

Sylabus VYT 3-2

Téma: Administrátoři: komunikace uvnitř organizace, aneb jak udržet Infrastrukturu v chodu

Postavení administrátora v II

- Význam a úloha IT oddělení v organizaci
 - o Účel
 - o Hlavní priority
 - o Konzervační a rozvojová funkce
 - o Podpora uživatelů jako základní priorita
 - o Deviace – technokratické, ostrakizující – včasné rozpoznání
- Struktura IT oddělení ve větších vs. v menších organizacích
 - o „one man show“, „half man show“
 - o Neřízená infrastruktura – outsourcing služeb
 - o Nehierarchické IT oddělení
 - o Hierarchické oddělení
 - o Vzdálená vs. lokální správa
- Hierarchické IT oddělení: funkce a role
 - o Vedoucí – CIO – iluze o „velkém šéfovi“
 - o Systémová správa – iluze o pubescentech
 - o Specifičtí manažeři
 - CTO
 - CSO
 - o Pracovníci plánování infrastruktury a rozvoje
 - o Oddělení technické podpory – field workers
 - o Ostatní
- Komunikace s IT oddělením

- Standardizované vs. nestandardizované postupy
- Task oriented vs. priority oriented
- Helpdesk vs. osobní kontakt – centralizovaný a decentralizovaný přístup
- Systémy zadávání a řešení požadavků
- Interní procesy v IT oddělení a jejich kontrola zvenku
- Nejčastější problémy v komunikaci
 - Komunikace jako hlavní zdroj problémů s IT oddělením
 - Rozdílné priority
 - Rozdílný jazyk
 - Funkce techniky a/nebo funkce jejich uživatelů
 - Sebestřednost IT oddělení
- Řešení problémů z perspektivy managementu
 - Identifikace problémů s IT oddělením
 - Míchají se do života
 - Pomalá odezva
 - Nekvalitní práce (z pohledu uživatelů)
 - Nelze se domluvit
 - Uzavírají se před světem
 - Špatná komunikace (arogance apod.)
 - Diagnostika funkce
 - Diagnostika vztahů
 - Sjednocení komunikace
 - Zavádění standardů, vs. zavádění „souznění“
 - Informovanost uživatelů – „jsou zde pro vás“
 - Školení IT oddělení
 - Vymezení komunikátorů vs. všichni jsou field pracovníci
 - Orientace na potřeby uživatelů – eliminace orientace technokratické

- Kontrola a evaluace práce IT oddělení
 - Hodnocení spokojenosti uživatelů
 - Hodnocení objektivních kritérií (výpadky, rychlost reakce, míra spolehlivosti, opakované incidenty apod.)
 - Informování uživatelů a IT oddělení
 - Motivace a předcházení problémům
- Manažerské chyby při práci s IT oddělením
 - Přílišná důvěra
 - Ignorance
 - Ponižování
 - Distance