

# INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

## Управление ИТ-службой компании

### Программа

1 день

#### ИТ-служба компании

- Роль информационных технологий в современной компании
- Перспективы и тенденции развития ИТ. Интеллектуальная собственность и колониальный налог. Перенос вычислений в дата центры. Облачные вычисления. SOA. Конвергенция современных информационных устройств. RFID для золотого миллиарда. Влияние этих тенденций на ИТ службу компании
- Статус руководителя ИТ службы по отношению к другим директорам компании
- Задачи службы ИТ: важность при незаметности
- Состав и организационная структура службы ИТ. Организация работ. Подбор и мотивация персонала

#### Практикум:

- Построение системы КРІ для оценки работы ИТ-подразделений (сервис деск, разработки и внедрения, администраторов, Web-службы). Разработка системы мотивации для этих подразделений
- Способы воровства в ИТ. Методы выявления. Где и как бороться с коррупцией в ИТ службе
- Формирование перечня мероприятий для контроля за воровством

и коррупцией в конкретном ИТ подразделении

- Разграничение сфер деятельности и зон ответственности со смежными подразделениями
- Типичные конфликты при взаимодействии со смежными подразделениями. Способы их разрешения. Стратегии выживания в корпоративных войнах
- Регламентация деятельности службы ИТ. Регламенты и стандарты работы службы. Паспорта систем. Заявки на закупку. Заявки на обслуживание. Заявки на разработку и изменение ПО
- Финансовые аспекты управления ИТ службой. Бюджетирование. Планирование платежей. Счета. Договора

## **Задачи ИТ директора**

- Выстраивание бизнес процессов ИТ службы и процессов взаимодействия с ИТ службой для других подразделений. Цикл Деминга. SLA — пример соглашений об уровне сервиса. Опыт применения международных стандартов организации работы ИТ службы Itil версий 2 и 3 в России
- Установление отношений с ключевыми бизнес пользователями
- Выявление информационных потребностей предприятия
- Описание и формализация бизнес-процессов организации
- Планирование работы ИТ службы. Подходы к планированию работы предприятия на горизонт 3-5 лет. Формирование ИТ стратегии

Практикум:

- Стратегическое целевое планирование для ИТ службы с учетом разных ситуаций и разных бизнесов. Взаимосвязь системы KPI и стратегических целей ИТ службы
- Формирование ИТ-политик для различных категорий пользователей
- Участие в разработке политики информационной безопасности
- Описание инфраструктуры и проектирование ее развития

2 день

## **Обзор информационных систем масштаба предприятия**

- Классификация информационных систем и что из нее следует
- ERP-системы. Сравнение самых распространенных на Российском рынке ERP систем

Практикум:

- Выбор ERP системы для крупной дистрибуторской компании
- SCM-системы управления цепочками поставок
- WMS-системы управления складом
- RMS-системы управления ритейлом
- Space management systems — системы для мерчендайзинга
- MRP-системы управления производством
- Service desk системы поддержки
- HR системы
- CRM-системы управления отношениями с клиентами
- Workflow — системы управления работами и документами
- Data quality системы контроля за качеством данных
- Системы управления финансами
- Системы управления разработкой и автоматизации ИТ-службы

## Практикум:

- Выбор системы автоматизации работы ИТ-службы
- Системы управления проектами
- Intranet-системы. Системы управления документооборотом внутри компании. Системы хранения информации внутри компании
- Extranet системы-системы построения внешних сайтов и Интернет торговли
- Интернет как мощный канал развития предприятия. Управление сайтами и интернет проектами холдинга
- Базы данных. Мощные не реляционные Berkley DB, Constant DB, Mongo DB. Традиционные реляционные MySQL, MS SQL, Oracle. Сравнение. Условия применимости

## Практикум: Выбор СУБД для различных проектов

- Выбор информационной системы и подрядчика
- Выбор между собственной разработкой, заказной разработкой и покупным ПО
- Выбор между компанией подрядчиком и фрилансерами
- Критерии выбора тиражного ПО
- Характеристики программных продуктов, не очевидные ИТ-специалисту
- Полезность и потребительская ценность
- Можно ли оценить отдельно полезность программного обеспечения
- Совокупная стоимость владения
- Когда полезны тендеры
- Когда нужны подрядчики
- Технология проведения тендеров
- Тендерная документация

- Конкурсное предложение
- Опросники и предпроектное обследование
- Интересы менеджера по продажам. Его стратегия поведения
- Интересы руководителя тендера. Его стратегия поведения
- Интересы менеджера проекта со стороны подрядчика
- Методы манипуляции на тендерах
- Договора с подрядчиками и поставщиками. Уловки при заключении договоров

Практикум: Разработка перечня мероприятий для борьбы с манипуляциями и коррупцией при выборе подрядчика и системы автоматизации

3 день

## **Внедрение и сопровождение информационных систем**

- Сравнение гибких методологий Agile и классического подхода к управлению проектами на примере PMI
- Проектная организация работ по внедрения информационных систем в соответствии со стандартами PMI
- Методология внедрения тиражных информационных систем. Ввод информационных систем в эксплуатацию: как остаться живым
- Риски при внедрении. Методы компенсации рисков

Практикум: Описание основных рисков для различных проектов внедрения систем и планирование действий по их компенсации

- Стратегия и интересы руководителя проекта со стороны заказчика
- Стратегия и интересы руководителя проекта со стороны исполнителя
- Способы манипуляции заказчиком. Как противостоять манипуляции
- Сговор между руководителем проекта со стороны заказчика и исполнителем
- Scrum методология. Описание. Преимущества. Опыт применения в компаниях Google и Yandex

Практикум: Сравнение методологий разработки. Выбор методологии для конкретных проектов. Комбинированное использование методологий

- Регламент эксплуатации
- Какие документы нужны пользователям для работы с информационными системами
- Психологическая поддержка пользователей в процессе внедрения
- Можно ли забыть про систему, если из нее не лезут ошибки

## **Создание единого информационного пространства**

- Организация обмена информацией между информационными ресурсами
- Управления мастер-данными
- SOA: сервисно-ориентированная архитектура

## **Проблемы управления службой ИТ территориально распределенной компании и холдинга**

- Варианты архитектуры информационных систем для распределенной компании
- Обеспечение функционирования распределенных информационных систем
- Взаимодействие с информационными системами и службами ИТ дочерних и зависимых предприятий

## **Авторские права в ИТ**

- Права авторов согласно ГК РФ. Ответственность за нарушение авторских прав. Ответственность за использование нелицензионного программного обеспечения
- Передача прав. Способы защиты интересов компании в сфере авторских прав. Виды лицензий
- Правила работы с платными лицензионными продуктами
- Правила работы с open source продуктами. Коллизии с российским законодательством и способы их разрешения

## **Управление персоналом в ИТ**

- Понятие value destroyed employer
- Определение потребности в персонале
- Определение требований к кандидатам
- Поиск и переманивание персонала
- Отбор кандидатов. Российский опыт и опыт Google
- Приглашение на работу — Job offer
- Виды договоров с сотрудниками
- Сравнение договоров подряда и найма
- Испытательный срок при найме на работу
- Варианты расторжения договоров с рядовыми сотрудниками
- Варианты расторжения договора с генеральным директором
- Как предусмотреть законное увольнение ненужных сотрудников

- Как штрафовать, но по закону
- Материальная ответственность сотрудников
- Авторские права сотрудников
- Примеры документов по ТК
- Адаптация и обучение сотрудников
- Мотивация сотрудников. Даниэль Пинк о мотивации творческих работников. Опыт мотивации в компаниях Google и Microsoft
- Аттестация и карьерная лестница
- Сертификация и обучение сотрудников
- Планирование отпусков
- Использование фрилансеров

Практикум: Кейс «Выбор между фрилансерами и штатными разработчиками»

- Доверие и делегирование полномочий
- Подбор заместителей
- Стратегии поведения заместителя ИТ руководителя
- Стратегия поведения руководителя по сравнению к своему заместителю
- Грамотное увольнение сотрудников

## **Бухгалтерский учет для ИТ руководителей**

- В каких случаях выгодно выделение ИТ службы в отдельное юр. лицо. Достоинства и недостатки выделения ИТ службы в отдельное Юр. лицо
- Виды учета: управленческий, бухгалтерский налоговый
- Законодательство РФ в области бухгалтерской и налоговой отчетности
- Ответственность за искажение бухгалтерской и налоговой отчетности
- Первичные документы
- Виды активов
- Виды договоров. Примеры договоров
- Проводки и бухгалтерский баланс
- Бухгалтерская отчетность
- Обслуживание бухгалтерии

## **Управление отношениями с сотрудниками**

- Вход в новый коллектив
- Клань и корпоративные войны
- Поиск путей к теневым кардиналам и их окружению
- Персональные ИТ менеджеры
- Установление контакта

- Приемы сближения с людьми
- Как вызывать расположение
- Приемы убеждения
- Методы ведения переговоров
- Манипуляции на совещаниях
- Подготовка выступлений и презентаций
- Использование языка жестов
- Методы противостояния манипуляциям

## **INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY**

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

г. Алматы, отель RAMADA, 2 этаж, Байтурсынова 27/1, угол ул. Казыбек Би

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)