

# Применение BPM и ITSM при создании подсистем управления

Докладчик: Уштей Станислав  
бизнес-архитектор ООО «Газпром информ»

СУ\_Закупки

СУ\_ТОРО

СУ\_ИТ

СУ\_HR

СУ\_СМК

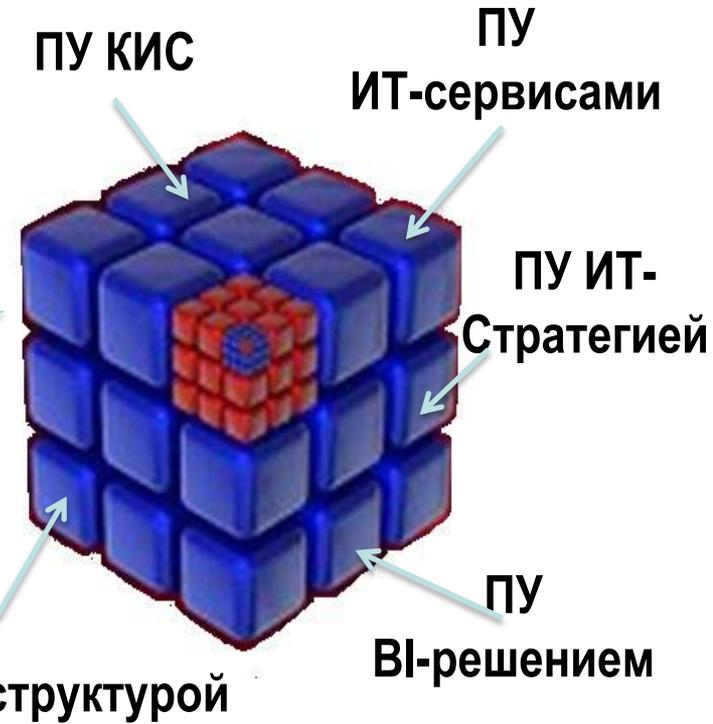
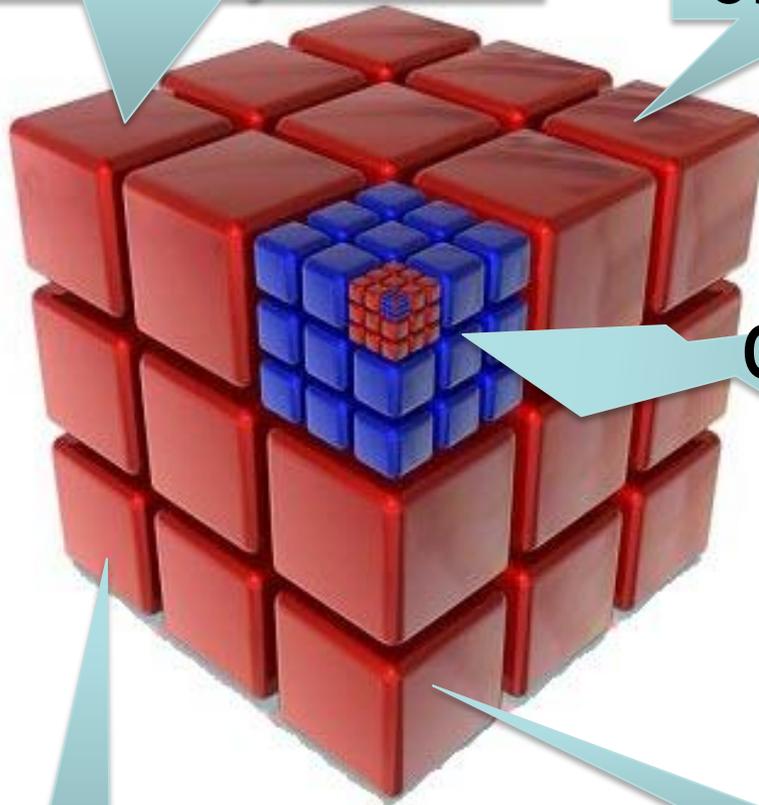
ПУ КИС

ПУ  
ИТ-сервисами

ПУ ИТ-  
Стратегией

ПУ  
инфраструктурой

ПУ  
BI-решением



Управление объектом

Объект-управления  
(Бизнес-объект)

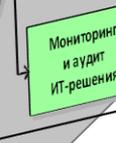
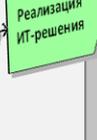
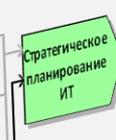
Услуги поддержки

Услуги поддержки

Услуги поддержки

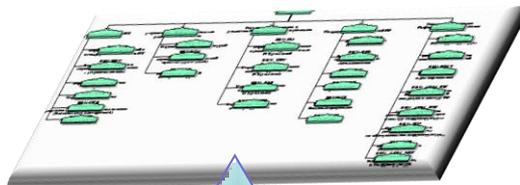
Сервис является результатом процесса

Цепочка добавленного качества ИТ



**Объект управления определяет:**

- Цели, Задачи и Ответственности
- Необходимые компетенции и знания



Услуги  
ПУ

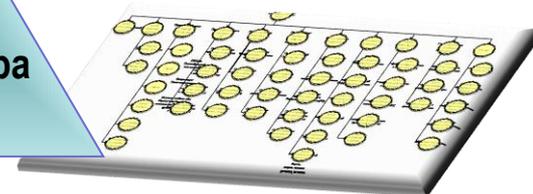
**ПУ = Процессы + Роли + Услуги**

**Для поддержки Глобального  
Бизнес-объекта требуется ЦК**

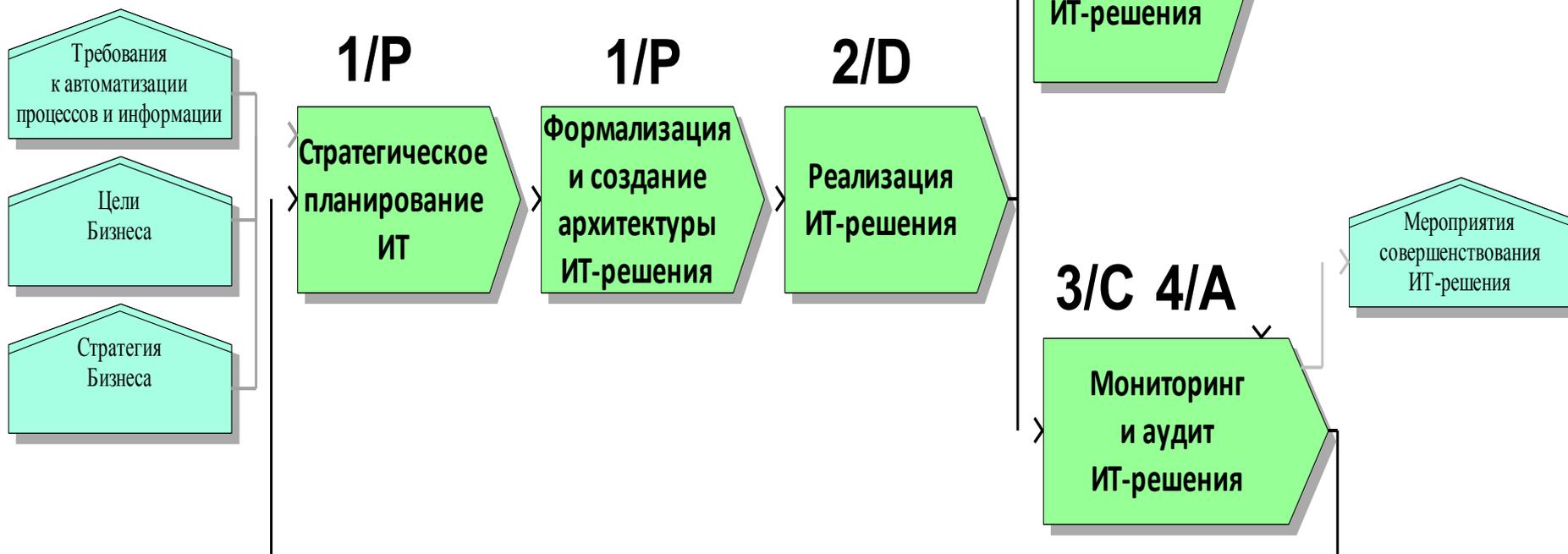
Объект  
управлен  
ия

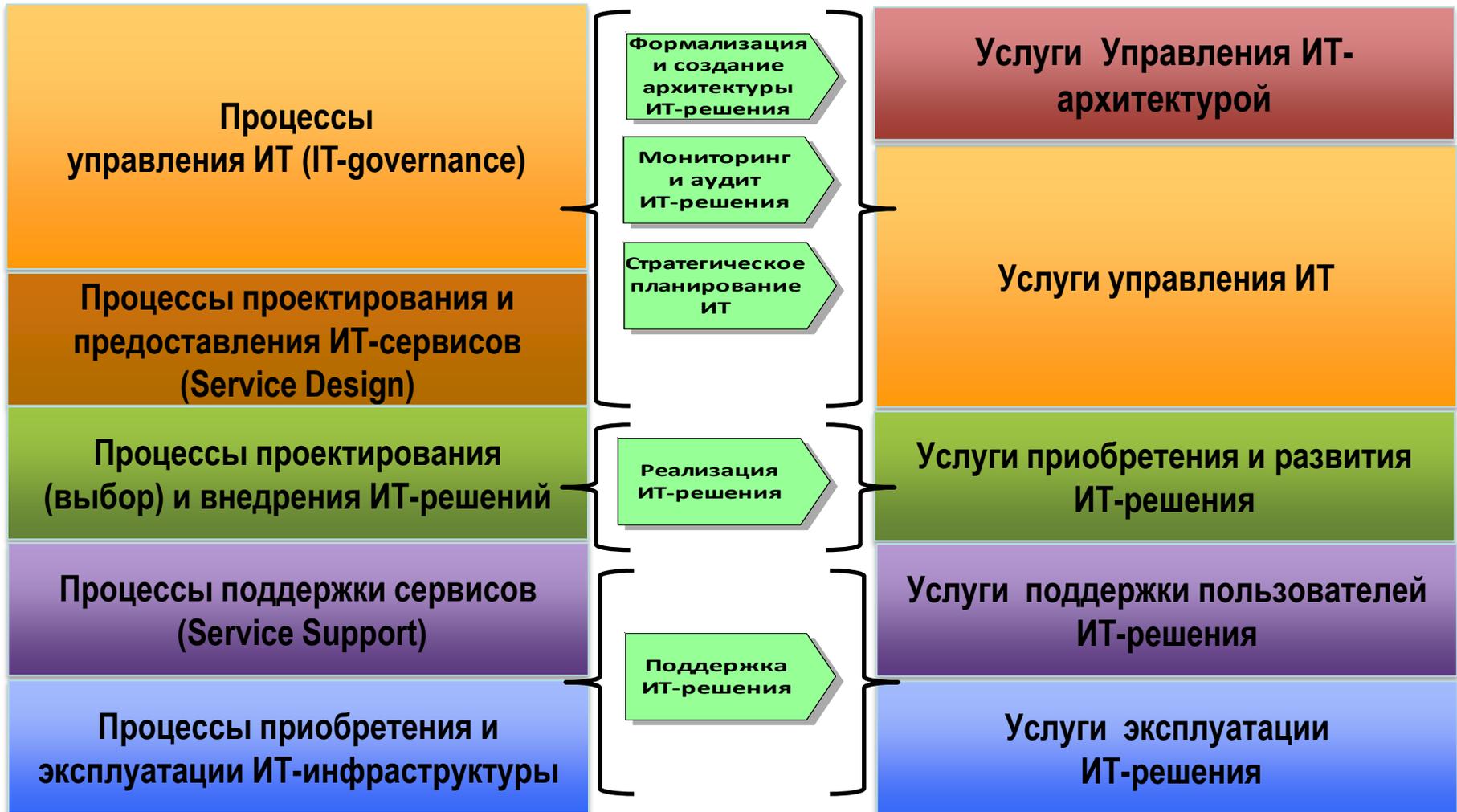
Процессы  
ПУ

Оргструктура  
ПУ

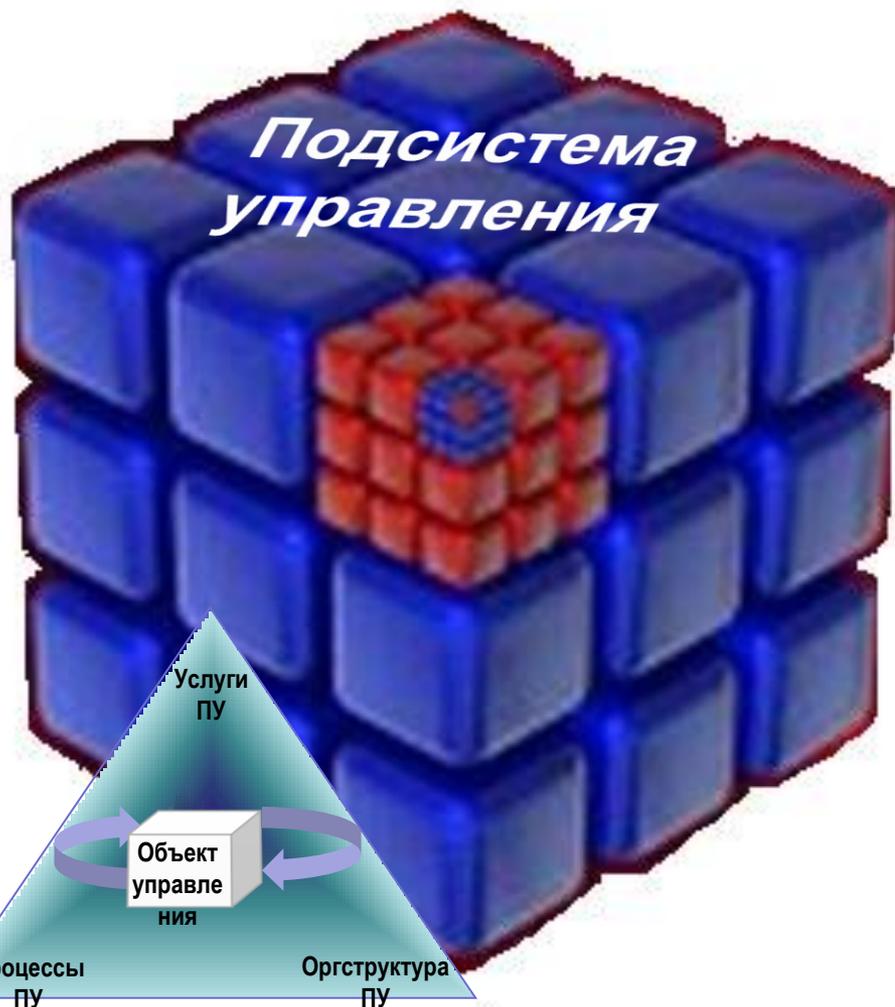


Цикл Демминга PDCA  
=PLAN (P) - DO (D) - CHECK (C) - Analyze (A)

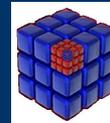




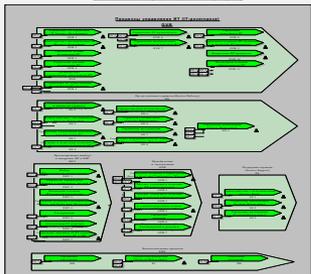
## Чем характеризуется отдельная Подсистема?



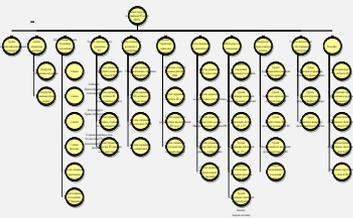
- Предоставляет уникальные сервисы – управляет уникальными объектами
- Исполняет уникальные роли – имеет уникальные компетенции
- Использует/участвует в общих процессах компании
- Может обладать уникальными процессами (быть владельцем)



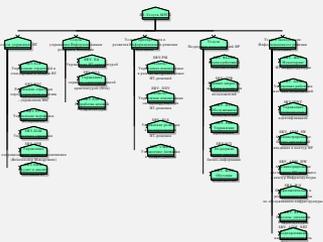
## Процессы ИТ



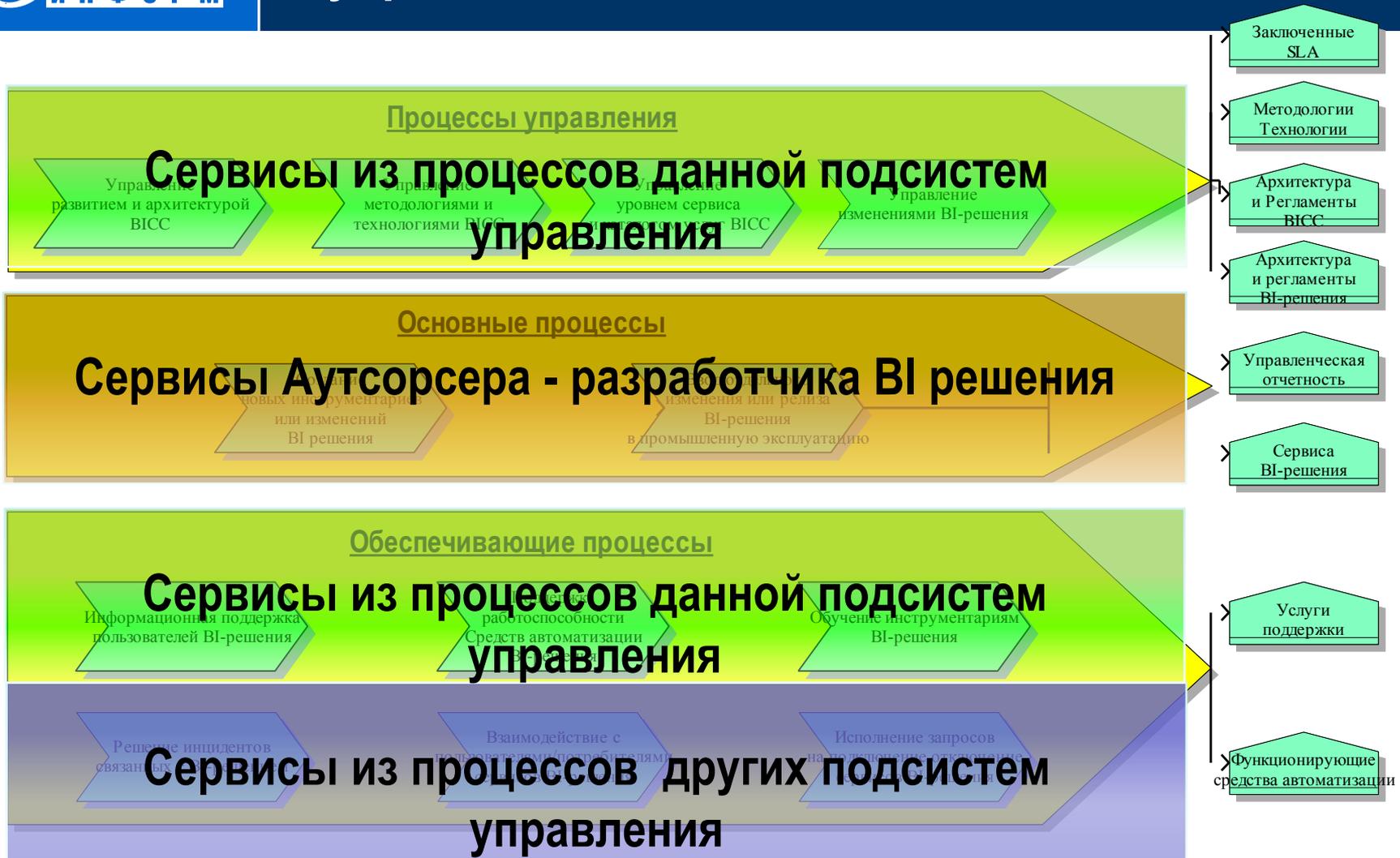
## Организационная и ролевая структура ИТ



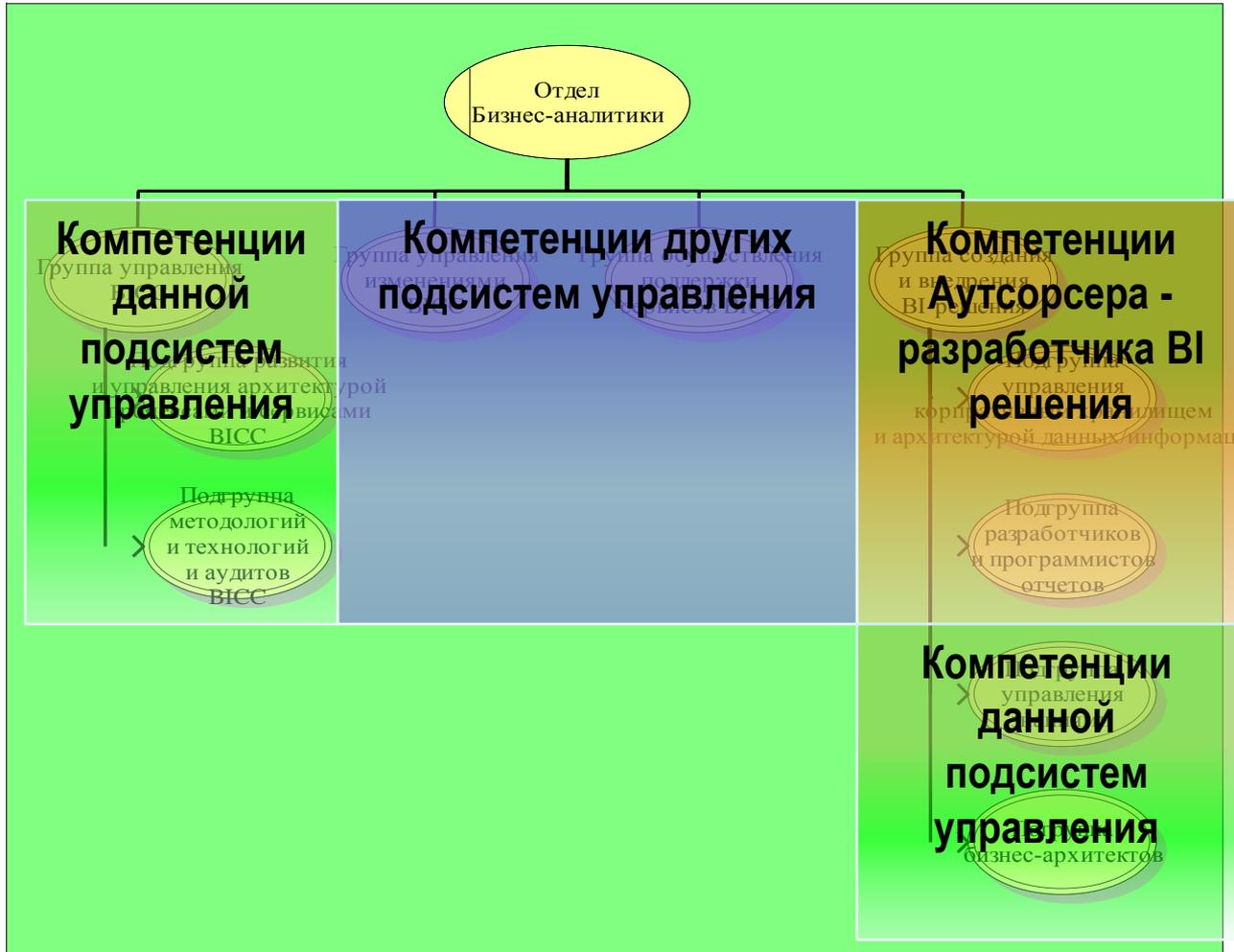
## Сервисы ИТ



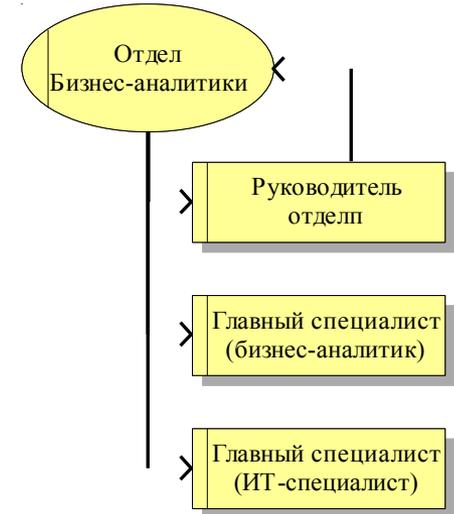
**АУТСОРСИНГ**



## Ролевая структура



## Организационная структура



- Можно создавать отдельно и гарантированно иметь возможность встроить в общую архитектуру Компании
- Процессы и их окружение (роли, ИС, информация) строятся на основании специфики объекта управления, а не на основании написанного в чьей-то методологии
- Каждый процесс производит определённый сервис ИТ-услугу
- Минимальная организационная структура – не нужно создавать должности для обеспечения всех процессов
- Возможен сорсинговый маневр – для функционирования подсистемы нужно заключить OLA с аутсорсерами и инсорсерами

- В соответствии со стратегией информатизации строится на основе Центров компетенций – каждый из которых отвечает за определённый объект управления
- Каждое ЦК использует свои методологии и технологии для управления своим бизнес-объектом: Свои процессы, Свои услуги, Своя оргструктура
- НО за счет возможности создавать ЦК по принципу отдельных подсистем управления или даже собирать ЦК из набора подсистем управления – Становится возможным унификация подходов к проектированию самих ЦК

**Спасибо за внимание!**

