

Obvladovanje informacijskih zahtev pri outsourcingu

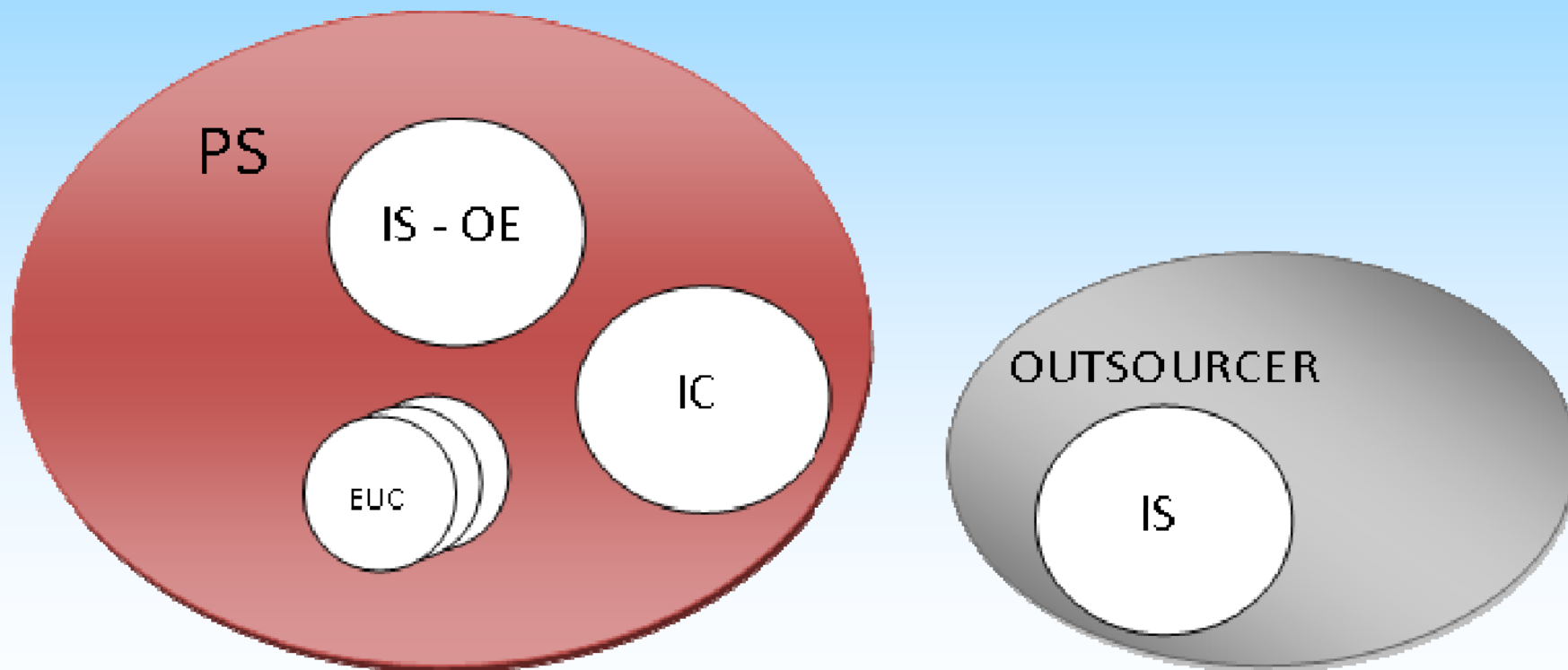
mag. Andrej Tomšič

Informatika, d.d.

DSI 2011

Opredefinitev problema

Zmožnost obvladovanja IS → Parcialno obravnavanje IS



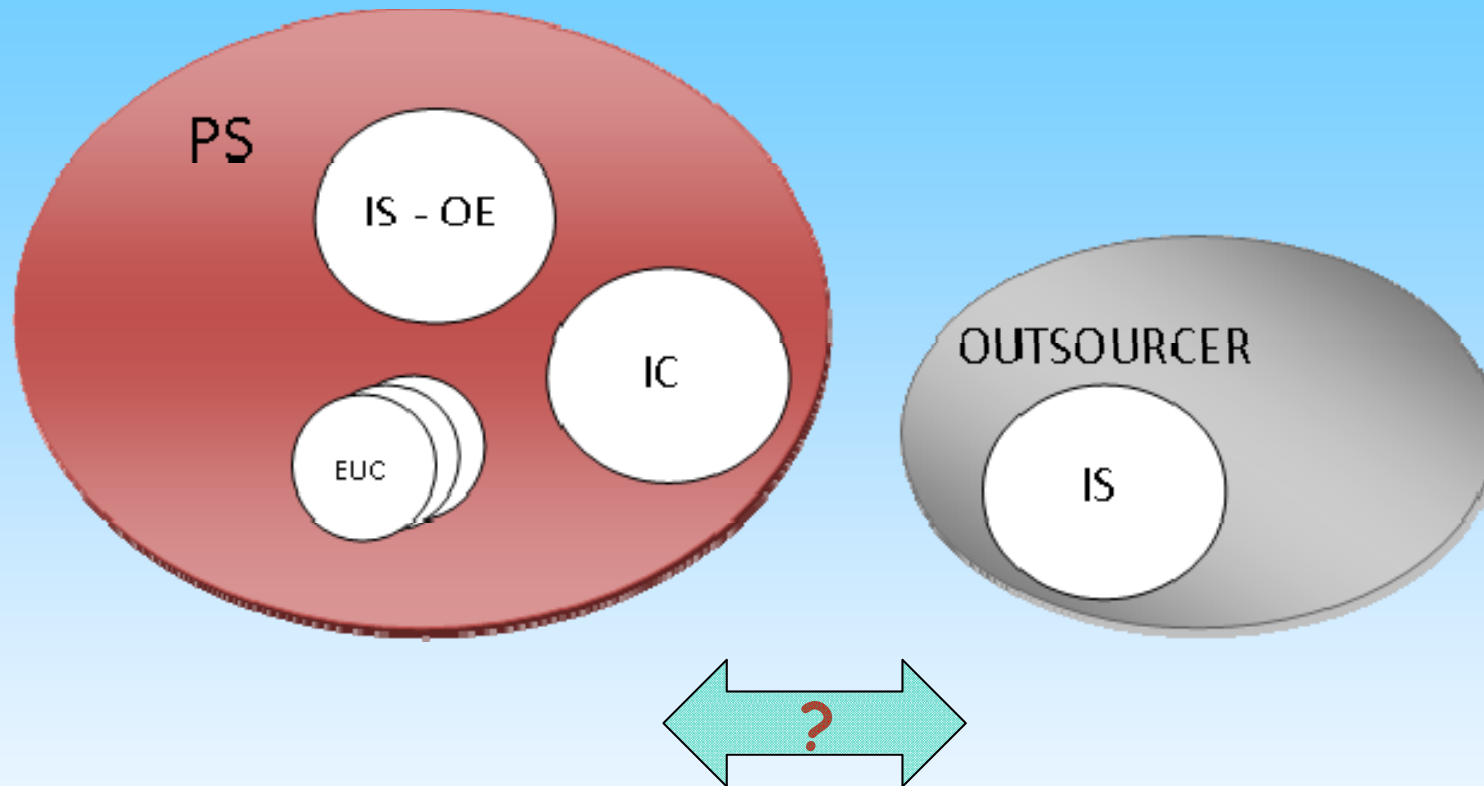
Opredefinitev problema

Parcialno obravnavanje IS → ločeno obravnavanje **kakovosti** IS

→ **paradoks**

	organizacija	IS (zunanji)
ISO, ...	NE	NE
	NE	DA
	DA	NE
	DA	DA

Opredelitev problema



Obvladovanje kakovosti ← **integracija**:

- SLA pogodba,
- Instrumenti upravljanja (*Corporate Governance*, lastništvo, članstvo v NS,...),
- ...

Opredelitev problema

KAKOVOST (IS) ← ZADOVOLJEVANJE ZAHTEV

Neustrezna kakovost inf.zahtev =

- nepopolnost, odsotnost inf.zahtev,
- neustreznost inf.zahtev (napačno razumevanje informacijskega problema, napačno razumevanje med naročnikom in izvajalcem),
- nezadovoljivo upravljanje sprememb inf.zahtev.

Opredelevanje problema

Posledice neustrezne kakovosti inf.zahtev:

- zvišanje stroškov,
- upočasnitev procesa,
- znižanje ravni kakovosti,
- zvečanje napora pri vzdrževanju oz. prilagajanju,
- konflikt med naročnikom in izvajalcem,
- nezadovoljni udeleženci ...

Opredefinitev problema

Še tako dobro obvladovanje kakovosti na obeh straneh
(ISO,...), ne pomaga h kakovostnemu IS,
če ni specificiranih kakovostnih zahtev

Namen prispevka

- Kaj so **merila oz. sodila** dobre informacijske zahteve?
- Kateri **procesi** kreirajo informacijske zahteve?
- Obstaja **celovit model**, po katerem bi lahko obvladovali kakovost informacijskih zahtev v luči opredeljene problematike?

Obvladovanje kakovosti informacijskih zahtev

Znani pristopi:

- Svetovalci, eksperti, revizorji...
- Prototyping, UML, use cases, Agile SW Development,...
- Joint Requirement Development, JAD,...
- Principi obvladovanja kakovosti (ISO, CobiT,...)
- Metode za certificiranje kakovosti inf.zahtev za SW...
- ...

→ parcialno

→ pretežno usmerjeno na SW

Obvladovanje kakovosti informacijskih zahtev

Želimo celovit model, za:

- opredelitev inf.zahtev za outsourcing IS,
- opredelitev procesa, ki bi:
 - kreiral te inf.zahteve,
 - se sam razvijal in posodabljal glede na stopnje zrelosti,
 - bil uporaben v različnih okoljih, za različne vrste IS...

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev

MODEL kakovosti
inf. zahtev

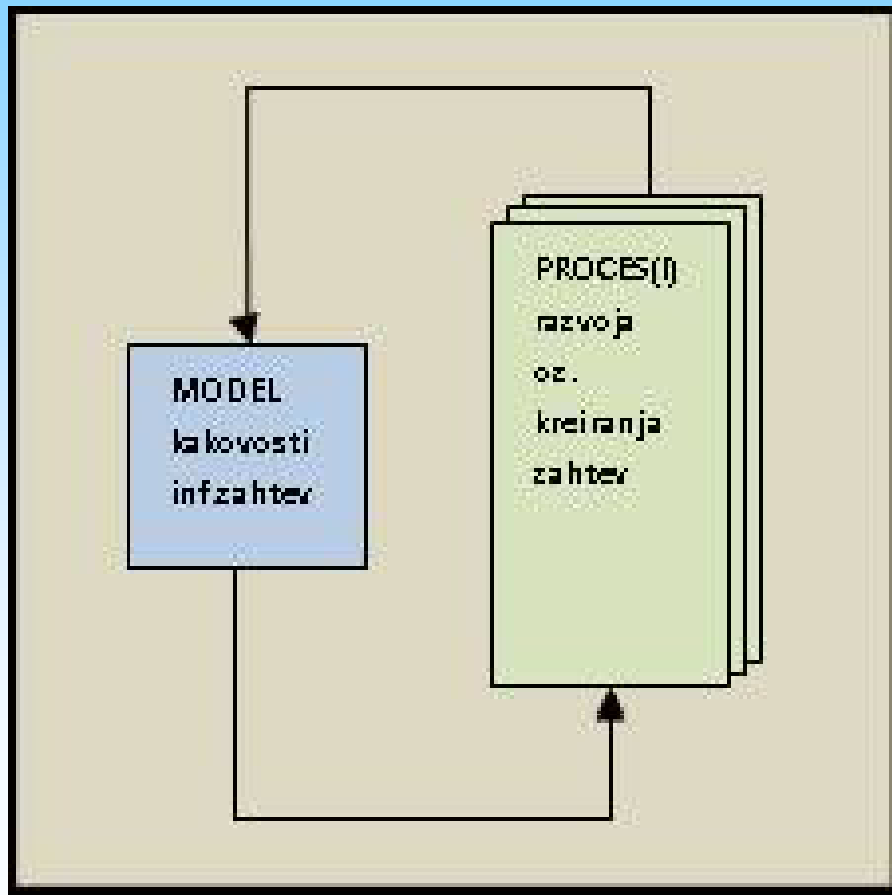
- *Atributi*
- *Metrika*
- *Navodila*
- ...

SHARMA: Requirements Quality Assessment for Outsourcing:

- Orodje za neodvisnega ocenjevalca kakovosti inf.zahtev za **SW**
- Predlagana metrika
- Podprt z IT

- RAZŠIRITI NA CELOTEN IS
- DINAMIČNOST, ODPRTOST, PRILAGODLJIVOST

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev



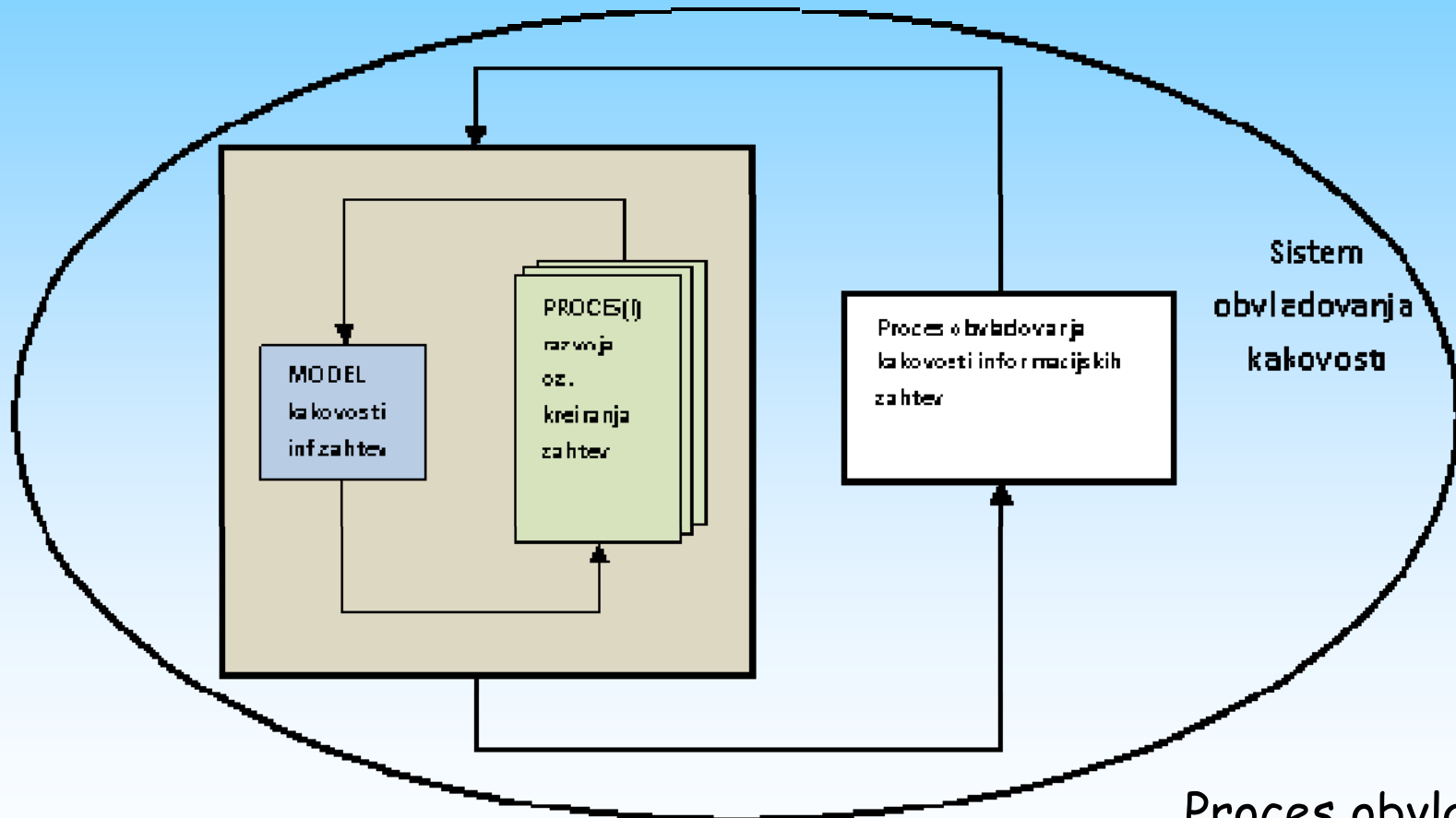
Sistemski inženiring

- Sistemsko dizajniranje
 - **PROCES** kreiranja inf.zahtev

Upoštevati načela:

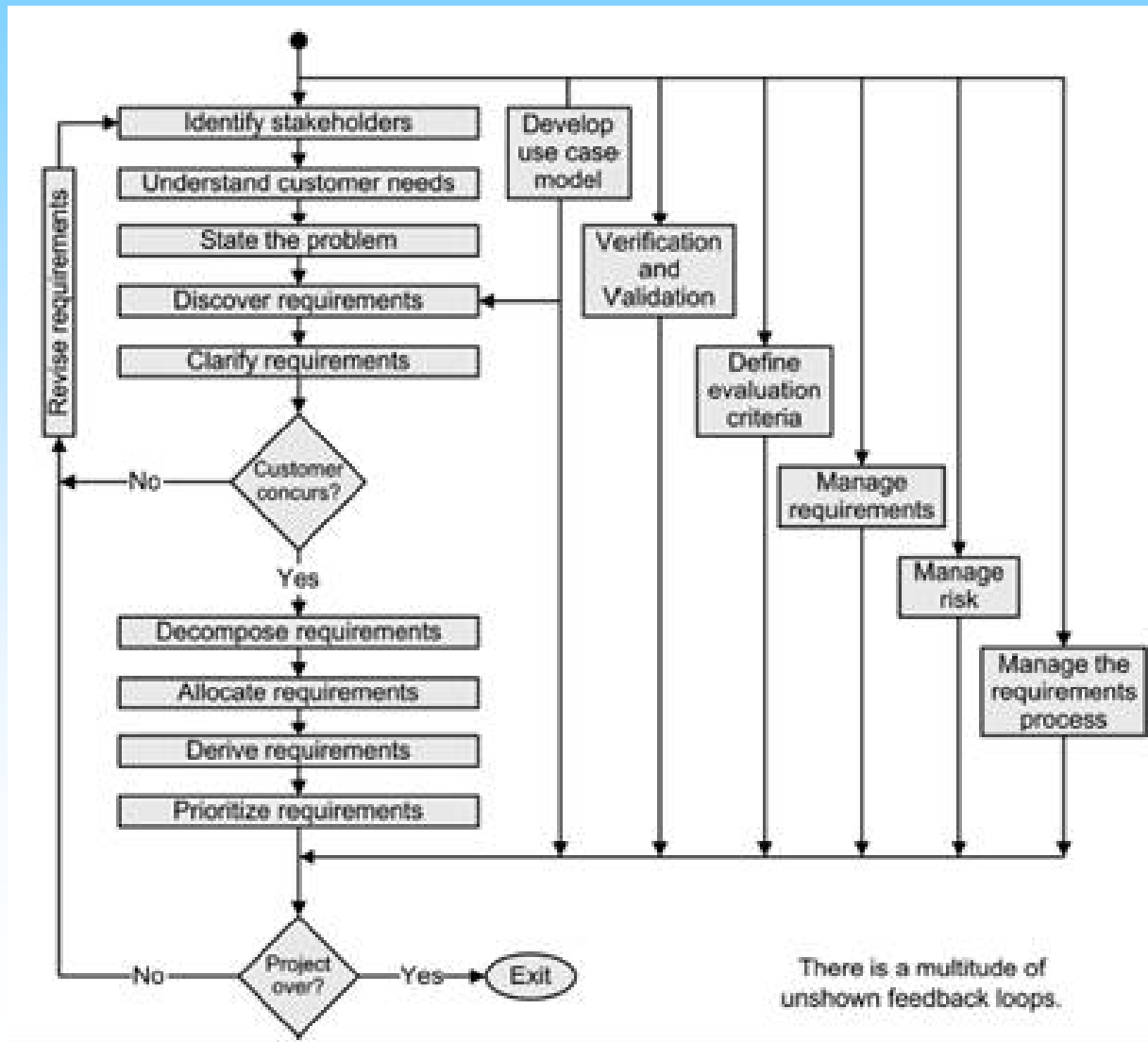
- Joint Requirements Development
- Joint Application design metode

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev



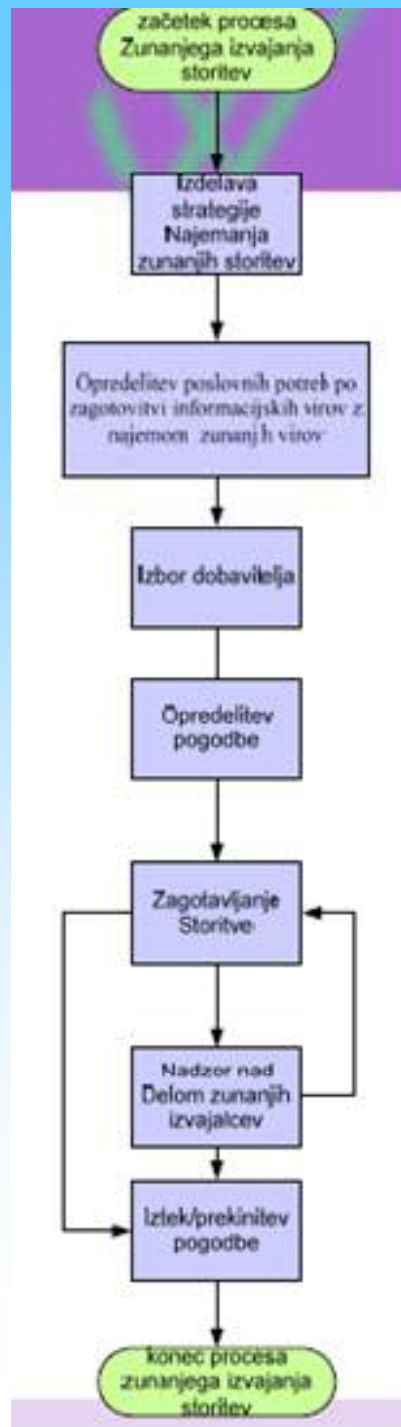
Proces obvladovanja kakovosti inf.zahtev

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev



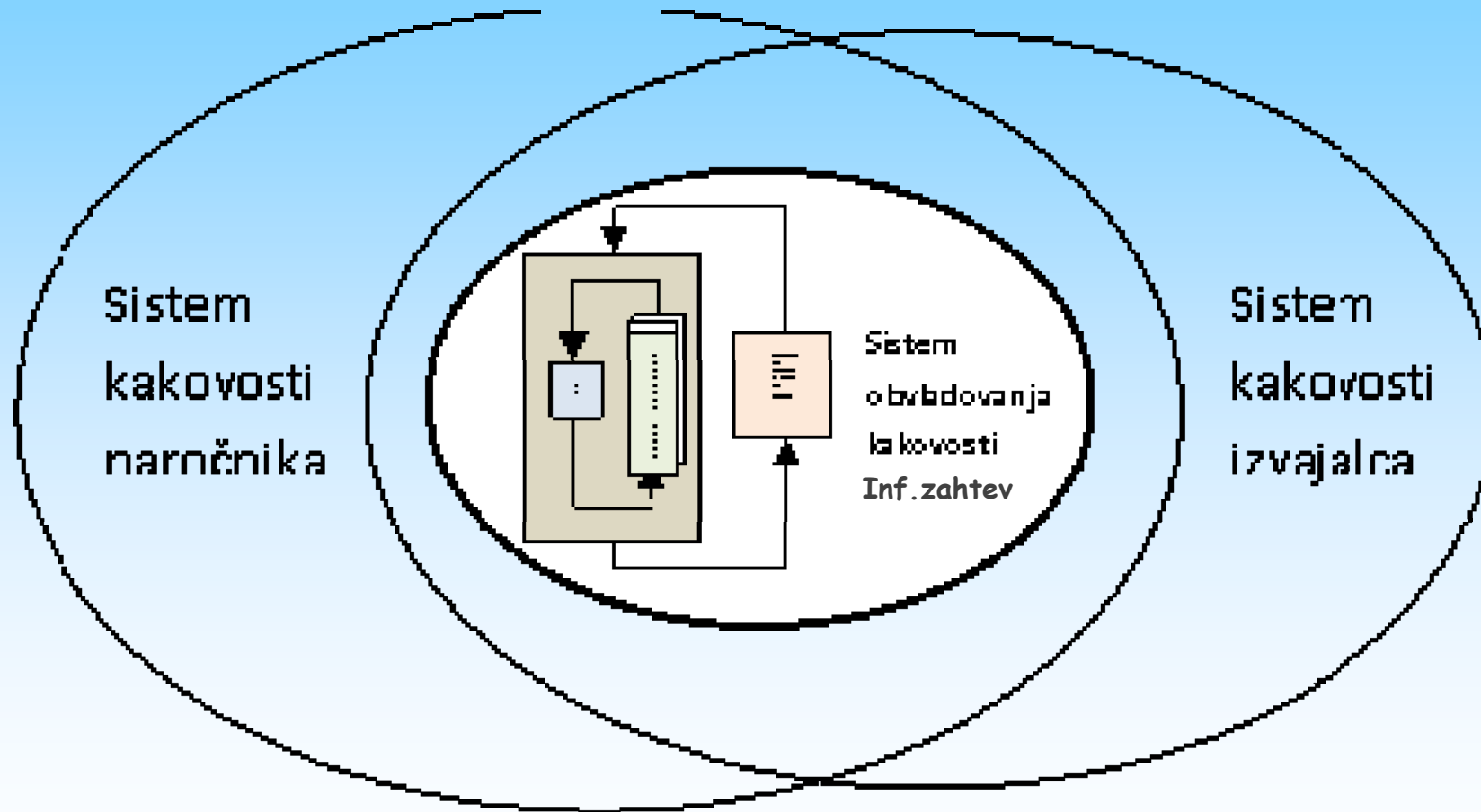
Proces razvoja zahtev
BAHLIL, A.T, DEAN, F.F

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev



Proces zunanjega izvajanja storitev Alen MITROVIČ

Model obvladovanja kakovosti inf.zahtev



Skupno obvladovanje kakovosti informacijskih zahtev naročnika in izvajalca

Obvladovanje kakovosti informacijskih zahtev

Skupno obvladovanje kakovosti inf. zahtev naročnika in izvajalca

- Volja vseh vpletenih (podpora vodstva),
- Orodja: ISO, CobiT, MSR, COSO, ITIL, TickIT, revizija,...
- Dinamičnost,
- PDCA,
- ...

Obvladovanje kakovosti informacijskih zahtev

ZAKLJUČEK:

- Izpostavili smo osn.vzrok za (ne)kakovost IS pri outsourcingu
- Poiskali možne uporabne rešitve iz teorije in prakse
- Podali predlog za vzpostavitev sistema

MOŽNE SMERI NADALJNJE RAZISKAVE:

- Upoštevati INSOURCING
- Upoštevati ostale dele IS: EUC, IC, medorganizacijski IS,...
- ...