

14 -семинар сабағы.

Бизнес-бөлімшелерден АТ-қызметіне келіп түсетін стратегиялық және тактикалық сұраныстарды басқару.

АТ Governance дегеніміз не?

Ағылшын тіліндегі governance сөзі “басқару” дегенді білдіреді. Бірақ ағылшын тілінде әдетте дәл осылай аударылатын тағы бір сөз бар - менеджмент. Айырмашылық неде? Әдетте, governance дегеніміз - НЕ ЖӘНЕ ҚАЛАЙ жасау керектігі туралы шешім қабылдау, ал менеджмент дегеніміз - жоспарларыңызды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін басқару. Басқаша айтқанда, governance - бұл стратегиялық басқару, ал management - тактикалық. Сонымен бірге олар АТ қызметіне қатысты кез-келген басқару қызметін жоспарлау мен жүзеге асыру циклын құрайды.

АТ-ны басқару (Governance) - бұл жеке цикл, тек жобалық менеджментпен және оларды жобалық портфолио арқылы бағалау рәсімдерімен шектеледі. Бұл көзқарас қысқа ойлы болып көрінеді. Стратегиялық жобалар АТ үшін маңызды болғанымен, олар бюджеттің аз бөлігін құрайды. Оның көп бөлігі пайдаланушылар мен жүйелер үшін күнделікті техникалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді - істен шыққан мониторды ауыстырудан бастап, компанияның барлық компьютерлерінің операциялық жүйелеріне жаңартуларды орнатуға дейін.

Шектеулі ресурстармен стратегиялық бастамаларға жұмсалатын шығындарды қызмет құнын төмендету арқылы ғана көбейтуге болады; сондықтан стратегиялық және тактикалық жобалар кешенді басқаруды қажет етеді. Осылайша, IT-менеджер жоба ұсынысын бағалай білуі, оның пайдасы мен тәуекелін анықтай алуы және оларды өлшей білуі керек. Сонымен бірге, оған IT қызметі қанша сұраныс түсетінін, олардың әрқайсысын өндеуге қанша уақыт кететінін және жеке мәселелерді шешуге кімнің қатысатынын білуі керек. Тиімді басқару жаңадан келген қызметкерлерге қызмет көрсетудің, барлық операциялық жүйелердегі өзгерістерді басқарудың және басқа күнделікті, бірақ маңызды міндеттерді шешудің нақты процестерінің болуын білдіреді.

Осылайша, IT Governance «жедел» басқару процестерін қолдауды көздейді және тек жобаларды жоспарлау мен рейтингілеуді емес, АТ қызметінің барлық қызмет түрлерін қамтиды. Бұл дегеніміз, IT Governance

(АТ басқару) біртұтас интеграцияланған транзакциялық жүйеге негізделген (бұл АТ-ға арналған ERP инструменттерінің жиынтығы), бұл АТ өнімдерін шығару және бизнеске АТ қызметтерін ұсыну процестерін қолдайды, жоспарлау, бюджеттеу және тәуекелдерді басқару мүмкіндіктерін қамтамасыз етеді, осы процестерді мақсаттарға сәйкестендіруге мүмкіндік береді. компанияның басымдықтары.

АТ қызметіне күнделікті сұраныстың мазмұны әр түрлі болуы мүмкін: жаңа қызметкерге ноутбук беру, пошта бағдарламасын құру, қосымшаның ақаулығын жою, ERP жүйесіне жаңарту орнату және т.б. Бұл компанияның күнделікті қызметін қамтамасыз ететін және белгілі бір процестерге сәйкес өңделетін **тактикалық сұраныстар**, олар әдетте қолдау, әкімшілендіру, қызмет көрсету және т.б.

Стратегиялық сұраныстар (мысалы, жаңа ақпараттық жүйелерді құру немесе енгізу үшін) мүлдем басқа процестен өтеді - жобалық портфолионы басқару. Бұл әр бастамаға көп сатылы талдау жүргізуді, жобаның еңбек сыйымдылығы мен құнын есептеуді, басқа мүмкін жобалармен салыстырғанда оның басымдылығын ескеруді көздейді.

Белгілі бір ұйымға қатысты кез-келген көзқарас дұрыс болуы мүмкін - АТ-ны негізгі бизнестің маңызды ажырамас бөлігі ретінде орналастырудан бастап, қолдау функцияларымен сәйкестендіруге дейін ІТ-қызметтер мен олардың менеджерлерінің рөлі іс жүзінде әртүрлі - ақпараттық жүйелердің жұмыс істеу қабілетін қамтамасыз етуден бастап корпоративті басқару принциптерінің «заң шығарушыларына» дейін Ақпараттық технологиялар жыл сайын іскери операцияларға көбірек қатысады, бұл АТ-ны компанияның нарықтағы жетістігінің маңызды құрамдас бөлігі етеді. Жаңа жағдайлар АТ қызметін басқару тәсілдерін жетілдіруді талап етеді. Бұған ІТ Governance (АТ-ны басқару) класының кешенді жүйелері көмектесе алады, бұл АТ қызметінің ішкі жұмыс процестерін автоматтандыруды және оңтайландыруды қамтамасыз етеді.

ІТ Governance (АТ-ны басқарудың) негізгі компоненттері:

- АТ қызметіне құрылымдық бөлімшелерден келетін **стратегиялық және тактикалық сұраныстарды басқару**;
- жоба портфолиосын басқару;
- бағдарламалық кеңсе менеджменті;
- күнделікті операцияларды басқару.

ІТ Governance (АТ-ны басқару) әдістемесі тек менеджерлерді ғана емес, компанияның барлық қызметкерлерінің АТ-ны қолдануын көтермелейді, сонымен қатар қажет етеді. Сонымен бірге, ол ұйымның стратегиялық мақсаттарын, тактикалық міндеттері мен басымдықтарын тиімді қолдауды жүзеге асыру үшін корпоративті мәдениет пен құрылымға бейімделуді болжайды. Сонда ғана АТ бизнес үшін құнды болып, компанияға бәсекеге қабілетті бола алады.

Әрине, ІТ Governance (АТ-ны басқаруға) көшу қосымша шығындармен байланысты, ІТ-қызметтің міндеттері мен көлеміне сәйкес келеді. Алайда, белгілі бір кезеңде тиісті құралдарсыз жасау қиын.