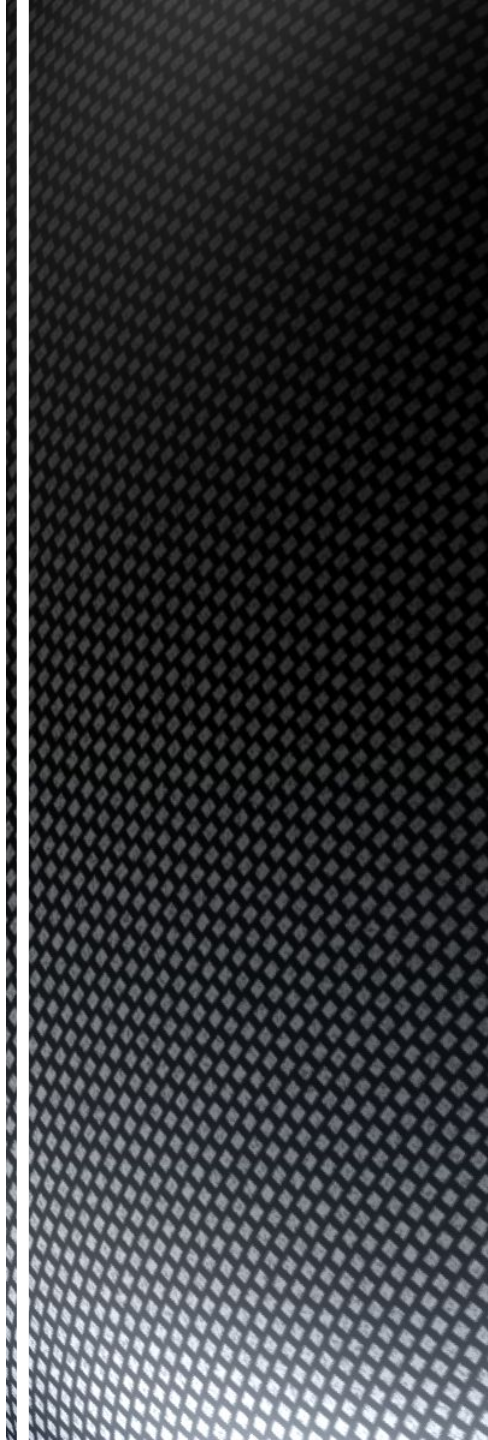


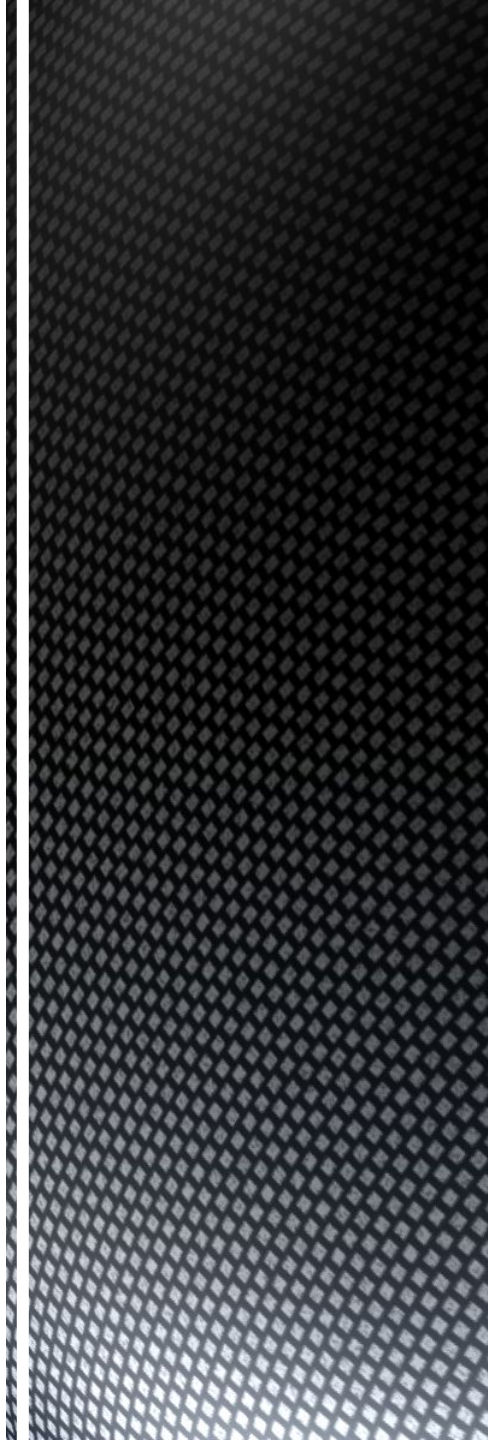
**Человеческий
фактор
информационной
безопасности**



В рекламном агентстве возник конфликт у коммерческого директора И.И. Петрова и работника технического отдела А. А. Смирнова. Смирнов занимался информационной безопасностью фирмы, имел доступ почти ко всем ресурсам, базам данных, знал все пароли, знаком с порядками в организации. Известно, что Смирнов замкнут и обидчив.

Чем опасен обиженный сотрудник?
Как обезопасить фирму от преднамеренного вредительства уволенного сотрудника?

Эффективное
управление
человеческими
ресурсами

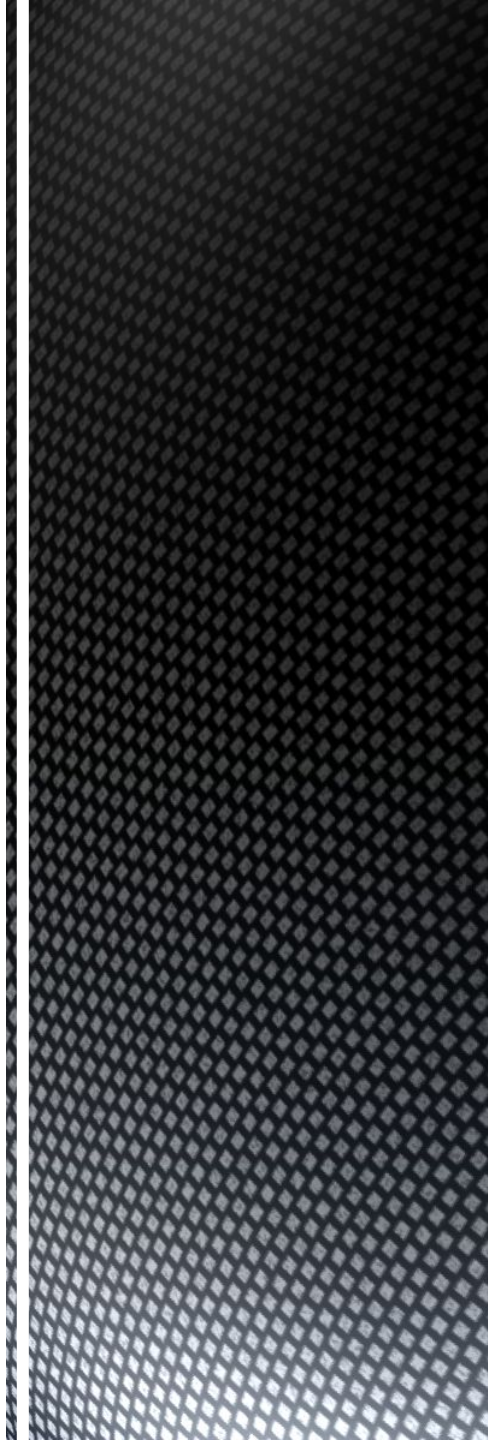


ИТ–директор крупной коммерческой компании в течение некоторого времени на совещаниях стал получать негативные отзывы от заказчиков и ключевых пользователей о том, что качество работы ИТ-подразделения постепенно ухудшается. Косвенно эти отзывы подтверждаются содержанием статистических отчетов, показывающих негативную тенденцию в значении показателя «степень удовлетворенности пользователей». ИТ–директор провел с руководителями ИТ–подразделений и ключевыми специалистами несколько дополнительных совещаний, после чего сделал следующие выводы:

- целевые показатели в отчетах, получаемых на базе инструментария, регистрирующего и фиксирующего обработку инцидентов, выполняются даже с превышением требуемых значений;
- все метрики, установленные руководителями каждого ИТ-подразделения для оценки качества своей работы, согласованы с ИТ–директором;
- руководители ИТ–подразделений не понимают, почему пользователи жалуются на снижение качества обслуживания, т.к. их персонал и так перерабатывает и делает все возможное для выполнения всех требуемых работ. Они считают, что значение степени удовлетворенности пользователей снижается из-за каких-то проблем в подразделениях самих пользователей, и это не имеет отношения к ИТ ;
- ИТ–персонал постоянно работает во внеурочное время и перегружен, поэтому сейчас идет активный поиск, отбор и прием на работу новых сотрудников с разрешения ИТ–директора и руководства компании. При этом каждый руководитель ИТ–подразделения занимается поиском персонала самостоятельно, оформляя найденных людей через отдел кадров;
- различные группы специалистов, занимающихся поддержкой тех или иных компонентов ИТ–инфраструктуры и работающих в разных подразделениях, не общаются друг с другом, не видят, что происходит в других подразделениях и не интересуются этим;
- каждое ИТ–подразделение или не ведет записи о работе с выявленными ошибками в компонентах ИТ, включая описание анализа этих ошибок и способов их устранения, а также о любой другой проделанной работе, или делает это по-своему, без оглядки на другие подразделения.

Что происходит в
ИТ–
подразделении?
Как бы Вы
поступили на
месте ИТ-
директора?
Предложите
комплекс мер по
улучшению
сложившейся
ситуации

Проблемы внедрения
новых технических
решений в точки
зрения



- Предприниматель решил создать новую медицинскую компанию. Часть подразделений была создана с нуля, а часть – куплена в готовом виде с клиентской базой. За некоторое время компания стремительно начала расти, и ИТ-директор принял решение о необходимости создания приложения-платформы собственной разработки, учитывающее особенности функционирования компании и заказчиков. Естественно, что для непрерывности бизнеса и эффективной работы компании, это должно быть реализовано в кратчайшие сроки. Поскольку компания быстро развивается, ИТ-директор решил также приобрести более новое аппаратное обеспечение. Таким образом, возникло 2 задачи: 1) заменить старое ПО на новое; 2) обеспечить переход со старой стабильно работающей аппаратной платформы на новую. За время проведения данных работ нагрузка на разработчиков и ИТ-специалистов сильно возросла, были привлечены сторонние организации. По мере приближения сроков сдачи так же значительно возросло количество ошибок, новая система несколько раз в неделю выходила из строя и требовала участия многих сотрудников для исправления ошибок. Много дополнительных ошибок и коллизий возникало при тестировании нового ПО совместно с новой аппаратной платформой.

С чего начать ИТ – директору, чтобы нормализовать ситуацию до сдачи новой системы в эксплуатацию во всей компании?

Укажите последовательность приоритетных управленческих действий, которые могут позволить повысить уровень управляемости командой проекта