

Учебный курс

Разработка ИТ-стратегии

Лекция 7

доктор технических наук, профессор

Васильев Роман Борисович

Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-Client Relationship Management)

Решает задачи:

- Ведение истории отношений
 - Что было сделано?
 - Кто делал?
 - Сколько получили?
 - Какие были проблемы?
- Ведение досье контактов
 - Персоналии клиента
 - Наши участники
 - Записи встреч

Системы управления основными фондами (EAM-Enterprise Asset Management)

Решает задачи:

- Планирование ремонтно-профилактических работ и контроль их выполнения
- Учет основных фондов
- Ведение истории жизни изделий

Примеры: Indus, MRO-Software, Datastream

Системы управления проектами

Решает задачи:

- Календарно-сетевое планирование ресурсов
- Управление бюджетом проекта
- Управление проектным документооборотом
- Управление мультипроектом
- Управление портфелем проектов

Примеры: MS Project, Welcome Open Plan, Primavera, Artemis

Системы информационно-аналитического обслуживания (DSS-Decision Support System)

Решает задачи:

- Сбора первичных данных из различных источников
- Аналитическая обработка данных
- Организация витрин данных
- Аналитическая отчетность

Риски, связанные с непрозрачностью корпоративного управления

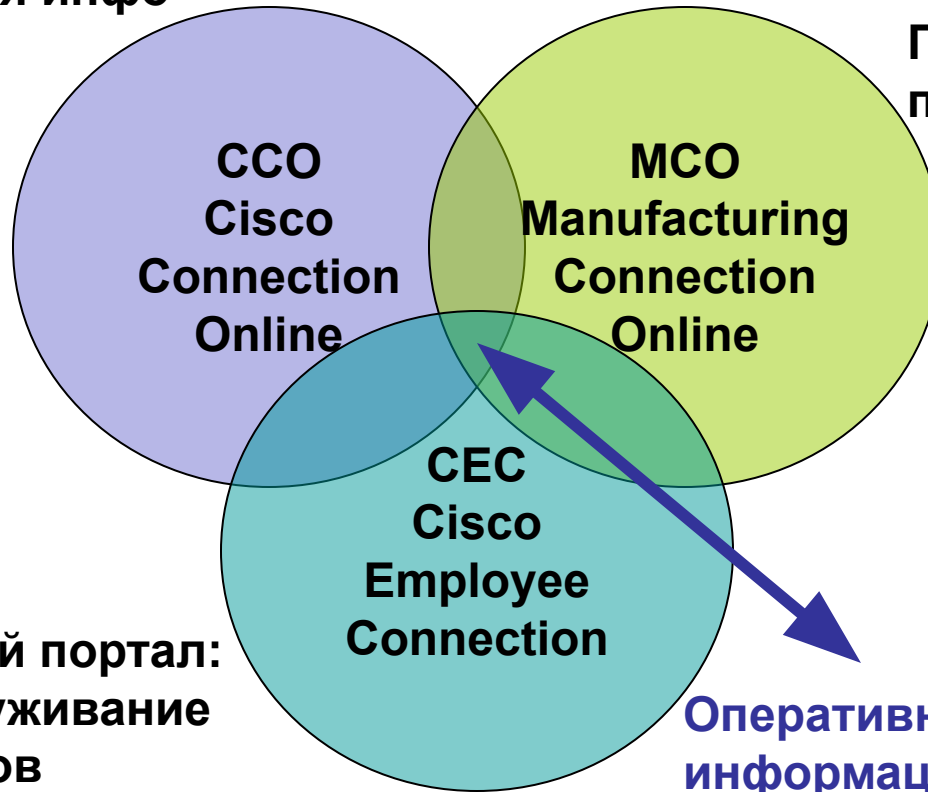
*“Недостаточный уровень и прозрачность корпоративного управления стоят российским компаниям около
54,000,000,000 \$
недополученной биржевой стоимости”*

Тройка Диалог, цитата The Economist

4 основных области Интернет Бизнес Решений и их эффект

Логика построения порталов Cisco

- Внешний портал**
- Корпоративная инфо
 - Продукты
 - Продажи
 - Вакансии
 - ...



Производственный портал: ERP...

- Внутренний портал:**
- Самообслуживание сотрудников

Оперативная и аналитическая информация для менеджмента

Построение портфеля инвестиционных ИТ-проектов: состав работ

- Матрица основных направлений развития информатизации
- Портфель инвестиционных проектов по развитию информатизации
- Регистр ожидаемых результатов от реализации портфеля выбранных проектов
- Перспективный план реализации стратегии

Матрица направлений

Журнал ведения портфеля проектов

- Номер
- Наименование проекта
- Инициатор
- Решение (кем и когда принято)
- Спонсор
- Руководитель
- Приоритет
- Сроки
- Стоимость

Портфель проектов

Регистр результатов

Фрагмент поэтапного плана реализации стратегии

Первое полугодие года X

- Проводится опытная эксплуатация системы управления документооборотом
- Ведется проектирование информационно-аналитической системы обслуживания Руководства
- Разработка и внедрение интернет-портала системы управления материально-техническими ресурсами
- Разработана модель деятельности
- Разработка и внедрение системы управления персоналом
- Проводится плановое обучение руководителей и сотрудников

Процедура ревизии Стратегии

- Ежегодный анализ выполнения планов и принятие решений о внесении изменений
- Сбор и консолидация предложений о внесении изменений от подразделений, подготовка рекомендаций (функция СИТ)
- Рассмотрение на Стратегическом комитете по ИТ и принятие решений

Риски реализации стратегии

- Развитие информационных технологий будет происходить в условиях изменений его организационной структуры и основных деловых процессов. Ошибки в реструктуризационных решениях могут быть отнесены к ответственности СИТ и, в наихудшем варианте, привести к дискредитации осуществляемых ИТ проектов.
- Другим видом риска является недостаточная осведомленность персонала в проводимых мероприятиях и уровень его подготовки, что может вызвать ощутимое сопротивление инновациям.

Риски реализации стратегии

продолжение

- Еще одним риском является отставание методологической базы от собственно внедрения новых технологий, что может негативно сказаться на эффективности и даже самой возможности эксплуатации информационных систем.
- Наконец сама разработка и внедрение новых систем может быть сопряжена с угрозой использования недостаточно проверенных и совместимых решений, что приведет к нарушению сроков и бюджетов соответствующих проектов.

Цель политики переходного периода

- Конечной целью политики переходного периода является создание основы новой информационной культуры и новой информационной дисциплины - эти завоевания должны быть закреплены в проверенных на практике процедурах и соответствующей кадровой политике.

Принципы переходного периода

- Систематическое разъяснение целей и содержания осуществляемых проектов руководству и руководителям вовлеченных подразделений. Проведение регулярных презентаций или подготовка справок о ходе реализации как отдельных проектов, так и стратегии развития ИТ в целом.
- Тщательный отбор персонала на ключевые позиции в СИТ, в первую очередь, сотрудников административной группы и руководителей проекта.

Принципы переходного периода

продолжение

- Долгосрочная программа обучения руководства и специалистов должна быть синхронизирована с планами внедрения проектов таким образом, чтобы не допустить опережения внедрения новых проектов в условиях неподготовленного персонала.
- Должен работать принцип «не навреди!» - следует избегать рисков, связанных с внедрением не проверенных временем или не вполне стандартных решений и архитектур, не надо становиться полигоном новинок ИТ. Это же относится к проведению организационных изменений – они должны основываться на постепенном завоевании активных союзников.

Принципы переходного периода

продолжение

- Руководство и персонал должны получать новые осязаемые результаты работы СИТ в обозримые периоды времени, не реже, чем в три месяца. Этот фактор должен быть учтен при разработке детальных планов проектов. Одним из эффективных инструментов демонстрации полезности СИТ является информационно-аналитическое обслуживание, которое можно совершенствовать не дожидаясь внедрения сложных и масштабных систем.

Процедура ревизии Стратегии

- Ежегодный анализ выполнения планов и принятие решений о внесении изменений
- Сбор и консолидация предложений о внесении изменений от подразделений, подготовка рекомендаций (функция СИТ)
- Рассмотрение на Стратегическом комитете по ИТ и принятие решений

Домашнее задание: Придумать ситуацию и разработать презентацию ИТ – стратегии для руководства

- Титул с перечнем авторов (один слайд)
- Описать ситуацию: бизнес компании, текущее состояние ИТ (два слайда)
- Заполнить матрицу согласия (в приложении)
- Посчитать меру автоматизации (один слайд)
- Построить гистограмму по направлениям развития ИТ и определить их приоритеты (один слайд)
- Построить портфель проектов (min 3) и регистр ожидаемых результатов (два слайда)
- Разработать план реализации стратегии на год по кварталам (два слайда)