

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Ave Nilson 193870IABB

IT TEADMUSHALDUSE PROTSESSI ARENDAMINE LUMINOR BANK AS-ILE

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Inna Švartsman
Magistrikraad

Kaasjuhendaja: Indrek Hiie
Magistrikraad

Tallinn 2022

Luminori peamiseks prioriteediks on IT stabiilsus, milleks tegeletakse aktiivselt oma teenuste, toodete ja jõudluse arendamisega, sealjuures kasutades selleks välise koostööpartnerite võimalusi. IT teadmushalduse protsessi uuendamine on üks osa IT stabiilsuse tagamisest. Kogu IT ökosüsteem sisaldab tohutul hulgal teavet, mis on vajalik ettevõtte IT tegevuse jätkamiseks.

Praegune Luminori IT teadmushalduse protsess ei arvesta IT operatsioonide allhankega ning ei vasta Luminori tehnoloogiadivisjoni tegevusmodelile TTOM (*Technology Target Operating Model*) ja sellega kaasnevale IT protsessi üldjuhendile.

Lõputöö eesmärk on vastavalt nõuetele analüüsida Luminori praegust IT teadmushalduse protsessi ning teha ettepanekud IT teadmushalduse protsessi arendamiseks ja nõuetega vastavusse viimiseks, mis on sisendiks Luminori ja allhanke ettevõtte IT teadmushalduse protsessi arendamise projekti.

Protsessi arendamisel tugineti Knappi kümneastmelise ITSM-i protsesside metoodilise ahela sammudele. Luminori IT teadmushalduse protsessi ettepanekute tegemisel lähtuti teadmuse üldteooriast, ITIL-i raamistikust, protsessile kohalduvatest nõuetest ning praeguse IT teadmushalduse protsessi analüüsist.

Olemasoleva IT teadmushalduse protsessi lünkade analüüsi aruanne viitas, et Luminorile on vaja arendada uus IT teadmushalduse protsess, vastavuses parimate praktikate ning seatud nõuetega. Uue protsessi eesmärkide seadmisel peab olema fookus rollide ja neile kohalduva vastutuse defineerimisel ning informatsiooni kogumise korrapärastamisel.

ITSM-i protsesside jätkusuutlikkuse ettevõttes tagab pidev protsesside täiustamine, hinnates jõudlust ja protsessi pidevalt uuendades. Nii vajab isegi kõrge kvaliteediga IT süsteemidega panga IT teadmushalduse protsess pidevat parendamist, milleks käesolev lõputöö tõi välja mitu võimalust ja ettepanekut. Autori ettepanekud on Luminorile esitatud ja neid ettepanekuid arvestav protsessi juhend läheb peatselt kinnitamisele ja kasutusse.