

Анализ

проектирование

разработка

Уровень изменений
корпоративных
информационных
систем

1.9

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, РАДИОТЕХНИКИ И ЭЛЕКТРОНИКИ



ПРИКЛАДНАЯ СИНЕРГЕТИКА

Глава 9. УРОВЕНЬ ИЗМЕНЕНИЙ

Работа посвящена анализу, проектированию, разработке и внедрению
корпоративных информационных систем

Контакты:

<http://stepanovd.com/>

mail@stepanovd.com

Автор:

Степанов Дмитрий Юрьевич

к.т.н., доц. МИРЭА

Москва – 2017

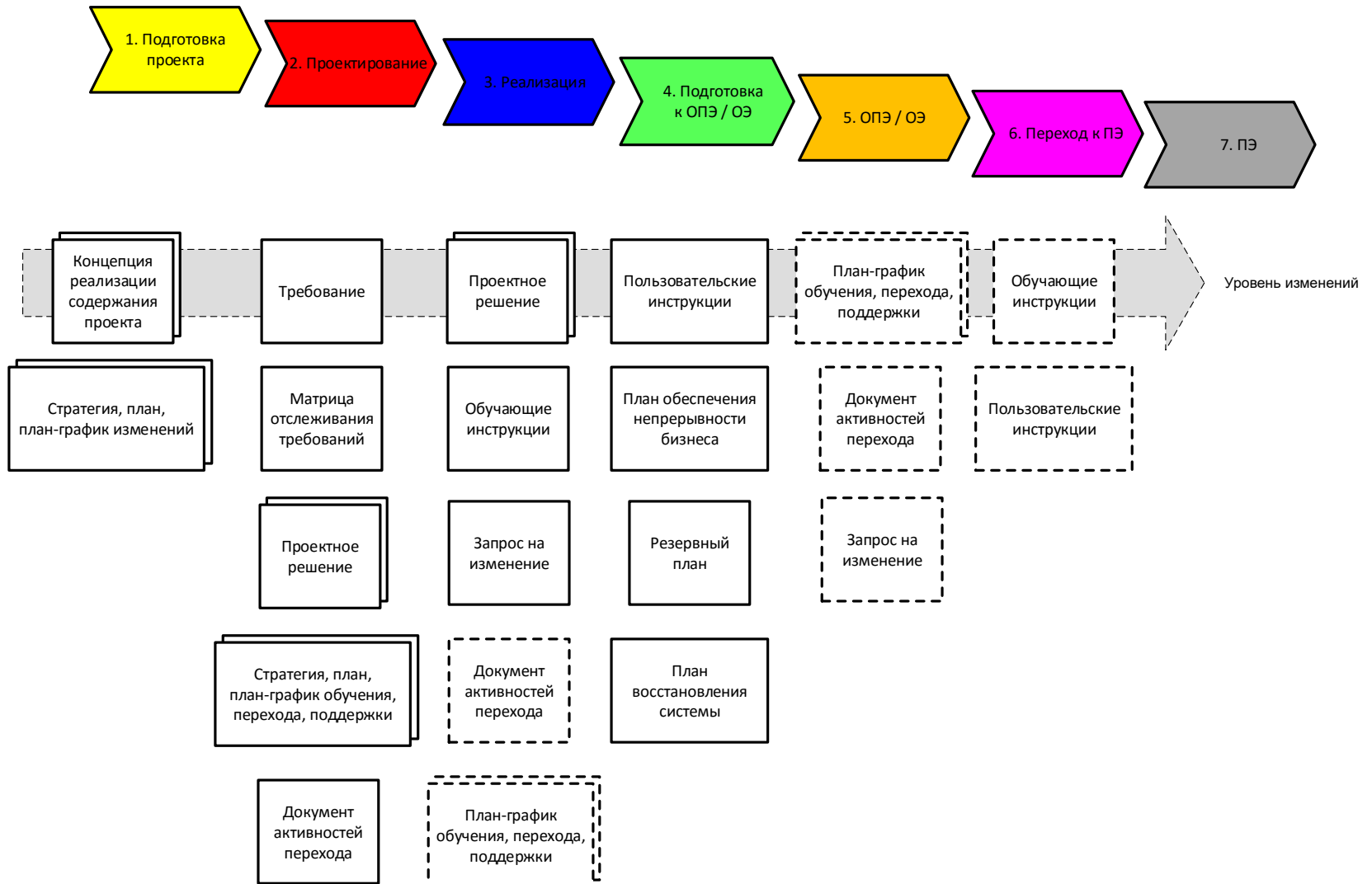
1. Оглавление

- Документирование уровня изменений
- Активности обработки изменений
- Параметры изменений
- Концепция обучения
- Обновление документов и присвоение ролей
- Тестирование системы
- Поддержка изменений
- Управление ожиданиями

2. Разграничение ответственности по уровням



3. Документирование уровня изменений



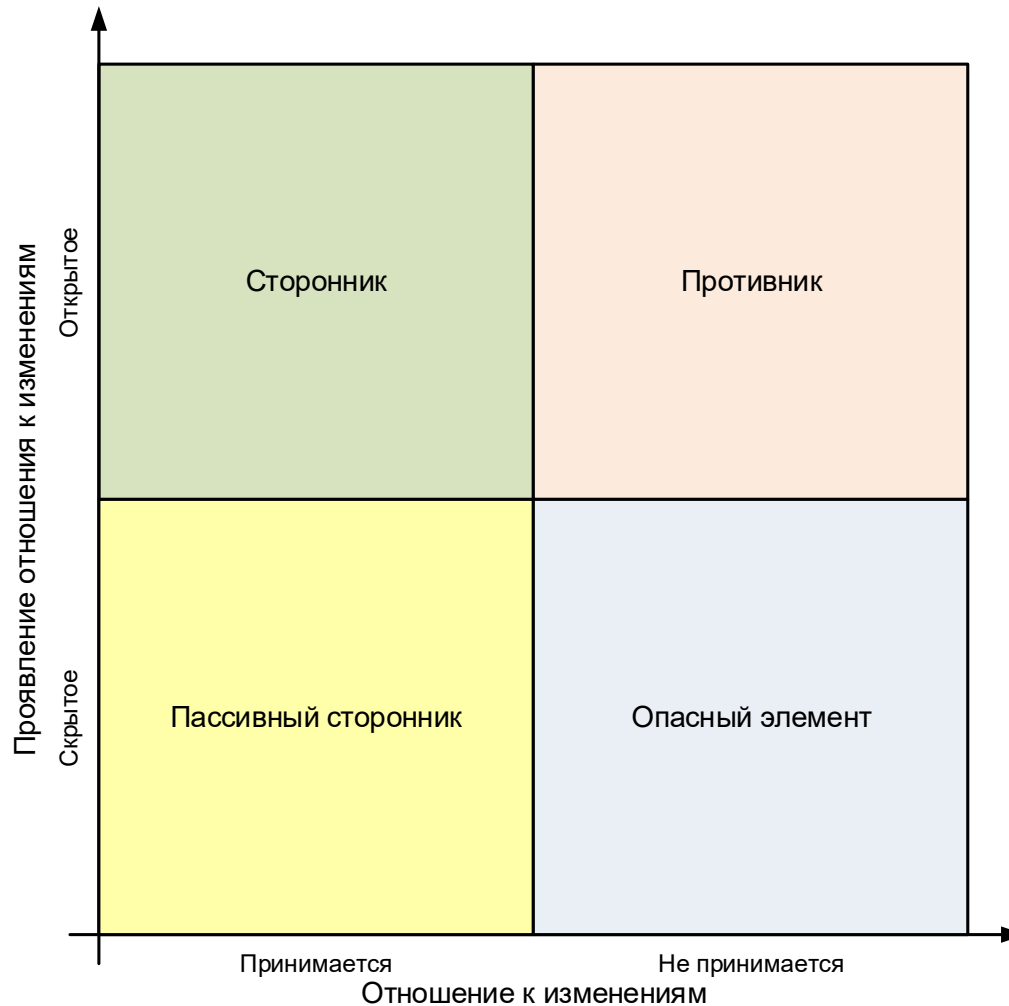
4. Активности обработки изменений



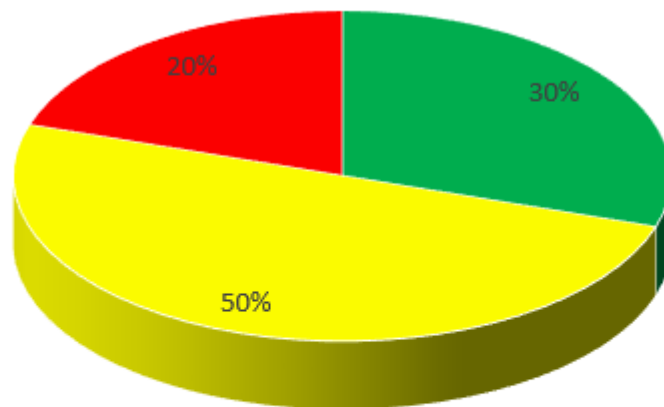
5. Управление ожиданиями



6. Матрица изменений и сопротивления



7. Статистика отношения к изменениям



- Поддерживают изменения
- Нейтральны
- Выступают против изменений

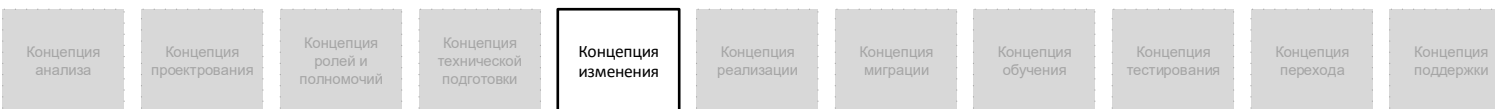
8. Концепция изменений

Концепция определяет параметры изменений предприятия, правила оценивания степени изменений и порядок обновления сопутствующей документации. Документ содержит следующее:

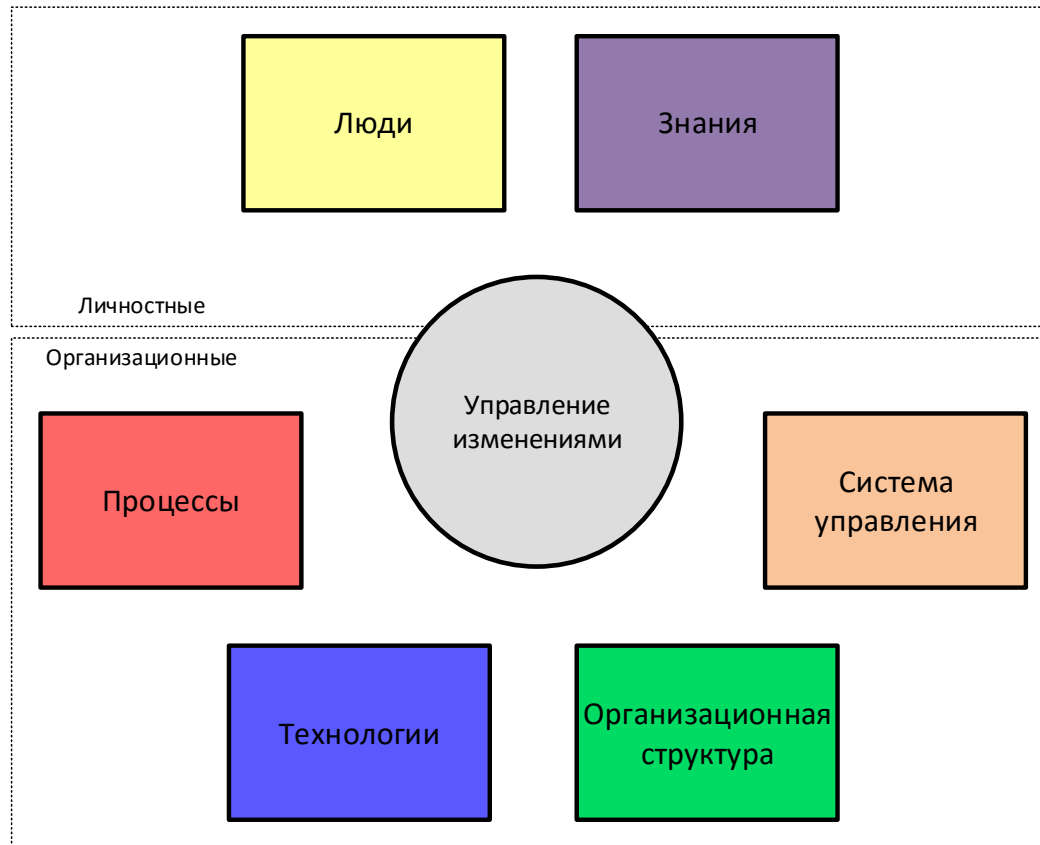
- изменяемые в процессе внедрения информационной системы параметры предприятия, оценивание степени изменения и описание изменений;

- порядок обновления нормативных, кадровых и обучающих документов по результатам оценивания степени изменения параметров предприятия;

- обобщенный план обучения пользователей и правила формирования запросов на изменение функционала корпоративной информационной системы.



8.1. Параметры изменений



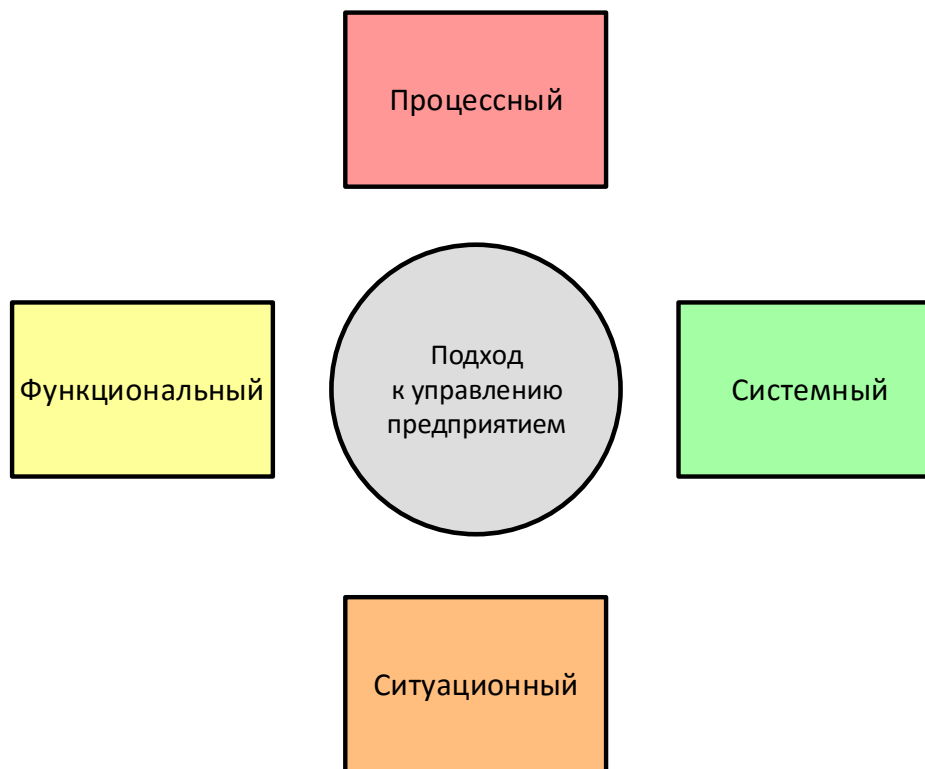
8.2. Степень изменения параметров



8.3. Оценивание изменения параметров

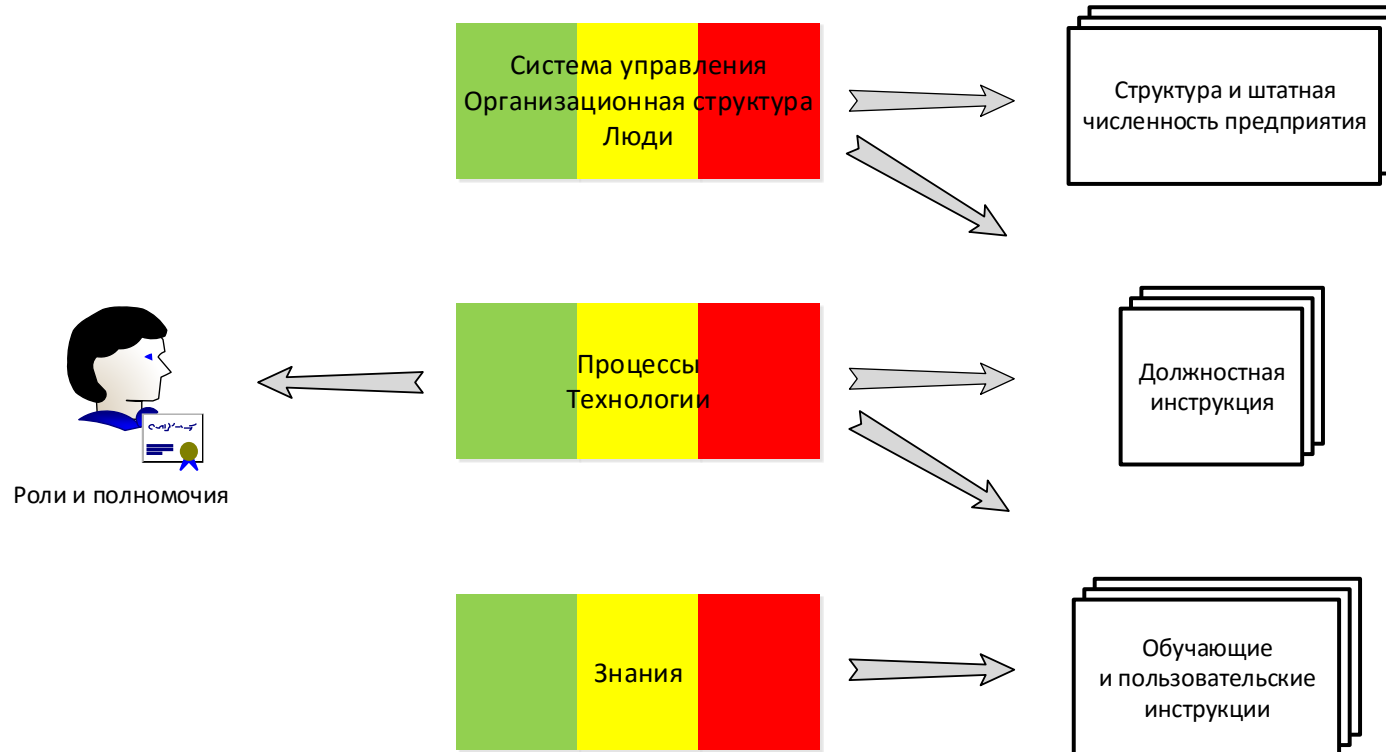
Направление	Процесс	Владелец	Параметры изменения		
			Люди	Процессы	Технологии
Закупки	Закупка товаров по агентской схеме	Петров П.П.	Желтый	Красный	Зеленый
Закупки	Закупка продукции по давальческой схеме	Петров П.П.	Красный	Красный	Зеленый
Закупки	Закупка работ и услуг	Петров П.П.	Желтый	Желтый	Желтый

8.4. Подходы к управлению предприятием



8.5. Виды организационных структур





9. Концепция обучения

Концепция задает стратегию подготовки инструкций и обучения пользователей работе в корпоративной информационной системе. Документ содержит следующее:

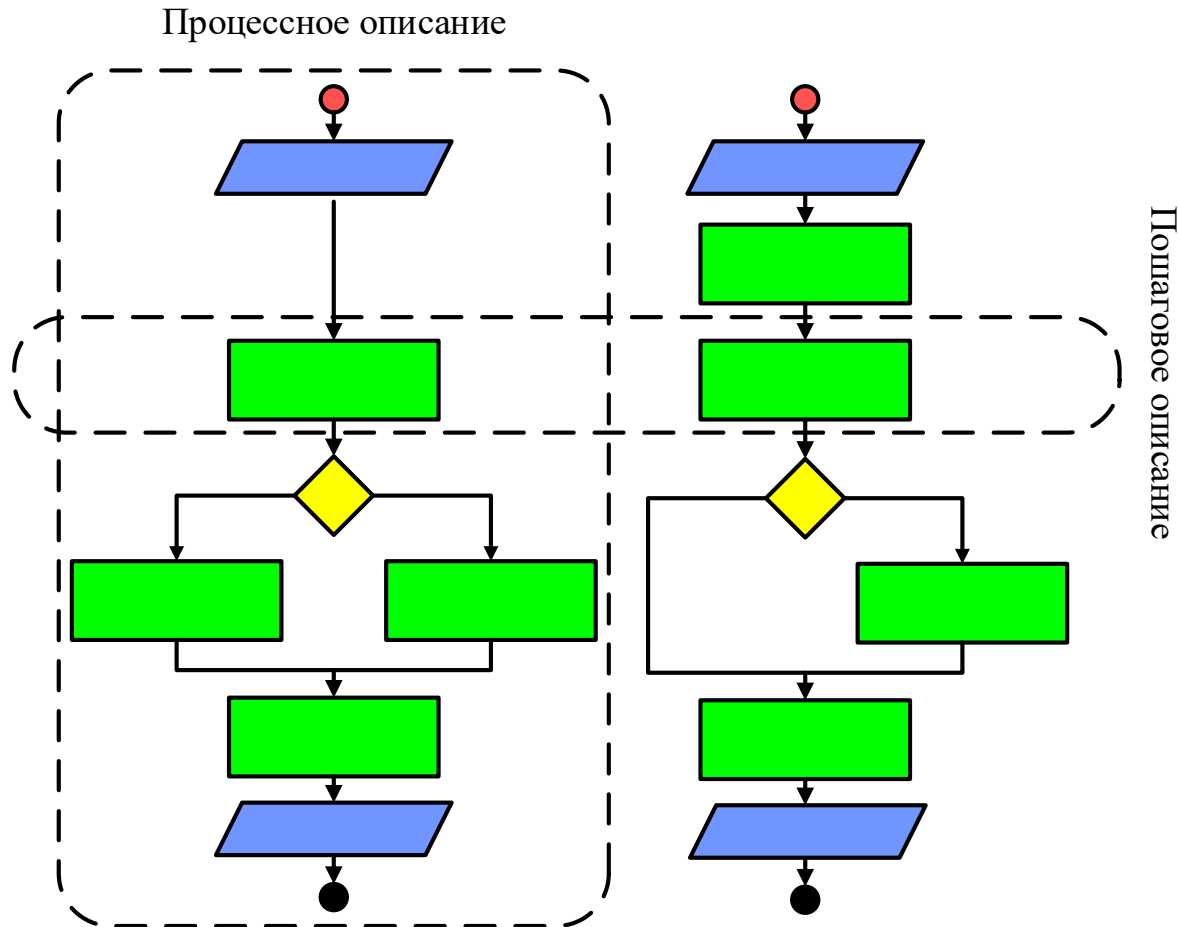
- анализ и выбор подходов подготовки обучающих и пользовательских инструкций, используемых в процессе обучения пользователей;

- детальное описание стратегий обучения ключевых и конечных пользователей информационной системы, финальный перечень выбранных подходов к обучению;

- порядок и сроки обучения пользователей на основе выбранной стратегии в привязке к процессу тестирования корпоративной информационной системы.



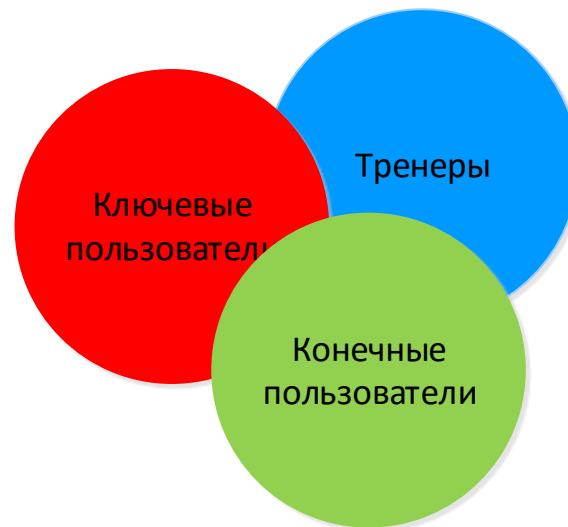
9.1. Подготовка инструкций



9.2. Способы проведения обучения

Вид обучения	Преимущества	Недостатки
Внутренние курсы	Учтена специфика клиента	Средние трудозатраты проектной группы
Централизованные курсы вендора	Отсутствие трудозатрат проектной группы	Высокая стоимость Специфика клиента не учтена
Индивидуальное обучение	Высокое качество	Высокие трудозатраты проектной группы
Самообучение	Отсутствие трудозатрат проектной группы	Продолжительность Ошибочное понимание материала
Дистанционное обучение	География целевой аудитории	Средние трудозатраты проектной группы
Обучение ключевых пользователей	Меньшие трудозатраты проектной группы, а также передача знаний клиенту	Ошибочное понимание материала

9.3. Целевая аудитория



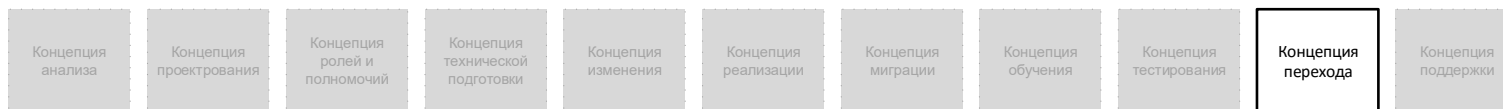
10. Концепция перехода

Концепция определяет порядок и сроки перехода от старой к использованию новой разрабатываемой информационной системы. Документ содержит следующее:

- описание последних операций для отражения в старой информационной системе и первых активностей в новой разрабатываемой системе при переходе к продуктивной эксплуатации;

- документ активностей перехода, включающий верхнеуровневое и низкоуровневое описание как организационных, так и технических операций для промышленного запуска внедряемого решения;

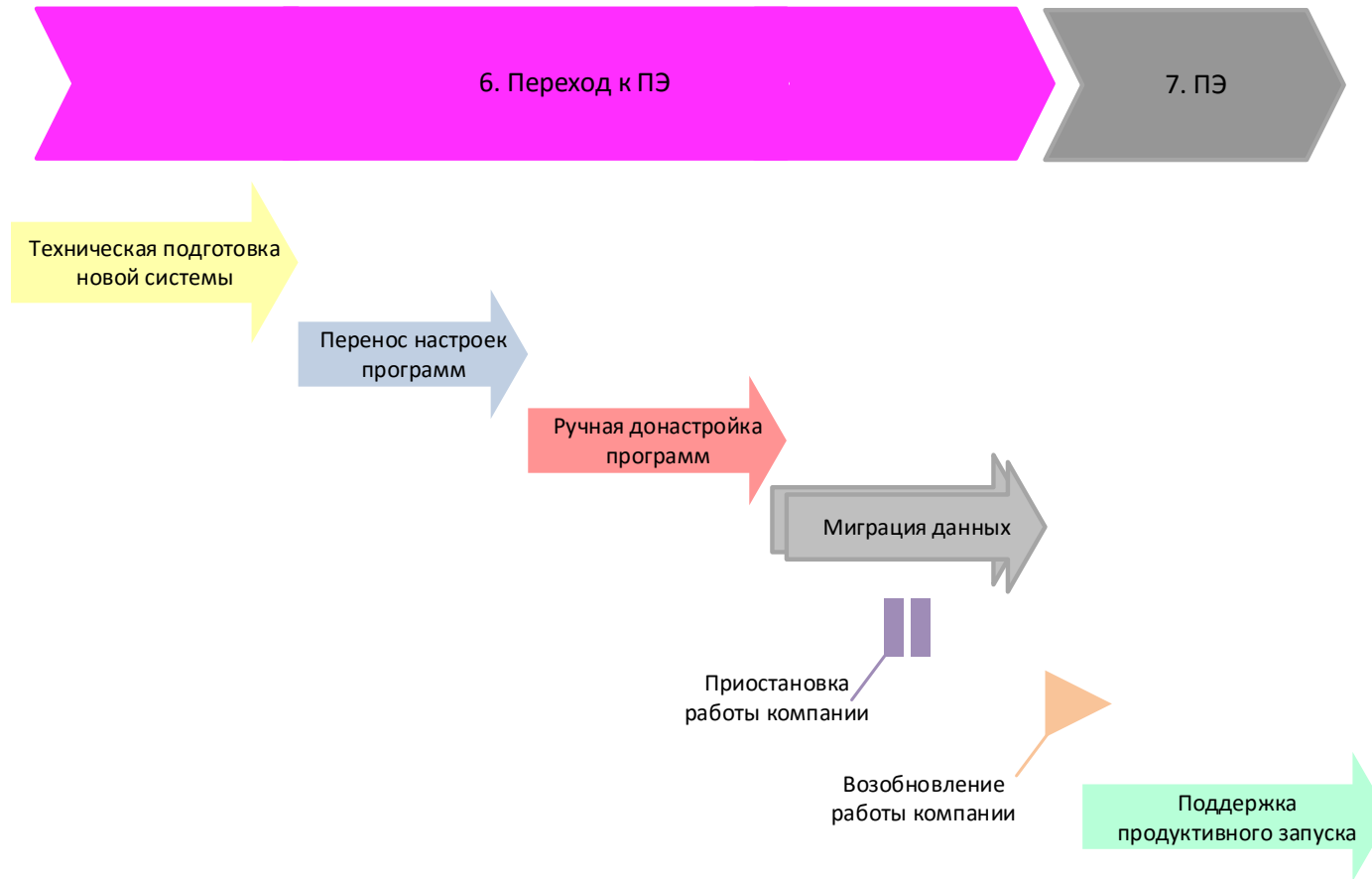
- порядок и сроки перехода к использованию новой информационной системы в привязке к плану миграции основных и переменных данных. Список итоговых документов, включающий активности перехода.



10.1. Переходные процессы



10.2. План перехода



10.3. Активности перехода

Одинаковые активности для всех подразделений	Специфичные для подразделения активности	Срок выполнения
Общая активность по технической подготовке системы	Локальная подготовка 1 Локальная подготовка 2 Локальная подготовка 3	
Общая активность по переносу настроек программ	Локальный перенос 1 Локальный перенос 3	
Общая активность по ручной донастройке программ	Локальная донастройка 2 Локальная донастройка 3	
Общая активность по миграции данных	Локальная миграция 1 Локальная миграция 2	

11. Концепция поддержки

Концепция определяет порядок обеспечения непрерывности работы компании, обработки непредвиденных ситуаций и восстановления системы, регламентирует работу службы поддержки. Включает:

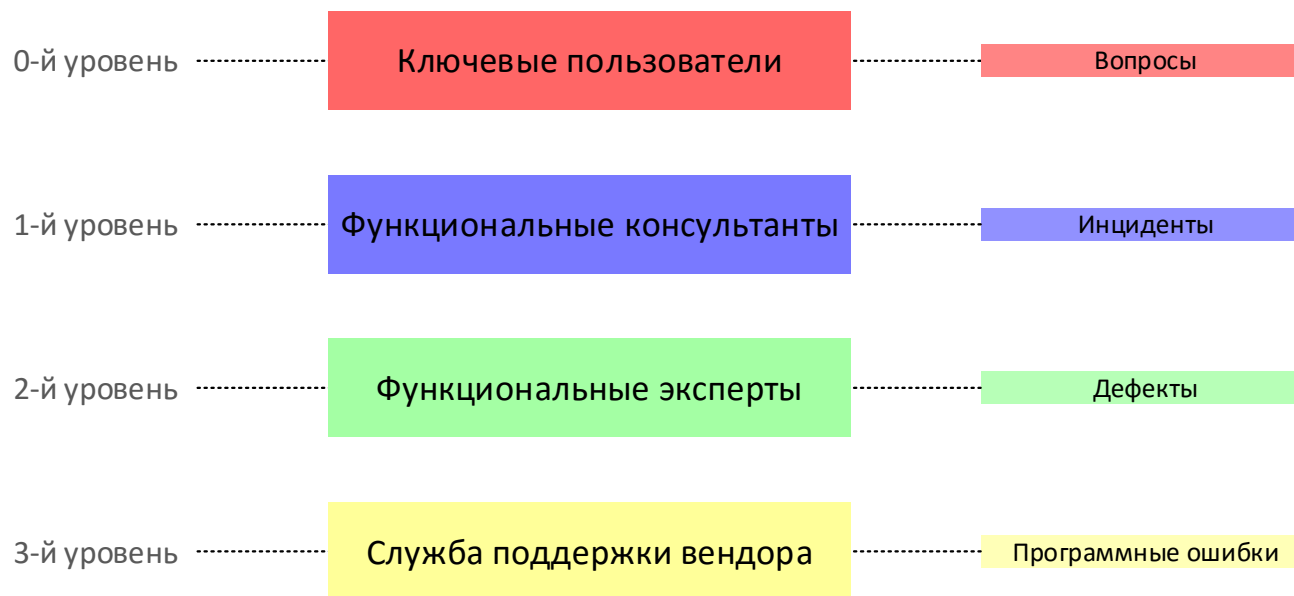
- план обеспечения непрерывности бизнеса при неблагоприятном исходе событий, резервный план и план восстановления для случая неработоспособности системы после продуктивного запуска;
- структуру службы поддержки для внедряемой корпоративной информационной системы с указанием ответственных, а также регламент обработки вопросов, инцидентов, дефектов и ошибок;
- порядок и сроки организации службы поддержки, регламент запуска планов обеспечения непрерывности бизнеса и восстановления системы, а также резервного плана.



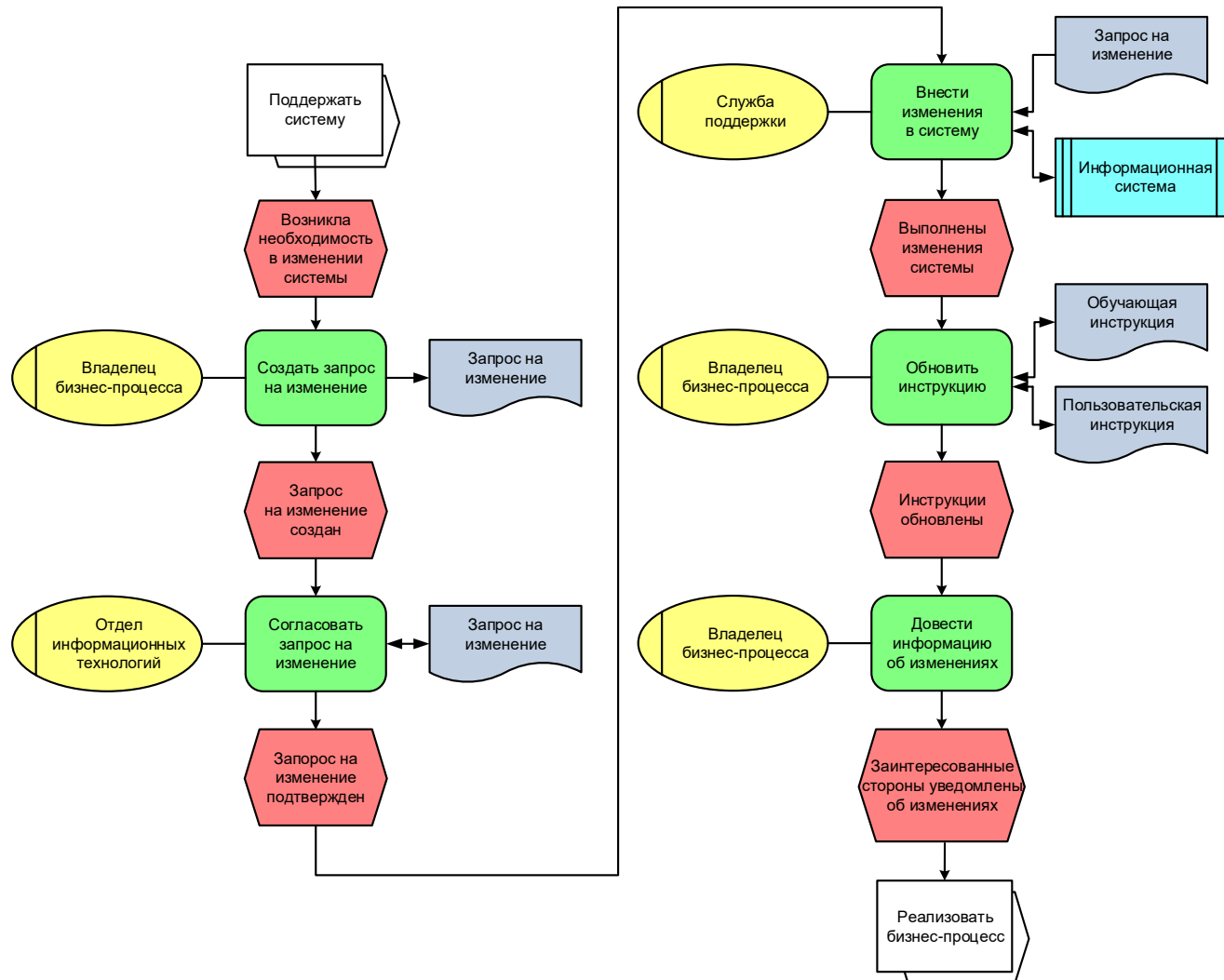
11.1. Поддержка продуктивного запуска



11.2. Уровни поддержки пользователей



12. Управление изменениями



Цель работы состояла в анализе уровня изменений для обеспечения более эффективного процесса имплементации корпоративной информационной системы. Достижение указанной цели предполагало решение следующих задач:

- обзор параметров изменения компании, а также степень и оценку личностных и организационных изменений, возникающих в ходе внедрения информационной системы;
- анализ концепции обучения, включающей подходы к подготовке инструкций и способы проведения обучения ключевых и конечных пользователей системы;
- разграничение ответственности за проведение различных видов тестирования информационной системы, рассмотрение процесса поддержки изменений и управления ожиданиями.

14. Список литературы

■ Кожевина О.В. Управление изменениями: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 285 с.

■ Гвоздева Т.В., Баллод Б.А. Проектирование информационных систем: учебное пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 508 с.

■ ANSI/PMI 99-001-2014. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide). – Pennsylvan.: Project Management Institute, 2013 – 589 p.

15. Содержание курса

- Аннотация
- Основные термины и определения
- Этапы внедрения корпоративных информационных систем
- Модели и уровни внедрения корпоративных информационных систем
- Документирование проекта внедрения информационных систем
- Методы решения задач для всех уровней внедрения систем
- Уровень проекта
- Уровень бизнес-процессов
- Уровень приложений
- Уровень данных
- Уровень технической
- Уровень изменений
- Развитие корпоративных информационных систем
- Приложение 1. Теория и практика