

Sylabus VYT3-4

Téma: Problémy v podnikovém IT

Unikátnost vs. opakování ve firemní infrastruktuře

- Nakolik jsou potíže s IT unikátní; skutečných unikátů je velmi málo
- Šablony vzniku problémů = šablony jejich řešení
 - o Technické
 - o Uživatelské
 - o Situační
 - o Systémové
- Předpovídání problémů, hodnocení míry rizika
- Statistické hodnocení problémů a incidentů

Nejčastější problémy ve firemní infrastruktuře

Technické:

- Technické závady a síťové závady. Selhání software, negativní interakce, aktualizací šoky, degenerativní změny.

Uživatelé:

- Nepředvídatelné chování uživatelů. Zneužití/využití/podužití dat a infrastruktury.

Situační:

- Okamžité stavy, rozhodnutí managementu, jevy způsobené exogenními faktory, nepředvídatelné technické stavy, náhody a nehody

Systémové:

- Nejzávažnější kategorie. Exogenní, poloendogenní vlivy. Neovladatelné, ze síťového prostředí přicházející jevy, generační vady v softwaru a v hardwaru, hromadná uživatelská selhání a manažerská selhání.

Vyrovňávání se s problémy

- Proaktivní přístup, vědomá si rizika chyb, vědomí nespolehlivosti.
- Předvídání negativních jevů. Řízení negativních jevů
- Vyhodnocování rizik.
- Dynamická alokace prostředků
- Kontrola důsledků