

Iseseisva töö tegemisest

Aines “IT süsteemide tugi ja korraldus ettevõttes”

Guido Leibur

Iseseisva töö struktuur

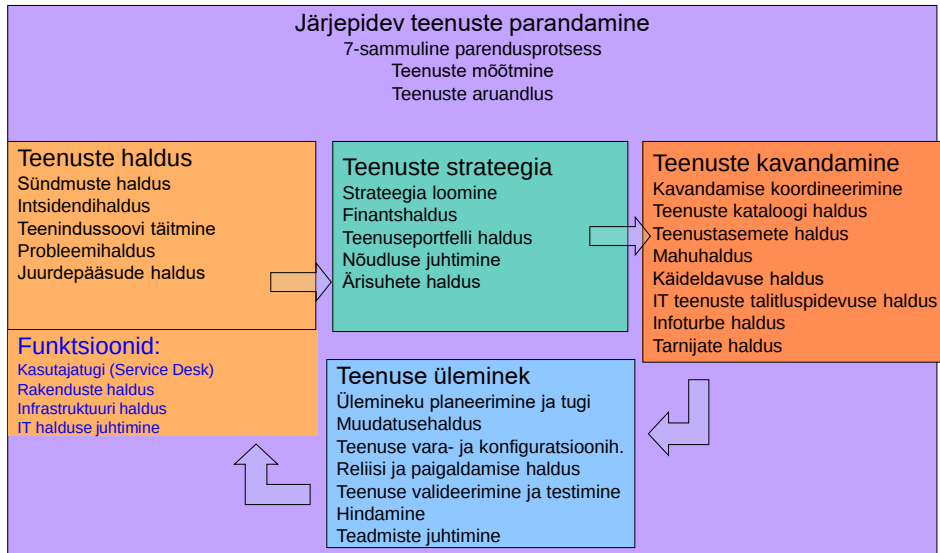
konkreetses protsessis jaoks

1. Üldise eesmärgi (visiooni) seadmine
2. Olemasoleva olukorra analüüs, probleemi kirjeldamine ja
AS-IS protsessi töövoog
3. Konkreetse eesmärgi seadmine
4. TO-BE protsessi töövoog, konkreetse tegevusplaani
koostamine, mõõdikute seadmine

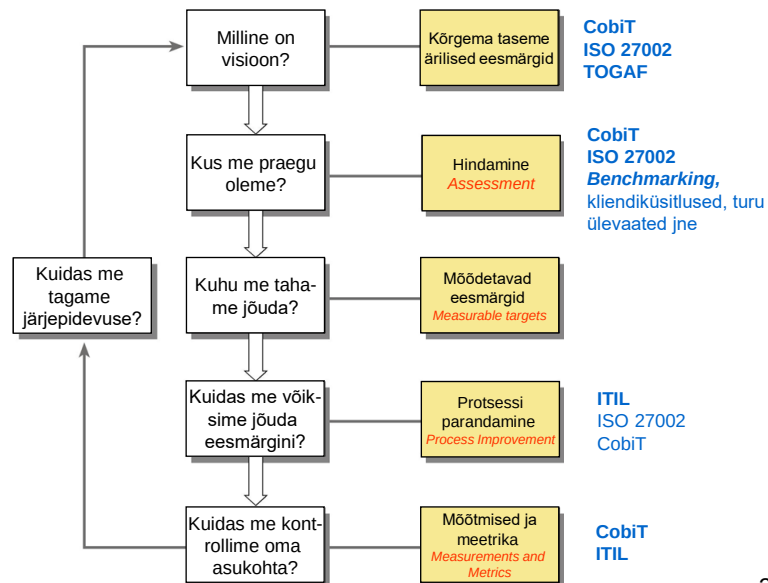
Guido Leibur

Teenuste halduse põhiprotsessid

ITIL2011 järgi: 28 põhiprotsessi ja 4 funktsiooni



Teenuse (protsessi) parandamise mudel



1. Üldise eesmärgi seadmine

- Mis on meie firmas töökorralduslik probleem täna? Sõnasta see arusaadaval kujul. Miks just see protsess?
- Milline on minu ja minu ülemuse nägemus uuest olukorrast? Kirjelda see.

Guido Leibur

3

2. Olemasoleva olukorra analüüs

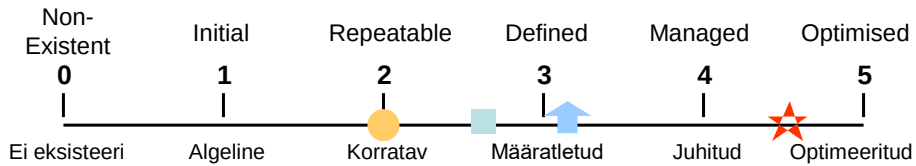
- Valitud protsessi hindamine. Milline on selle protsessi küpsuse tase (ITIL, Cobit või CMMI järgi)?
- Praegu toimiva (võimalik, et kirjeldamata) töövoo dokumenteerimine

Guido Leibur

4

2. Olemasoleva olukorra analüüs

COBIT `i küpsuse mudel



- Ettevõtte praegune tase
- Rahvusvaheliste standardite tase
- ➔ Best Practices tase
- ★ Ettevõtte strateegiline eesmärk

<http://www.isaca.org/cobit.htm>

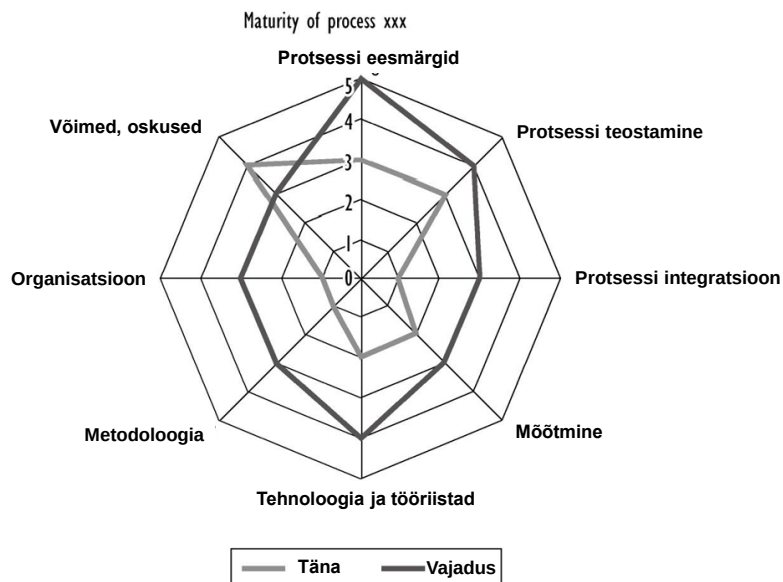
- 0 – Juhtimisprotsessid üldse ei toimi
- 1 – Protsessid on “ad-hoc” ja kaootilised
- 2 – protsessid järgivad teatavaid regulaarsusi
- 3 – protsessid on dokumenteeritud ja kommunikeeritud
- 4 – Protsessid on monitooritud ja mõõdetud
- 5 – Protsessid on määratletud “Best practices” järgi ja nad on automatiseeritud

Guido Leibur

5

2. Olemasoleva olukorra analüüs

Küpsuse hindamine ITIL järgi



Guido Leibur

6

2. Olemasoleva olukorra analüüs

Töövoo kaardistamine

- Selgita tegevused, milliseid praegu tehakse valitud protsessi sooritamiseks
- Selgita tegijad, kes neid tegevusi sooritavad
- Joonista AS-IS töövoo diagramm

Töövoo joonistamiseks kasuta mõnda alljärgnevatest tööriistadest:

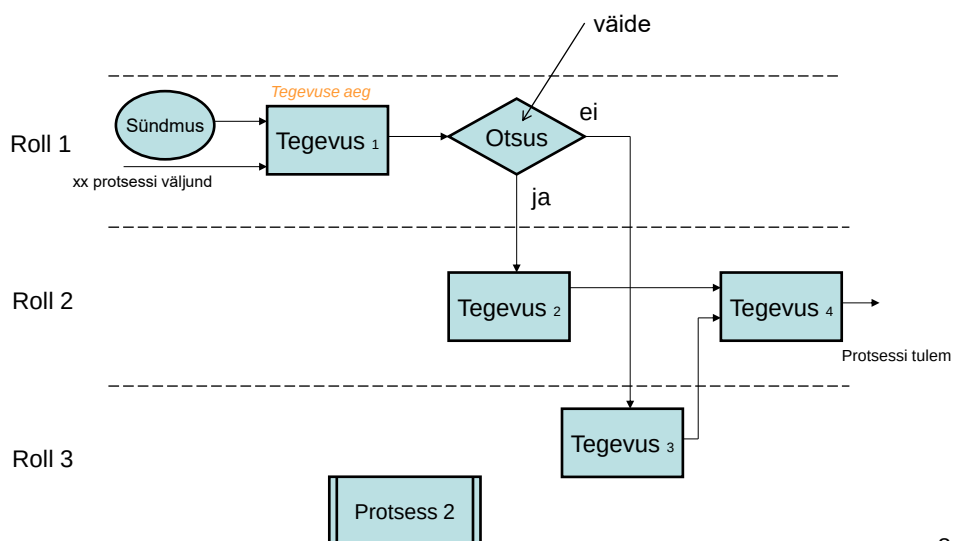
- Bizag
- Visio
- Lucidchart
- SmartDraw jt

Guido Leibur

7

2. Olemasoleva olukorra analüüs

Töövoo diagramm



Guido Leibur

8

3. Konkreetse eesmärgi seadmine

- Millist olukorda me soovime valitud protsessi osas kindlaks ajaks (milliseks?) saavutada? Milline on meie uus küpsuse tase?

Guido Leibur

3

4. TO-BE protsessi kirjeldamine

- Analüüsi AS-IS protsessi ja selgita parandamise võimalused
- Sea parandamise võimalused pingeritta – kergemini teostatavad ja suuremat tulemit tagavad tegevused ettepoole
- Joonista TO-BE töövoogi diagramm
- Koosta ajakava AS-IS -> TO-BE ülemineku teostamiseks
- Sea protsessile tervikuna või protsessi mõnele osale mõõdik. Mõõdikute koguarv ei peaks olema üle 3.

Guido Leibur

9

Töö vormistamine

- **Kodutöö on arvestuse sooritamise eelduseks**
- 5-6 lk A4 formaadis, pdf fail
- Teemaks tuleb soovitavalt valida ITIL või Gobit protsess
- Teema tuleb enne töö alustamist kooskõlastada õppejõuga
- Töö on individuaalne