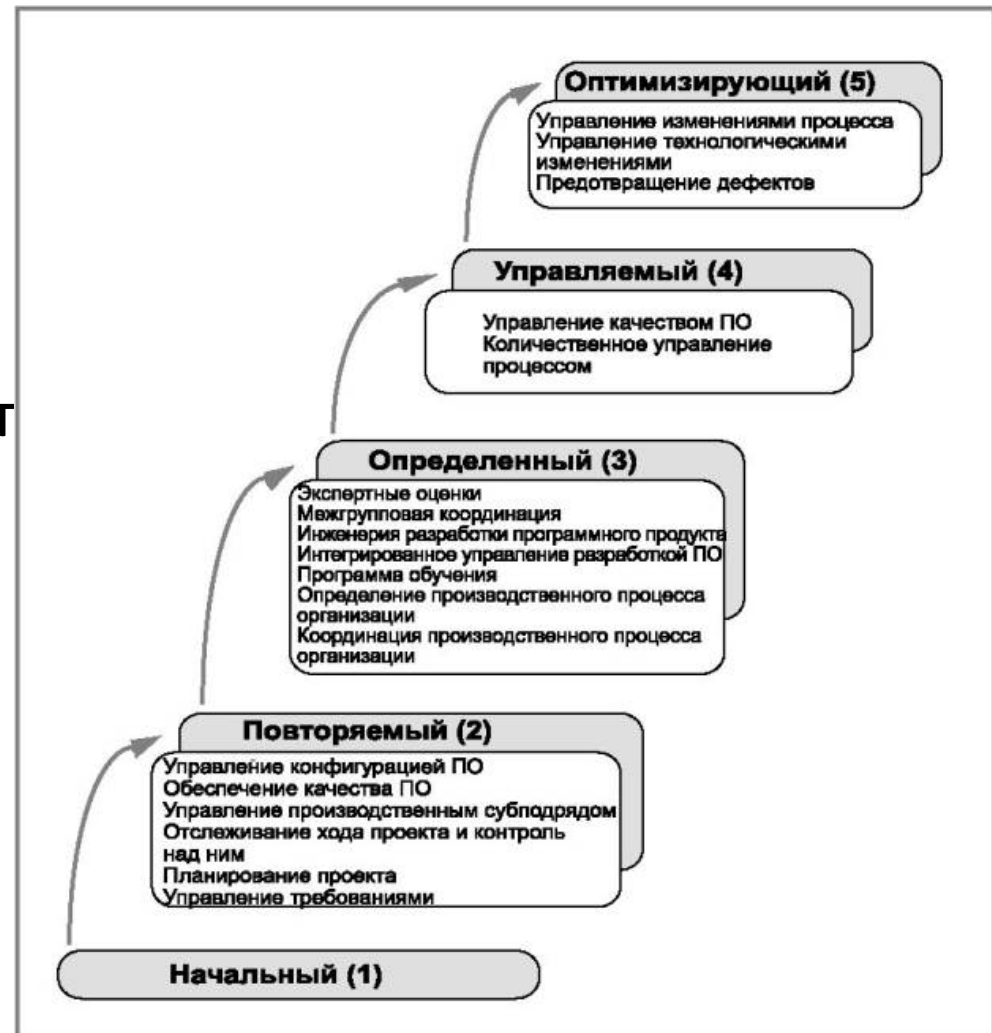
Оглоблин Владимир Александрович

ООО «Аутсорсинг Групп Компани»

# Проблемы работы службы ИТ предприятия

## Независимо от уровня зрелости предприятия

- непредсказуемость времени реакции на происшедший инцидент
- взаимоотношения «человек – система»
- мотивационная схема ИТ-специалиста



# Проблемы ИТ по мнению исследования Gartner Group

- не существует прямой зависимости между затратами на ИТ и удовлетворенностью бизнеса;
- бизнес-менеджмент часто убежден, что расходы на ИТ слишком высоки;
- ИТ-специалисты сфокусированы на технологиях, а не на бизнесе;
- ИТ-отделы не взаимодействуют с другими отделами и не способны позиционировать себя в рамках организации.

# Идеальная служба ИТ

- «Предоставлять ИТ - услуги без лишней суеты, непосредственно участвовать в бизнесе и взять на себя роль лидера»
- ИТ-директор, как минимум, должен обеспечить отсутствие «плохих» новостей

# Стандарты управления ИТ

- Организовать процессы управления ИТ-услугами на основе передового опыта и с ориентацией на нужды бизнеса; достичь поставленных бизнес-целей, в т.ч. соответствия стандартам.
- Установить четкие цели рабочих процессов в соответствии с бизнес-целями организации и предоставить средства измерения прогресса на пути их достижения.
- Обеспечить эффективное управление ИТ и контроль на уровне процессов, и позволить ИТ-подразделению продемонстрировать, что оно выполняет или превосходит требования к ИТ, установленные правительственными или внешними регулирующими органами.

# Стандарты управления ИТ

- ITIL - библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.
- COBIT - сокращение от Control Objectives for Information and Related Technology («Задачи информационных и смежных технологий»)
- COBIT помогает понять, что следует делать для решения поставленной задачи, а ITIL показывает, как этого достичь

# Описание COBIT

- M1 проводить мониторинг процессов
- M2 оценивать адекватность внутреннего контроля
- M3 получать независимые гарантии
- M4 обеспечивать независимый аудит

- ПО1 определить стратегический план ИТ
- ПО2 определить информационную архитектуру
- ПО3 определить технологическое направление
- ПО4 определить организацию и взаимоотношения ИТ
- ПО5 управлять инвестициями в ИТ
- ПО6 согласованно управлять целями и задачами
- ПО7 управлять персоналом
- ПО8 обеспечить согласование с внешними требованиями
- ПО9 оценивать риски
- ПО10 управлять проектами
- ПО11 управлять качеством



- ЭС1 определять уровни обслуживания и управлять ими
- ЭС2 управлять услугами сторонних организаций
- ЭС3 управлять производительностью и наращиваемостью
- ЭС4 обеспечивать непрерывность услуг
- ЭС5 обеспечивать безопасность системы
- ЭС6 определить и распределить затраты
- ЭС7 обучать пользователей
- ЭС8 помогать пользователям и консультировать их
- ЭС9 управлять конфигурацией
- ЭС10 управлять данными
- ЭС11 управлять оборудованием
- ЭС12 управлять операциями

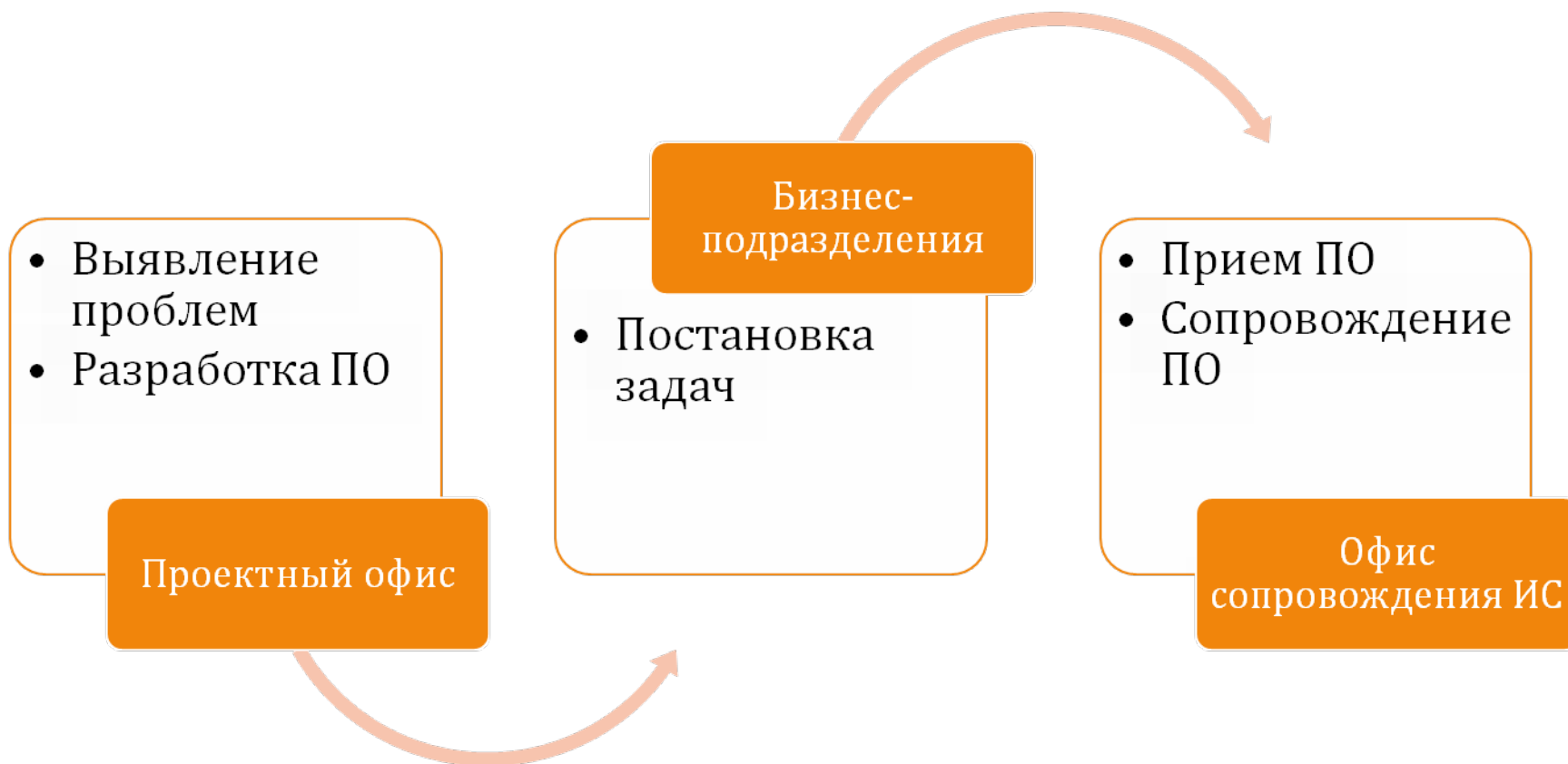
- ПВ1 определить решения по автоматизации
- ПВ2 приобрести и поддерживать прикладное программное обеспечение
- ПВ3 приобрести и поддерживать технологическую инфраструктуру
- ПВ4 разработать и поддерживать процедуры
- ПВ5 установить и аккредитовать системы
- ПВ6 управлять изменениями

# Преобразование организации службы ИТ (процесс разработки ПО)

- Реструктуризация службы ИТ
- Организация работы проектного офиса
  - Умение договориться с людьми
  - Система мотивации специалистов вовлеченных в проектную деятельность
  - Контроль выполнения проектов
  - Распределение ресурсов между проектами
  - Аттестация проектных специалистов



# Реструктуризация службы ИТ



# Система мотивации специалистов вовлеченных в проектную деятельность

- 1 вариант формирования премиального фонда проекта - совокупная заработная плата участников проекта в течении всего проекта, умноженная на коэффициент сложности проекта
- 2 вариант формирования премиального фонда проекта - размер экономического эффекта от выполнения данного проекта за последующий три года, умноженный на соответствующий коэффициент.

# Без чего можно обойтись

- M1 проводить мониторинг процессов
- M2 оценивать адекватность внутреннего контроля
- M3 получать независимые гарантии
- M4 обеспечивать независимый аудит

- ПО1 определить стратегический план ИТ
- ПО2 определить информационную архитектуру
- ПО3 определить технологическое направление
- ПО4 определить организацию и взаимоотношения ИТ
- ПО5 управлять инвестициями в ИТ
- ПО6 согласованно управлять целями и задачами
- ПО7 управлять персоналом
- ПО8 обеспечить согласование с внешними требованиями
- ПО9 оценивать риски
- ПО10 управлять проектами
- ПО11 управлять качеством



- ЭС1 определять уровни обслуживания и управлять ими
- ЭС2 управлять услугами сторонних организаций
- ЭС3 управлять производительностью и наращиваемостью
- ЭС4 обеспечивать непрерывность услуг
- ЭС5 обеспечивать безопасность системы
- ЭС6 определить и распределить затраты
- ЭС7 обучать пользователей
- ЭС8 помогать пользователям и консультировать их
- ЭС9 управлять конфигурацией
- ЭС10 управлять данными
- ЭС11 управлять оборудованием
- ЭС12 управлять операциями

- ПВ1 определить решения по автоматизации
- ПВ2 приобрести и поддерживать прикладное программное обеспечение
- ПВ3 приобрести и поддерживать технологическую инфраструктуру
- ПВ4 разработать и поддерживать процедуры
- ПВ5 установить и аккредитовать системы
- ПВ6 управлять изменениями

# Результаты

- Срок – три месяца
- Количество проектов увеличилось с 0 до 30 одновременно выполняемых
- Экономический эффект от выполнения данных проектов составлял порядка ста миллионов рублей
- Руководители проектов активно стали выяснять в структурных подразделениях компании проблемы бизнеса

# Спасибо за внимание!

- Оглоблин Владимир Александрович
- ООО «АГК»

- Вопросы?

