

Tervetuloa!

Tietohallinnon rajapinnat ja organisointi

Reino Myllymäki | CxO Mentor Oy |
johtava mentori, päätoimittaja / Tietohallinnon johtaminen

20.11.2014

JOHTAMISEN KÄSIKIRJAT
Kauppalehti

Reinon aikajana

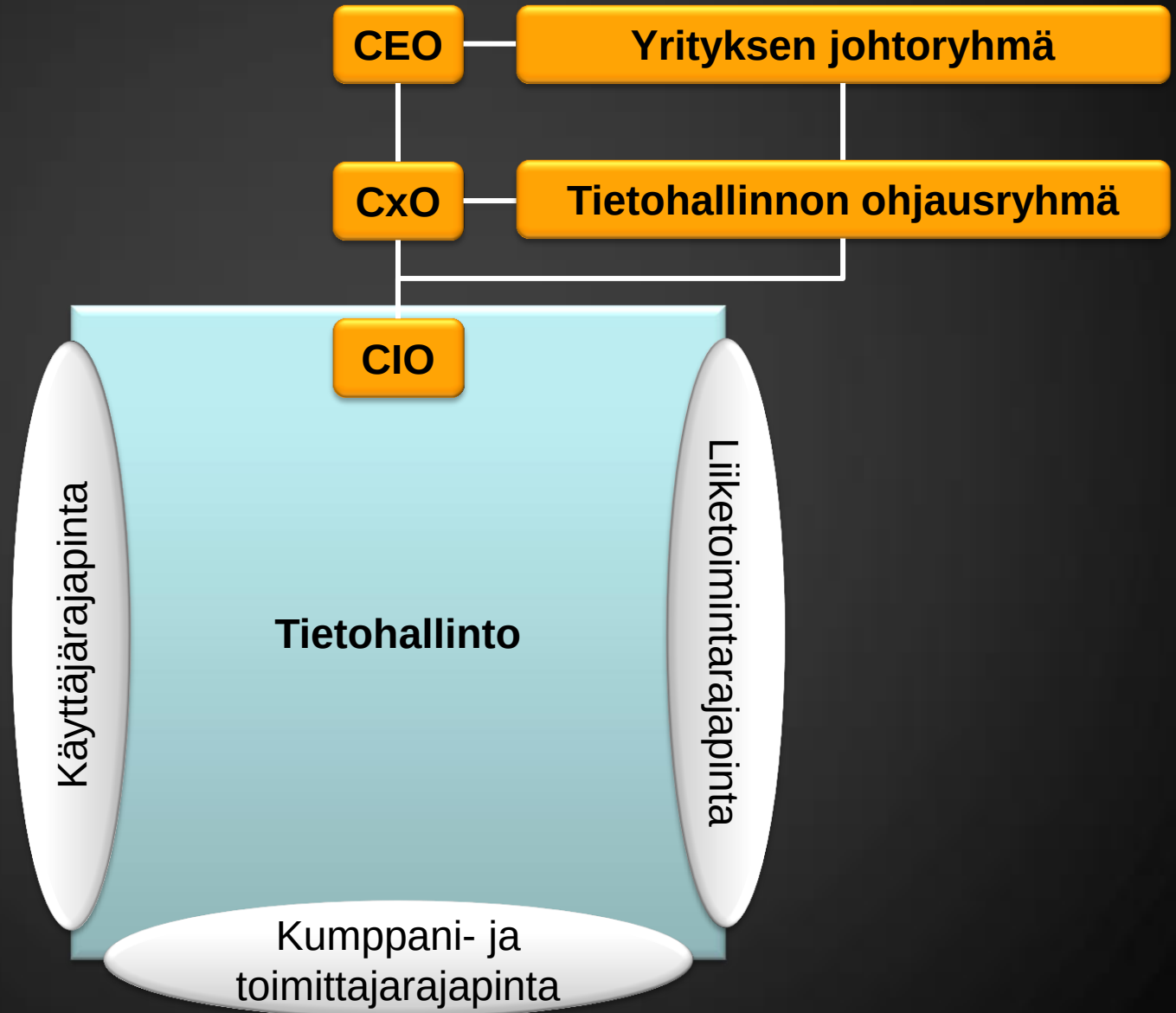


Tietohallinnon rajapinnat

Johto



Rajapinta johtoon



Rajapinta johtoon

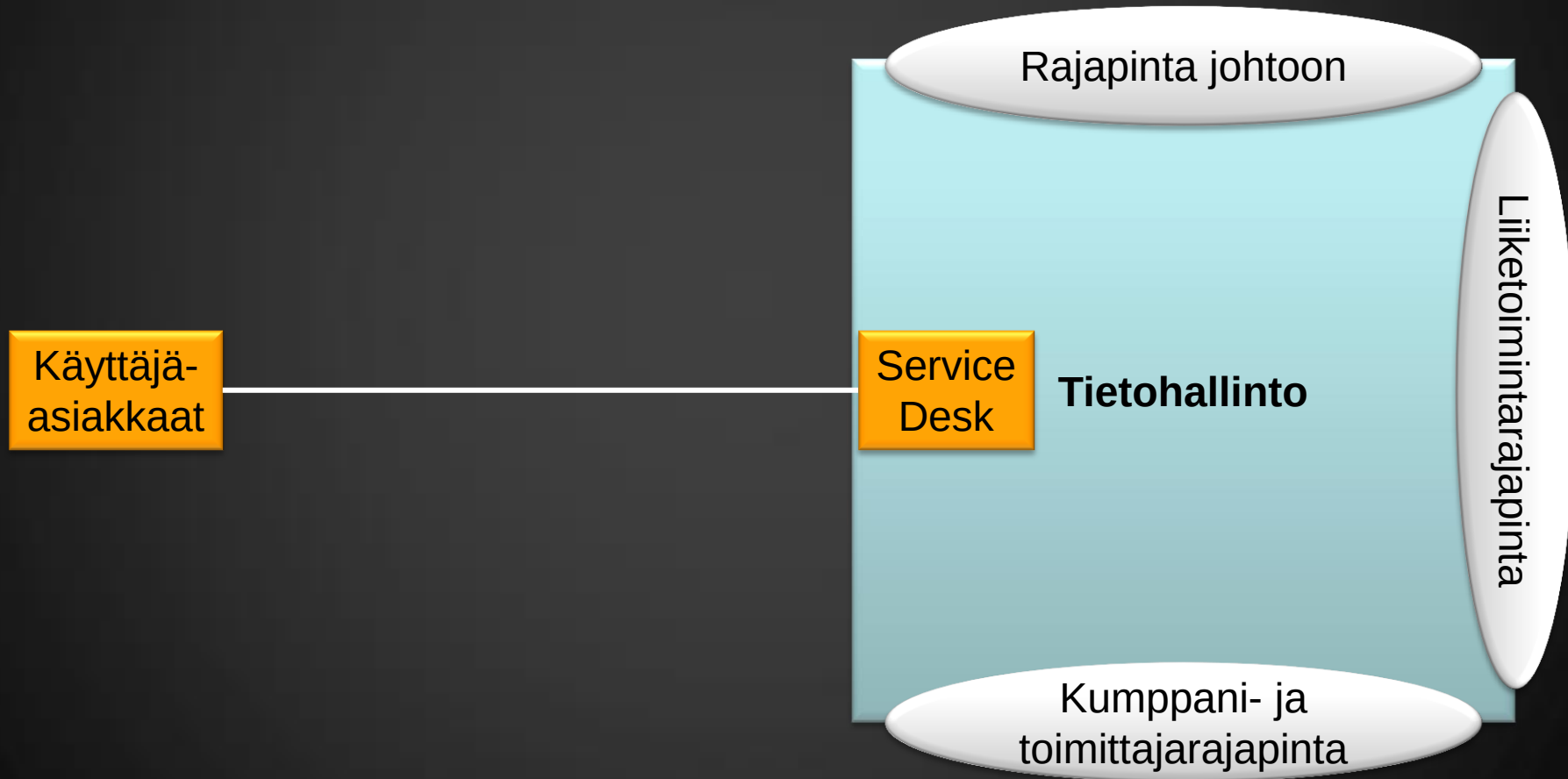
- Tietohallinnon ohjausryhmä (tai johtokunta) toimii välitasona tietohallinnon ja yrityksen johtoryhmän välillä
 - Puuttuu yleensä pienistä yrityksistä
 - Korvataan keskisuurissa laajennetulla johtoryhmällä
- Hyväksyy linjauksia, periaatteita, toimintasuunnitelmia ja budjetteja
- Ohjaa IT-johtamismallin ja IT-strategian kehittämistä -> hyväksyminen yrityksen johtoryhmässä
- Puheenjohtajana CIO:n esimies, sihteerinä CIO, edustus kaikista liiketoimintayksiköistä.
- Kokoontuu 4-10 kertaa vuodessa

Tietohallinnon rajapinnat

Johto



Käyttäjäraja-apinta



Käyttäjäraja-apinta

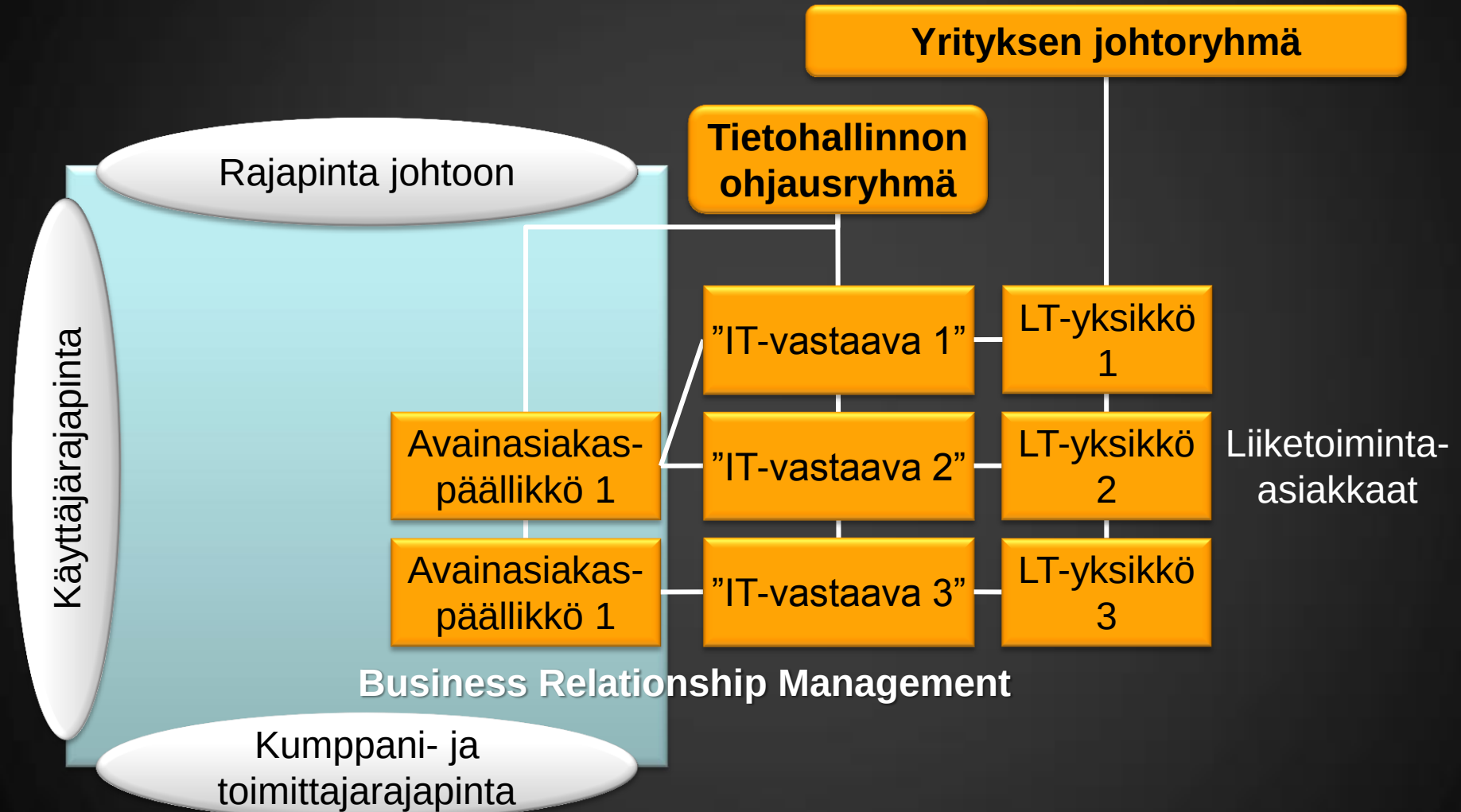
- Service Desk (Help Desk, Contact Center) on muodostunut parhaaksi käytännöksi tietohallinnon ja loppukäyttäjien välillä.
- Yhden luukun periaate - Service Deskin kautta ”kaikki”
 - Ongelmat
 - Tilaukset (tarvikkeet, koulutus, laitteet, ohjelmat)
 - Monikanavaisuus: puhelin, sähköposti, SMS, itsepalvelu
- Tiketöintijärjestelmä on Service Deskin sielu...
- ... ja Service Desk puolestaan on IT-palvelujen ”hermokeskus”
- Service Deskien ulkoistusboomi on kääntynyt takaisinpäin.

Tietohallinnon rajapinnat

Johto



Liiketoimintarajapinta



Liiketoimintarajapinta

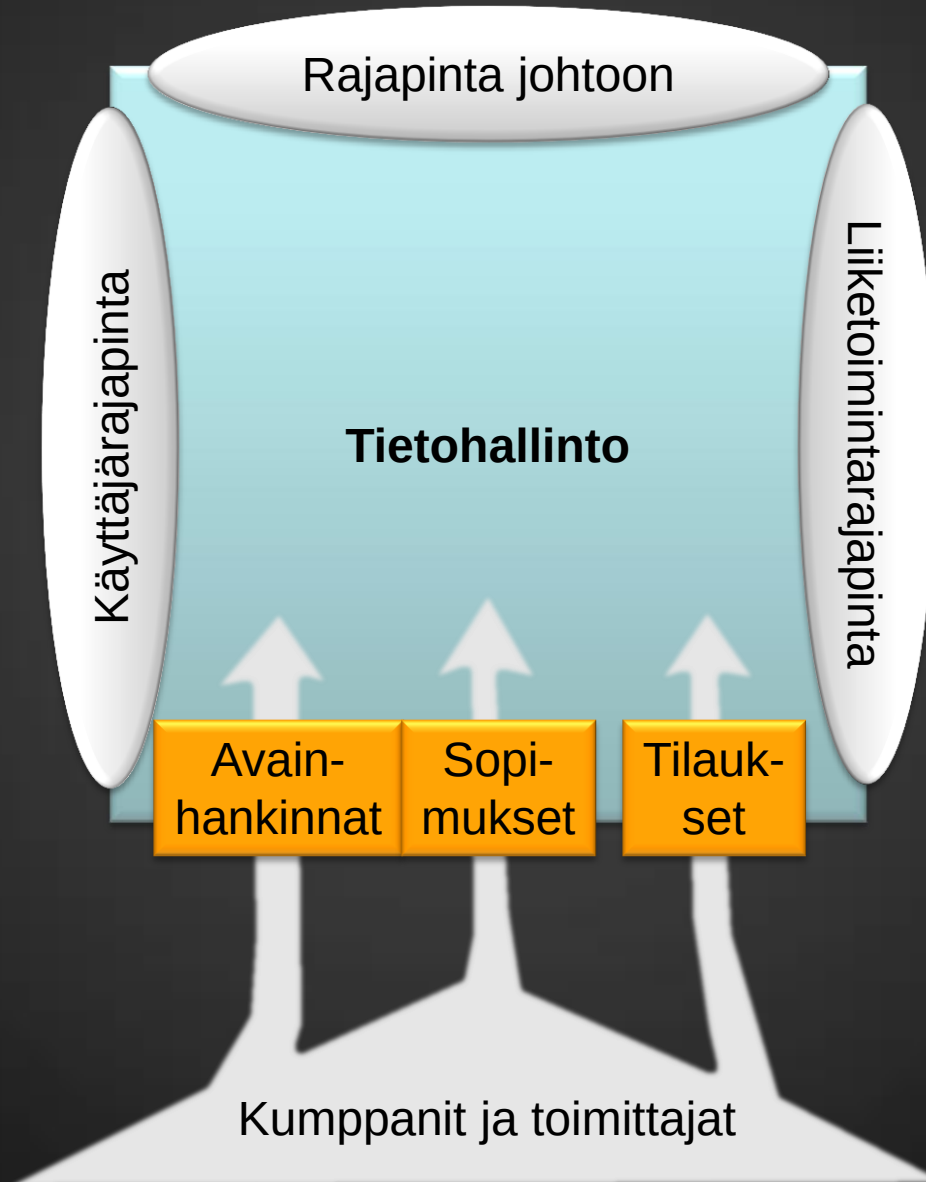
- Business Relationship Management
 - Löytyy ITIListä ja Cobitista
 - Puuttuu Tietohallintomallista
 - Kuuluu hyviin käytäntöihin tilaaja-toimittaja-suhteessa
- Kysymyksessä on kanava, jossa käsitellään yhden asiakkaan palvelutarpeita ja niiden toteuttamista
 - Sekä kehittäminen että jatkuvat palvelut
- Tietohallinnon vastuuhenkilö on ”avainasiakaspäällikkö” ja asiakkaan vastuuhenkilö on organisaationsa ”IT-vastaava”. Voidaan puhua myös ”taisteluparista”, joka ratkoo tietotekniikkaan liittyviä haasteita.

Tietohallinnon rajapinnat

Johto



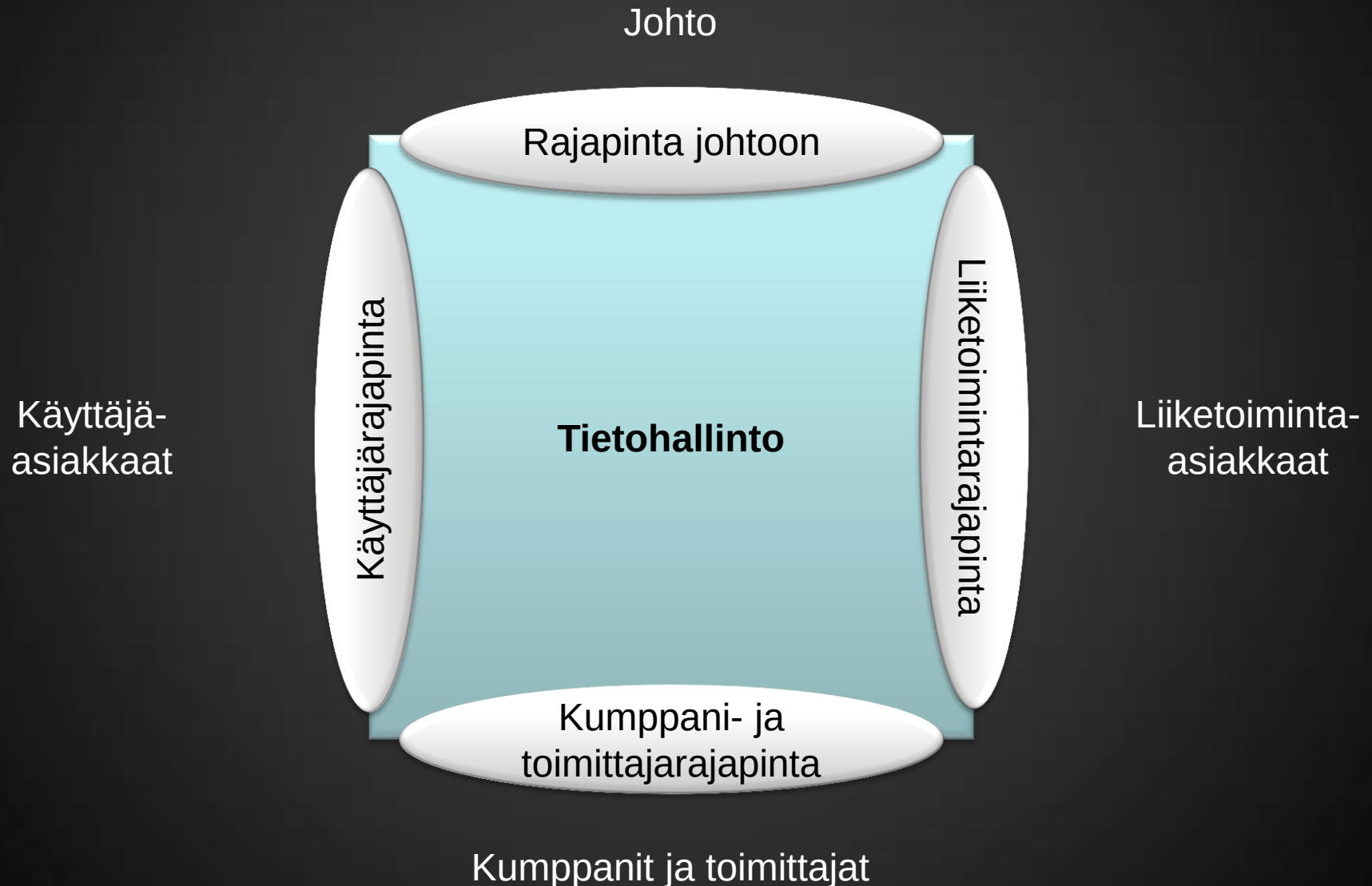
Kumppani- ja toimittajarajapinta



Kumppani- ja toimittajarajapinta

- Hankintoja tehdään monessa yhteydessä:
 - Kehitysprojektit
 - Lisenssienhallinta
 - Työasematoimitukset
 - Tarviketoimitukset
- Olennaista erottaa hankintatoimi ja tilaaminen toisistaan
 - Hankinta kannattaa keskittää ja tilaaminen hajauttaa
- Hankintatoimessa kannattaa nostaa strategiset hankinnat erilleen muista ja vastuuttaa
 - Peruslissenssit
 - Liiketoiminnalle kriittisten järjestelmien lissenssit
 - Työasemat

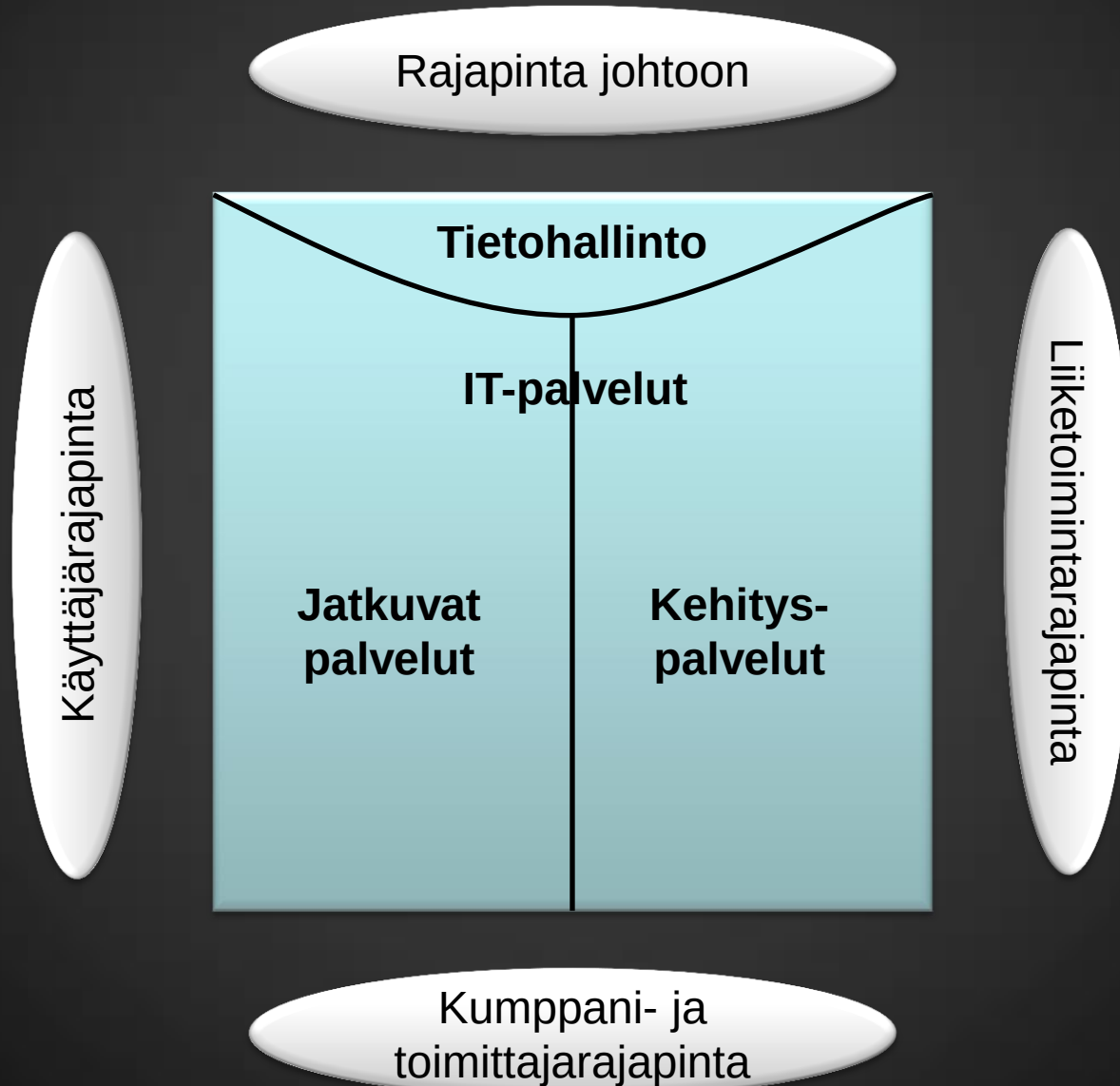
Tietohallinnon organisointi



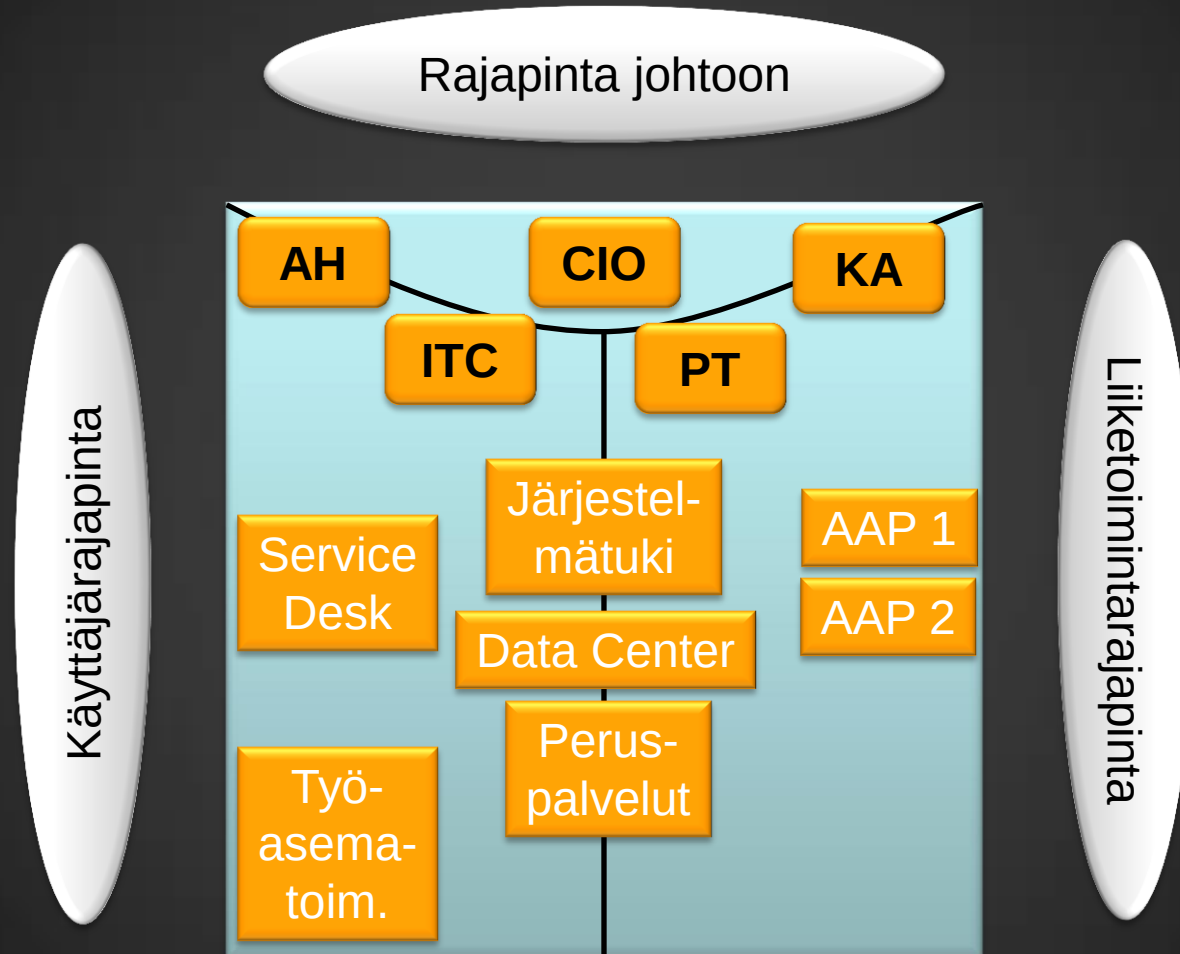
Tietohallinnon organisointi

- Pientä on vaikea organisoida monella tavalla
- Mitä pienempi nuppiluku, sitä todennäköisemmin samalla henkilöllä on monta hattua (roolia)
- Organisointi riippuu viime kädessä käytettävissä olevien johtamiskyvykkäiden henkilöiden henkilökohtaisista ominaisuuksista
- Ylentämällä hyvä asiantuntija johtajaksi saatetaan menettää hyvä asiantuntija ja saada huono johtaja.
- Asiantuntijoiden joukossa on johtamishalukkaita ja omaa hiekkalaatikkoa kaipaavia primadonnia, joille ei parane antaa valtaa...
- Tietohallinnon johtoryhmä on tietohallinnon johtajan käsikassara - viime kädessä tietohallinnon ohjausryhmän/johtokunnan ja CIO:n päätösten toimeenpanija.

Tietohallinnon organisointi



Tietohallinnon organisointi

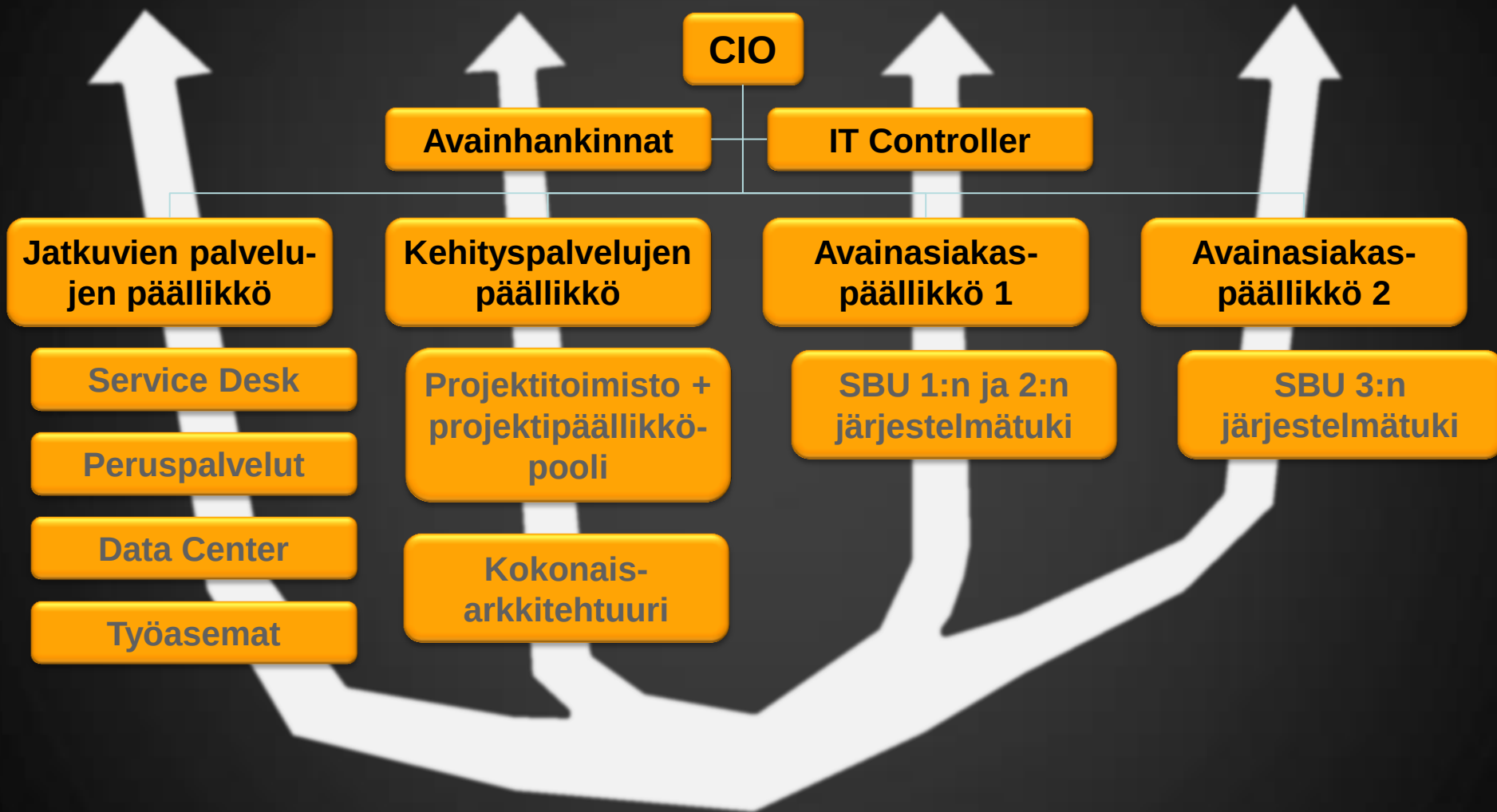


AAP = Avainasiakaspäällikkö
AH = Avainhankinnat
ITC = IT Controller
KA = Kokonaisarkkitehtuuri
PT = Projektitoimisto

Esimerkki organisoinnista



Esimerkki organisoinnista



Esimerkki organisoinnista

Tietohallinnon johtoryhmä 1+2+4

CIO

Avainhankinnat

IT Controller

**Jatkuvien palvelu-
jen päällikkö**

**Kehityspalvelujen
päällikkö**

**Avainasiakas-
päällikkö 1**

**Avainasiakas-
päällikkö 2**

Service Desk

Peruspalvelut

Data Center

Työasemat

**Projektitoimisto +
projektipäällikkö-
pooli**

**Kokonais-
arkkitehtuuri**

**SBU 1:n ja 2:n
järjestelmätuki**

**SBU 3:n
järjestelmätuki**

Luettavaa 1/2

- Rajapinta johtoon:
 - 3.2 IT Governance - hyvä tietohallintotapa
 - 3.15 Tietohallinnon viestintä johdolle (3/2014)
 - 3.16 IT-strategian viestintä johdolle (4/2014)
- Rajapinta liiketoimintaan
 - 3.5 Business Relationship Management - liiketoiminnan ja tietohallinnon suhdetoiminta
 - 3.12 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö tutkimusten valossa
 - 3.13 Tietohallinnon ja liiketoiminnan yhteispeli - kommunikoinnin haaste
 - 3.14 IT ja muutosjohtaminen

Luettavaa 2/2

- Rajapinta kumppaneihin ja toimittajiin
 - 6.1 ICT-hankinnat ja toimittajahallinta
- Organisointi yleensä
 - 3.4 Tietohallinnon organisointi (verkkokäsikirja, uudistetaan)

Kolme neuvoa

Kun organisoit tietohallintoasi:

1. Varmista, että tietohallinnon kaikkien rajapintojen hoito on vastuutettu.
2. Huolehdi liiketoimintarajapinnan organisoinnista yhteistyössä liiketoimintayksiköiden kanssa.
3. Hoida sisäinen organisointi ottamalla huomioon johtamiskyvykkäiden henkilöiden ominaisuudet ja tavoitteet - rekrytoi tarvittaessa!

Kiitos osallistumisestasi!

Yhteystiedot: reino.myllymaki@iki.fi, puhelin 044 306 3954

Osoitteesta johtaminen.kauppalehti.fi saat lisätietoa tulevista tapahtumista.