

PRACA MAGISTERSKA

Koncepcja metodyki zarządzania Działem IT
w przykładowej firmie



WARSZAWSKA
WYŻSZA SZKOŁA
INFORMATYKI

Autor:

Piotr Łukasz Bartoszewski

Promotor:

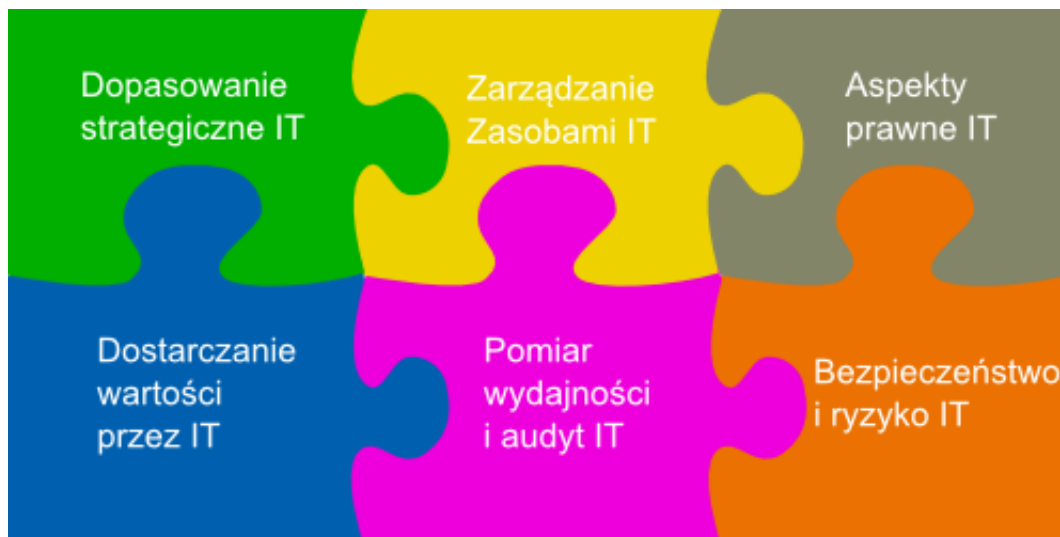
dr inż. Dariusz Chaładyniak



Zawartość

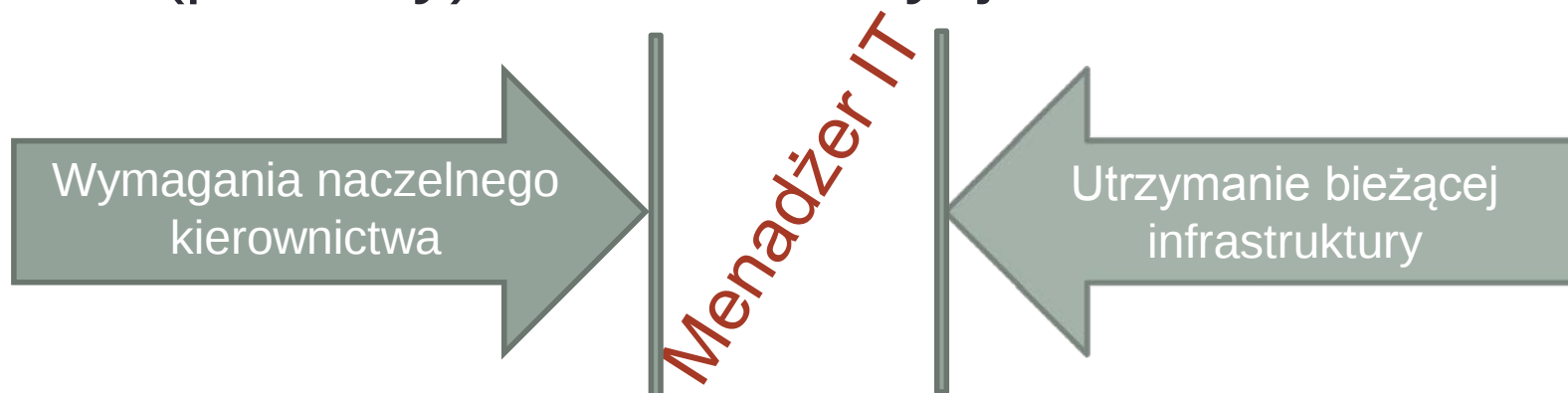
- Wstęp - omówienie problemu
- Cel pracy
- Zarządzanie IT w ujęciu biznesowym
 - Relacje IT-Biznes
 - Zarządzanie kompetencjami
- Zarządzanie IT w ujęciu techn-organizacyjnym
 - ITIL
 - Outsourcing
- Wnioski

Obszary zarządzania w IT



Problemy realcji IT-Biznes

- Niezrozumienie obszaru IT
- Niedocenianie obszaru IT
- Przecenianie obszaru IT
- Brak wspólnego języka IT-Biznes
- Brak realizacji przez pion IT wymagań biznesu
- Niski (pozorny) zwrot inwestycji IT





Konsekwencje

- CIO (siłą rzeczy) na pierwszym miejscu stawiają dziedzictwo technologiczne pionu IT, a dopiero na drugim miejscu biznes.

Choć wydatki na IT wynoszą od 2% do 15% przechodów oraz do 50% wartości wszystkich inwestycji, większość projektów jest nie udanych



- Negatywne implikacje dla realizacji celów strategicznych organizacji.

Konsekwencje

- Wysokie koszty wynikające z IT często:
 - pozostają bez kontroli
 - są zbyt wysokie
- Owocuje to niskim zwrotem z inwestycji w IT



- Większość inwestycji w IT nie przynosi zakładanych efektów,
- utrzymanie IT kosztuje zbyt wiele



Remedium

właściwe zarządzanie

ukazane nie tylko z perspektywy naczelnego kierownictwa organizacji, ale także z poziomu

- **menadżerów (wszystkich szczebli);**
 - **specjalistów;**
- **pracowników operacyjnych;**

Kompetencje pracowników

- Specjalizacja
- Wysoki poziom profesjonalizacji
- Kompetencje jako formalne upoważnienie
- Kompetencje jako potencjał (kwalifikacje)



posiadanie wiedzy i doświadczenia w jakiejś dziedzinie umożliwiające prawidłowe wypełnianie obowiązków i podejmowanie właściwych decyzji

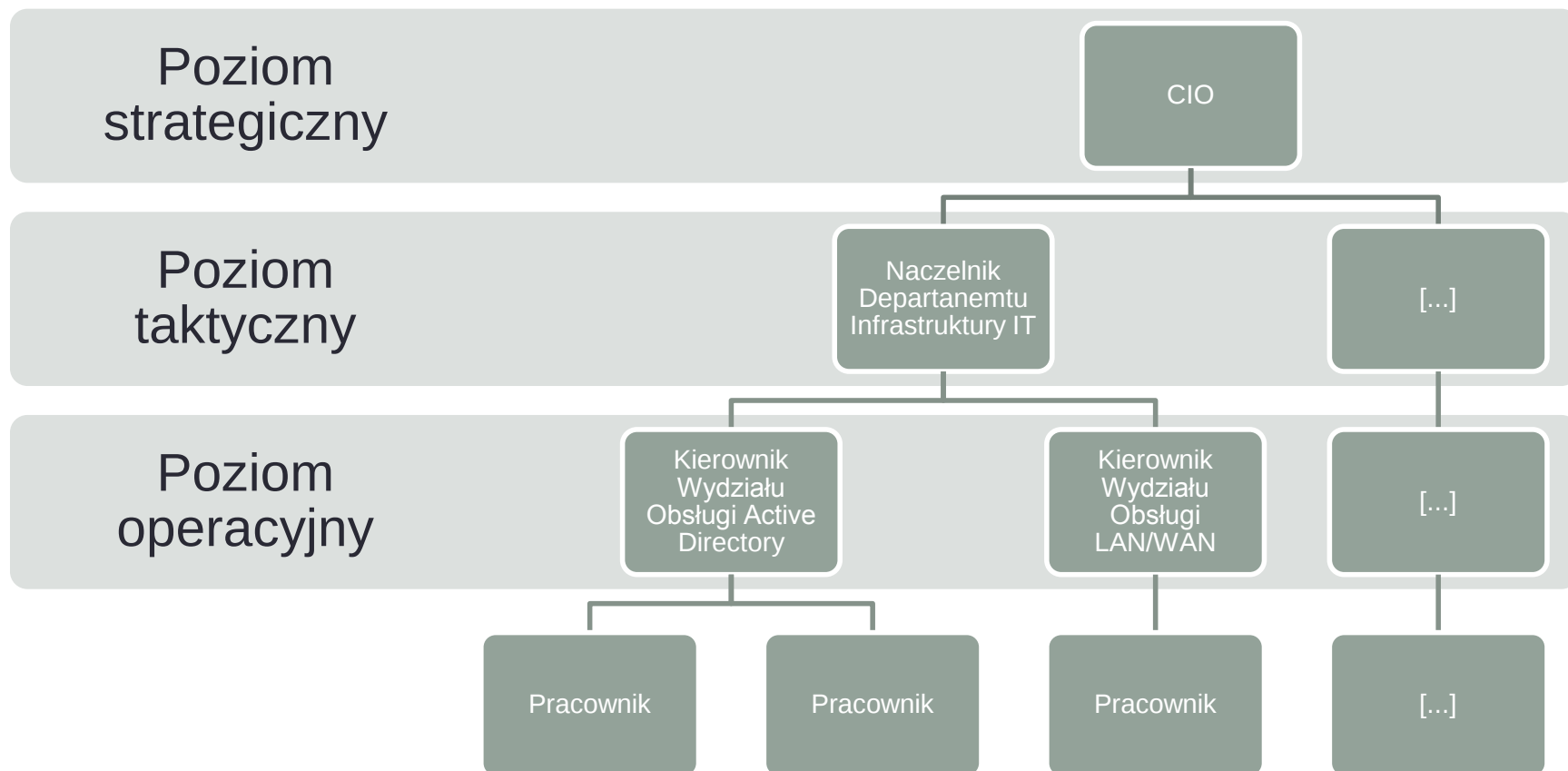


Kompetencje pracowników IT

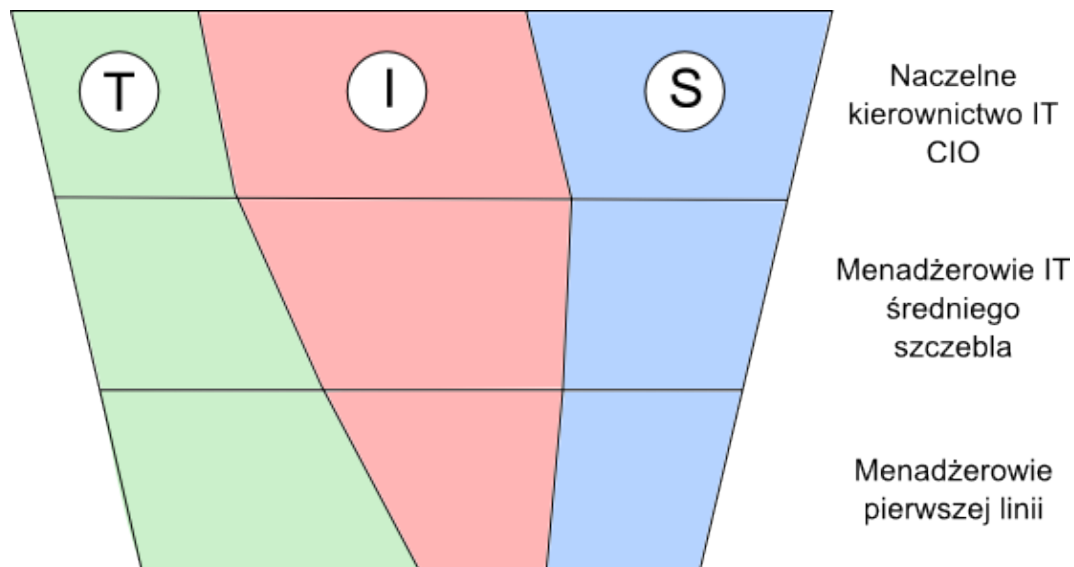
- Kompetencje ogólne
 - wiedza, doświadczenie,
 - odpowiedzialność, profesjonalizm
- Kompetencje szczególne
 - innowacyjność technologiczna
 - wykształcenie specjalistyczne
 - kompetencje w zakresie pracy w zespole
 - umiejętność administrowania Windows Server 2008R2
 - forma psychofizyczna



Schematyczne ujęcie kierownictwa



Struktura kompetencji



- T – kompetencje techniczne
- I – kompetencje interpersonalne
- S – kompetencje strategiczne



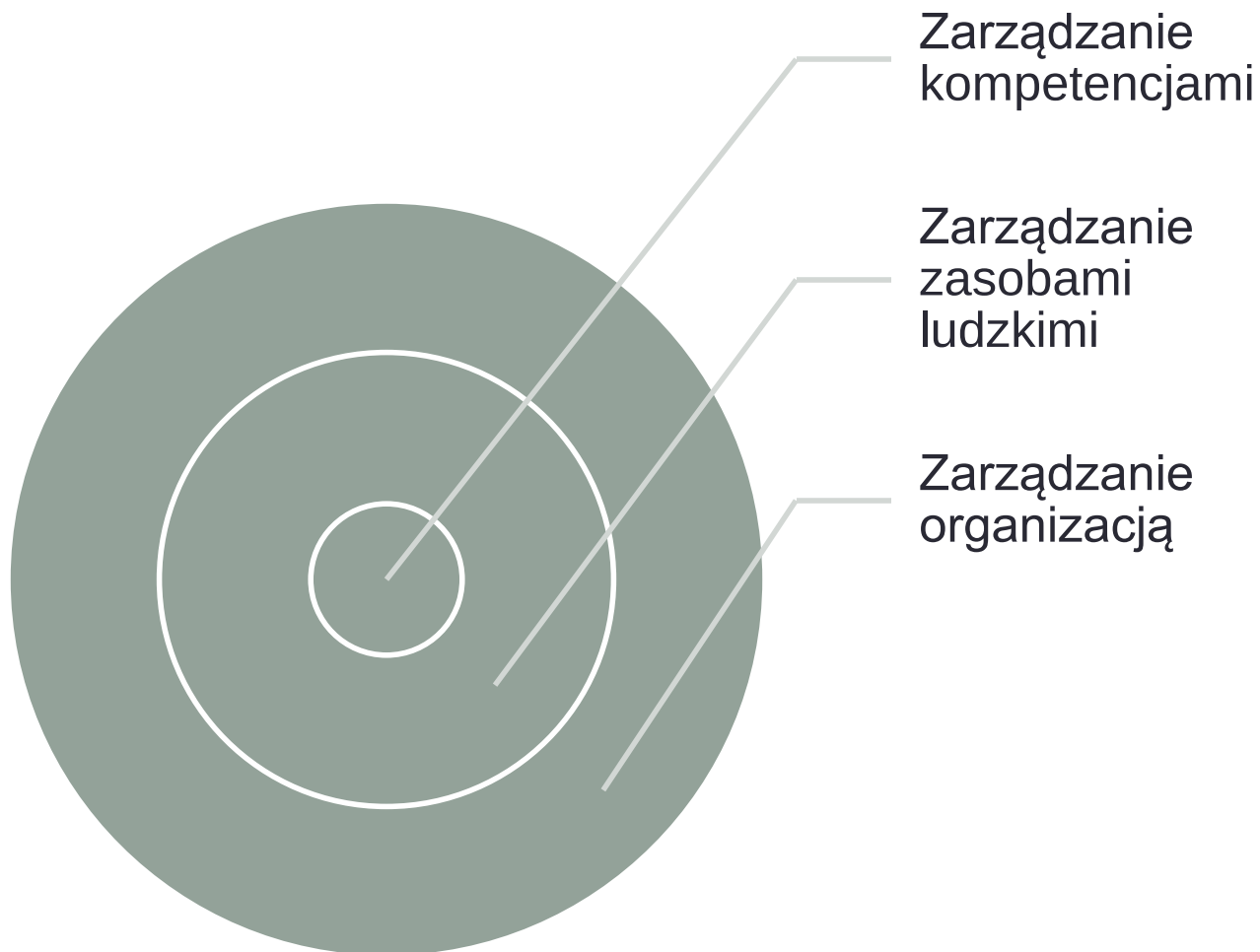
Główny specjalista

- potrafi doskonale wykonywać swoje zadania;
- zna obowiązujące procesy biznesowe oraz procedury stosowane w firmie
- śledzi postęp w danym obszarze tematycznym i jest zdolny do stosowania tych innowacji w swojej organizacji

Specjaliści stanowią trzon IT !



Miejsce zarządzania kompetencjami



Zarządzanie kompetencjami



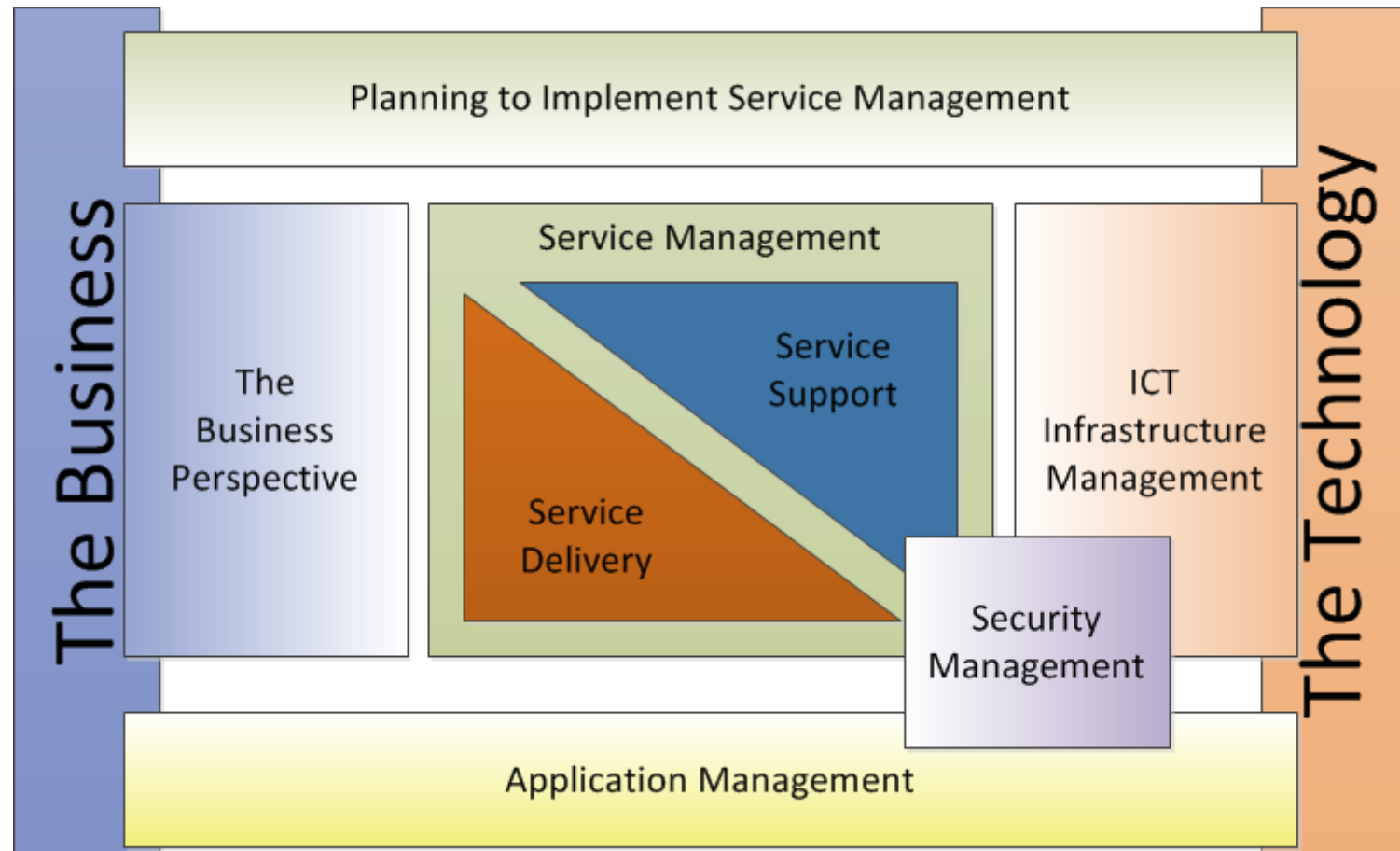


ITIL

- Zbiór zaleceń
- *Best practices*
- Kodeks postępowania
- Schematy działań w reakcji na sytuacje

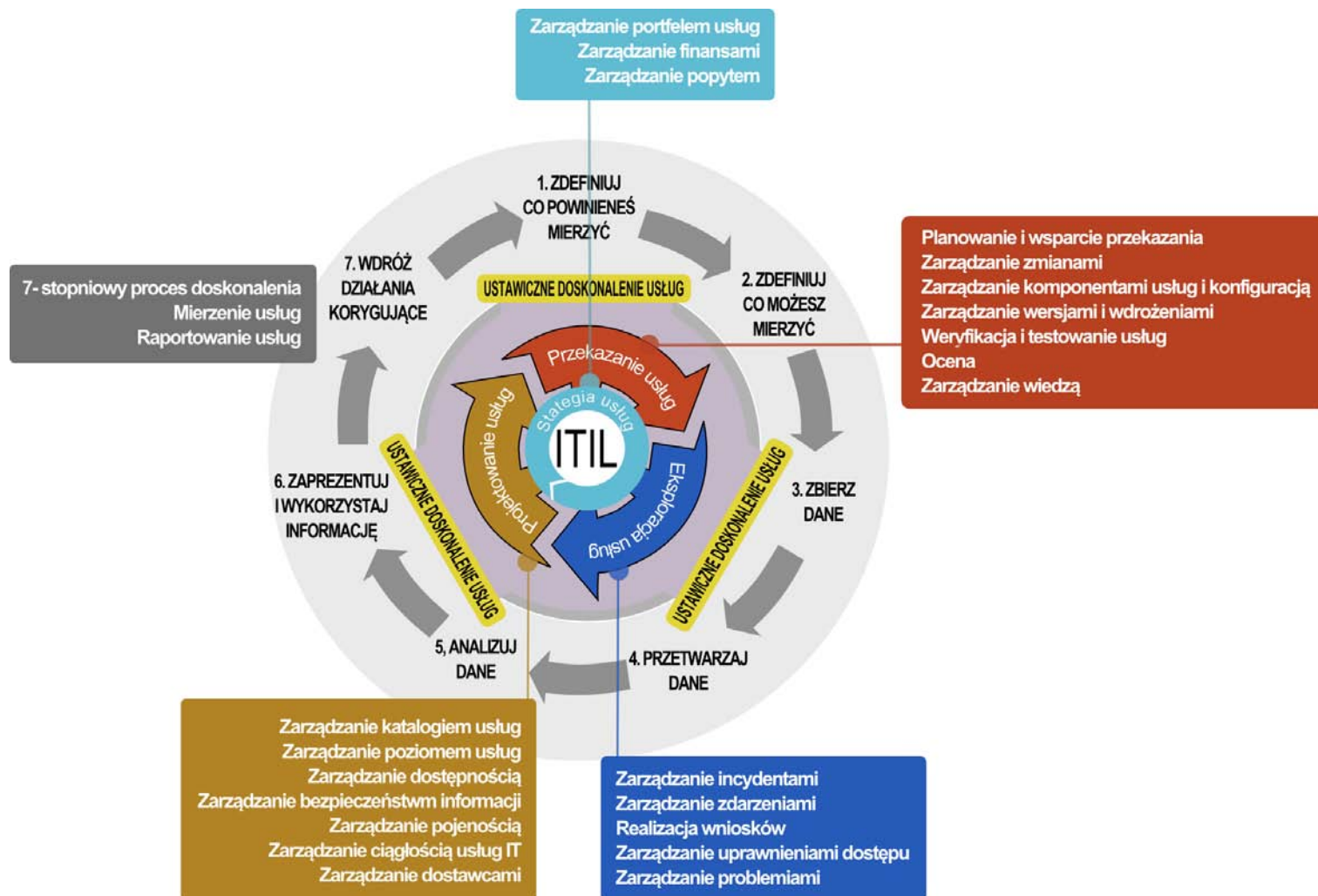


ITIL v2

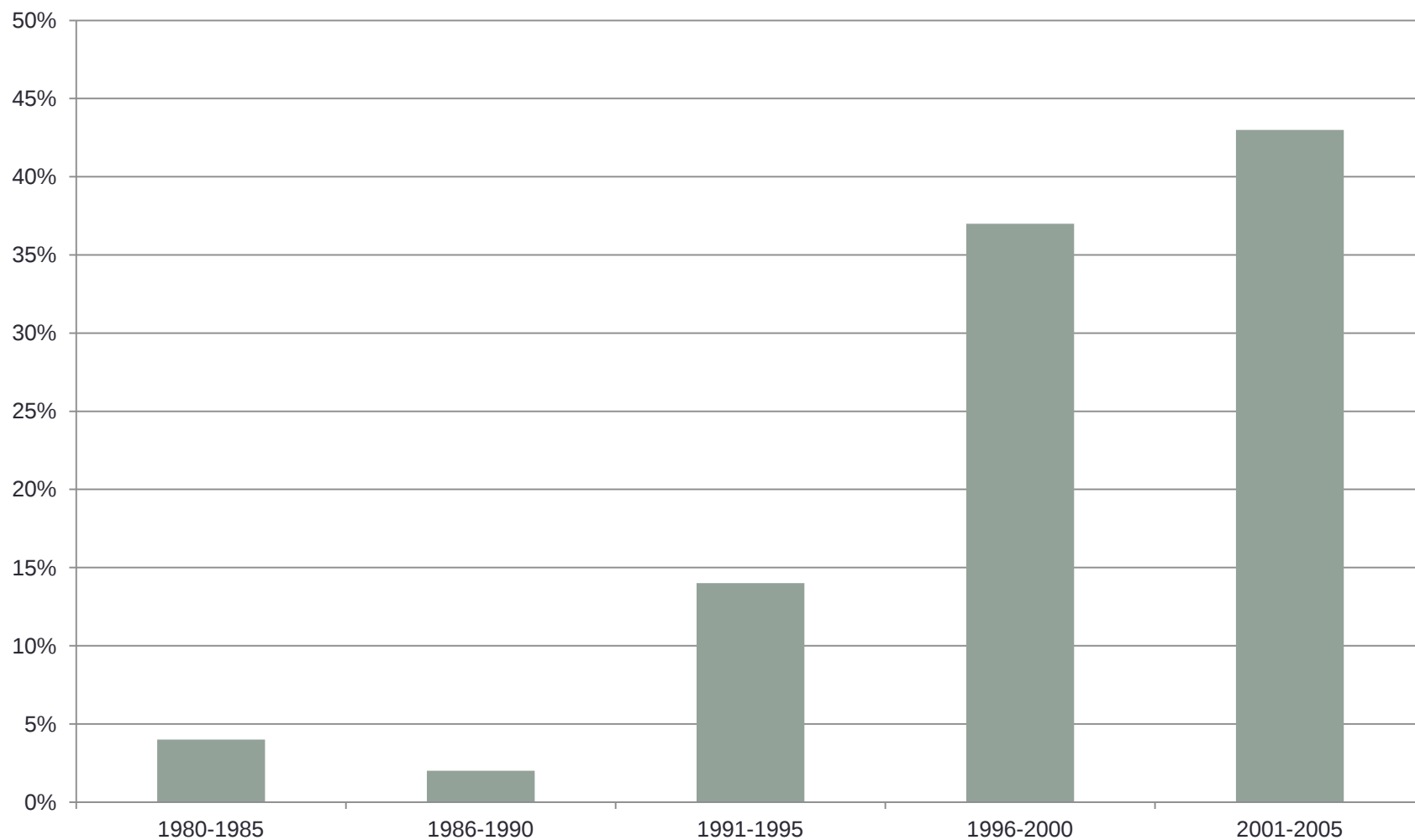




ITIL v3

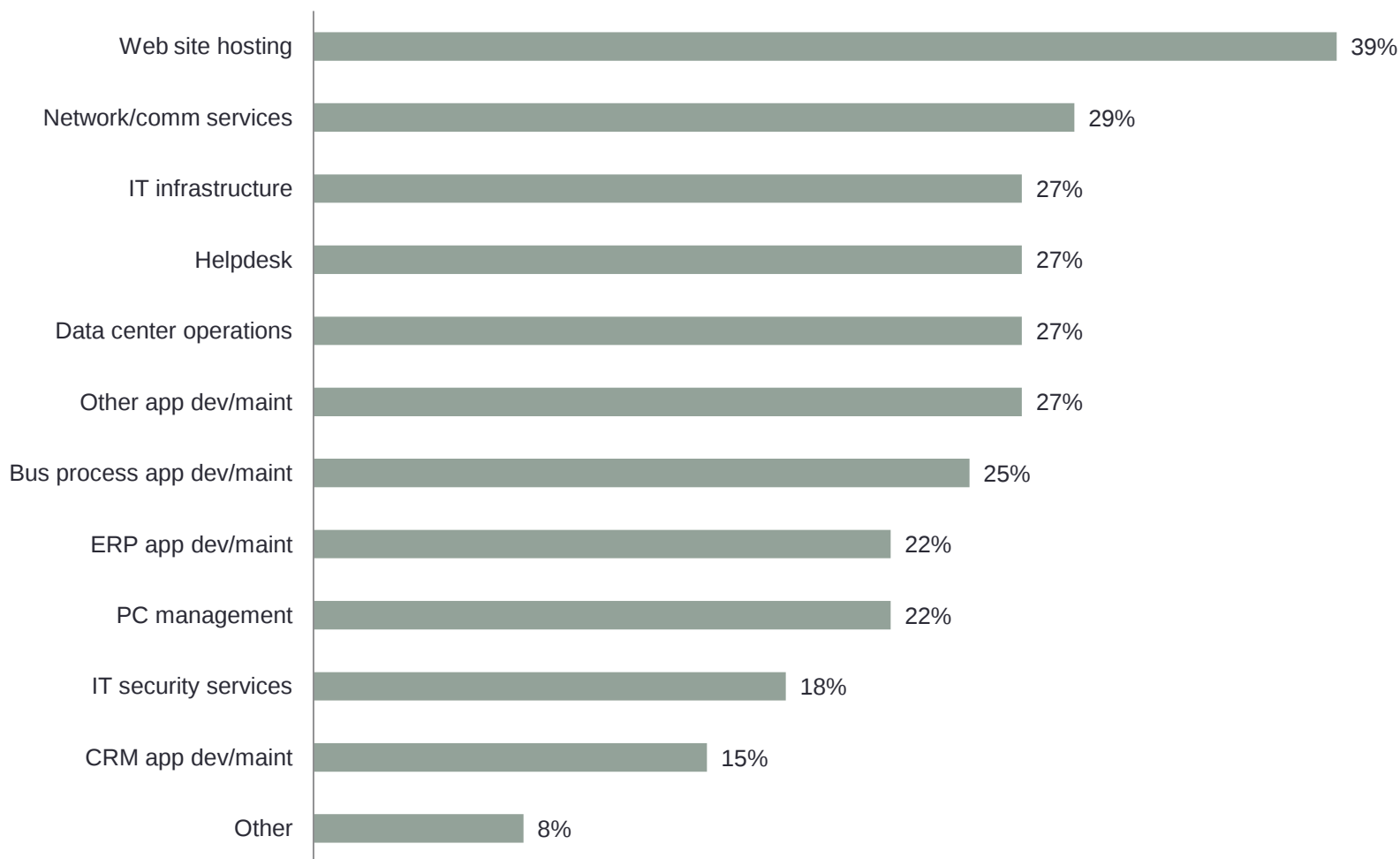


Zaangażowanie outsourcingu





Obszary poddawane outsourcingowi

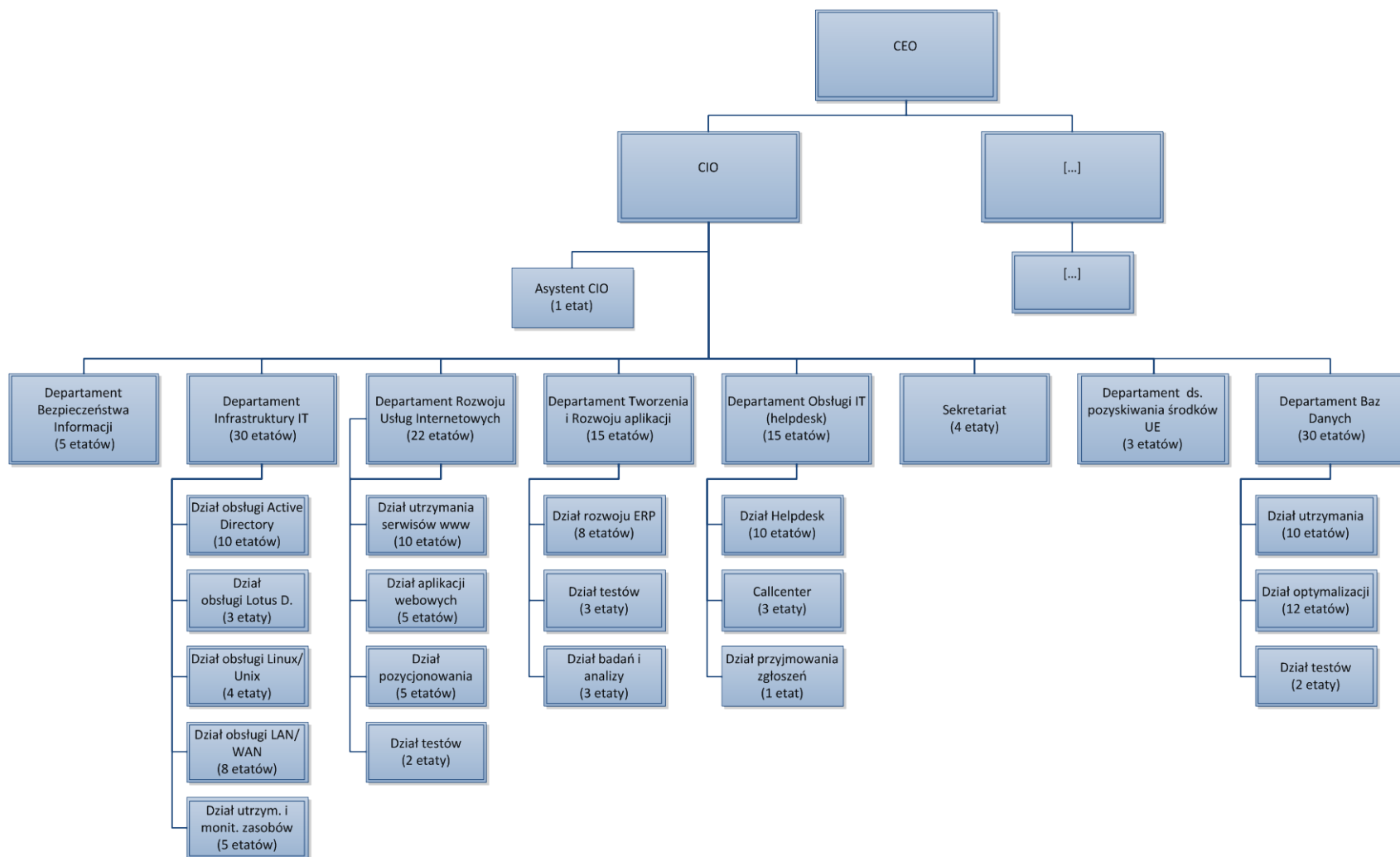




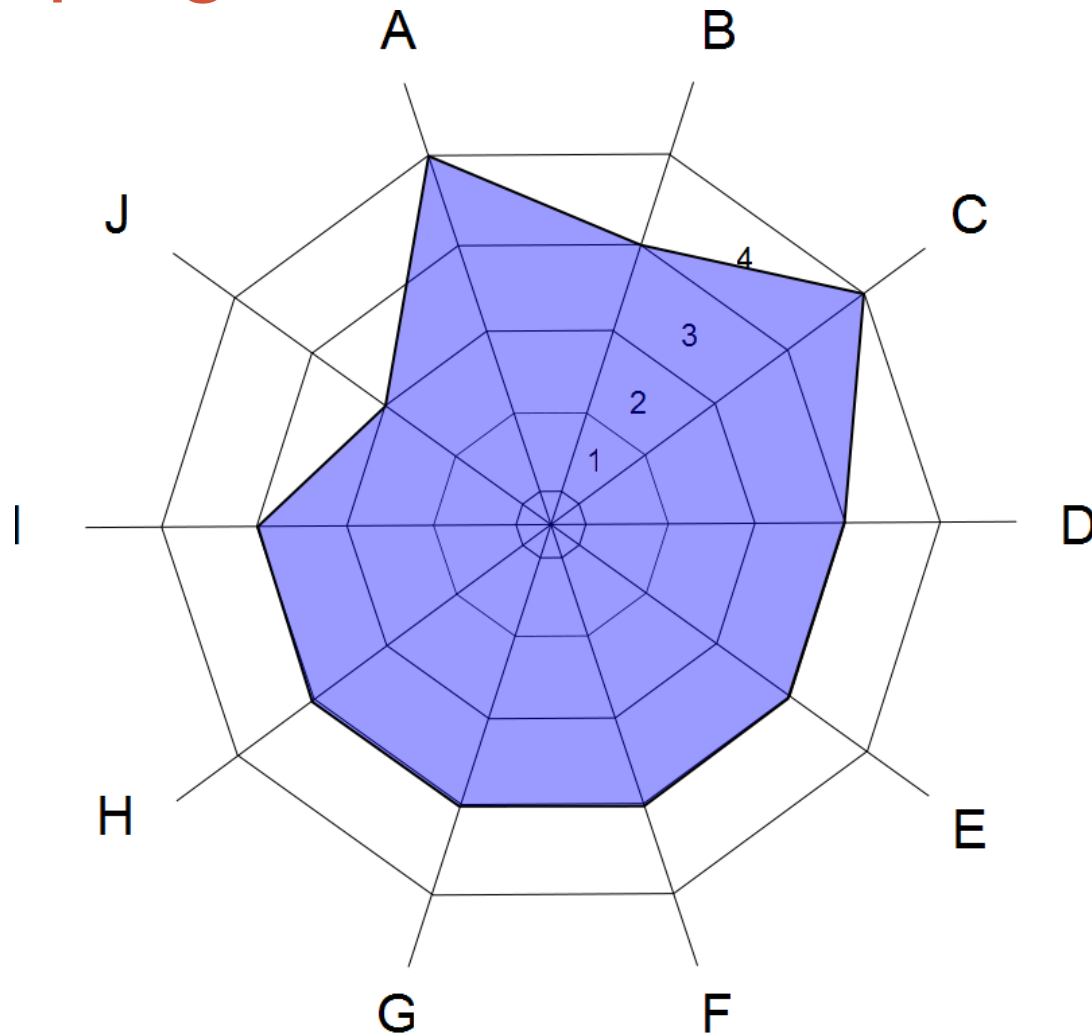
Outsourcing



Przykład struktury organizacyjnej



Profesjogram Team Leadera zespołu programistów





Podsumowanie

- Wymagane są specyficzne zdolności ze względu na obecną tu dozę innowacyjności
- Innowacyjność staje się kluczową kompetencją kierownictwa
- struktury w jakich biblioteki ITIL są realizowane
- kryterium oceny usług świadczonych przez IT powinna być skuteczność, a nie koszty.
- help desk często jest niedoceniany, a odgrywa niebagatelną rolę wizytówki całej organizacji



Podsumowanie

*Dział IT to ludzie i technologia
(ludzie trochę inni bo informatycy).*



*Najpierw poznaj zespół, ich zadania codzienne
problemy. Zapytaj o ich doświadczenie.*



*Źle dobrane metody i rozwiązania
są jak garnitur, który może krępować ruchy.*



Dziękuję za uwagę