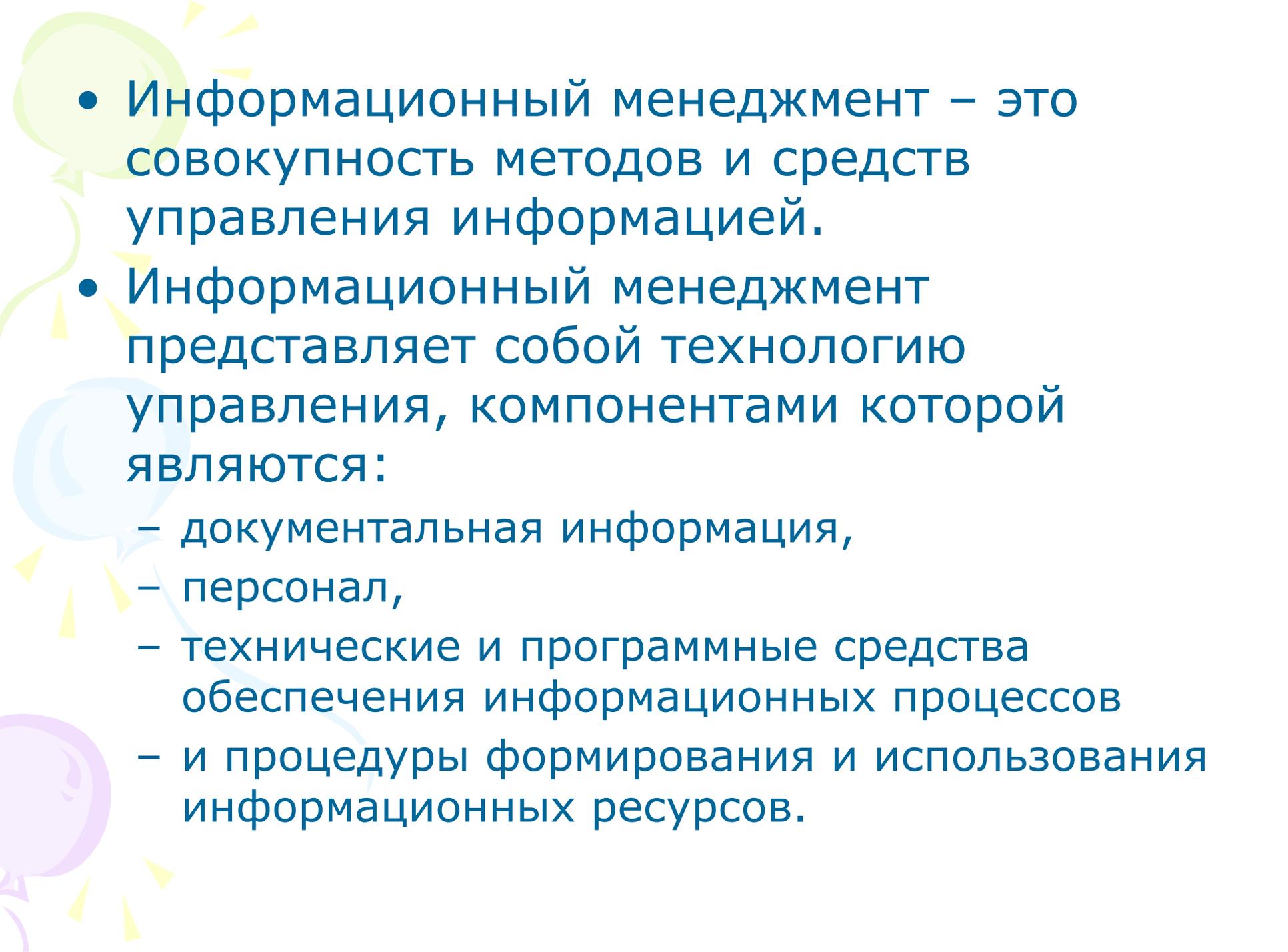
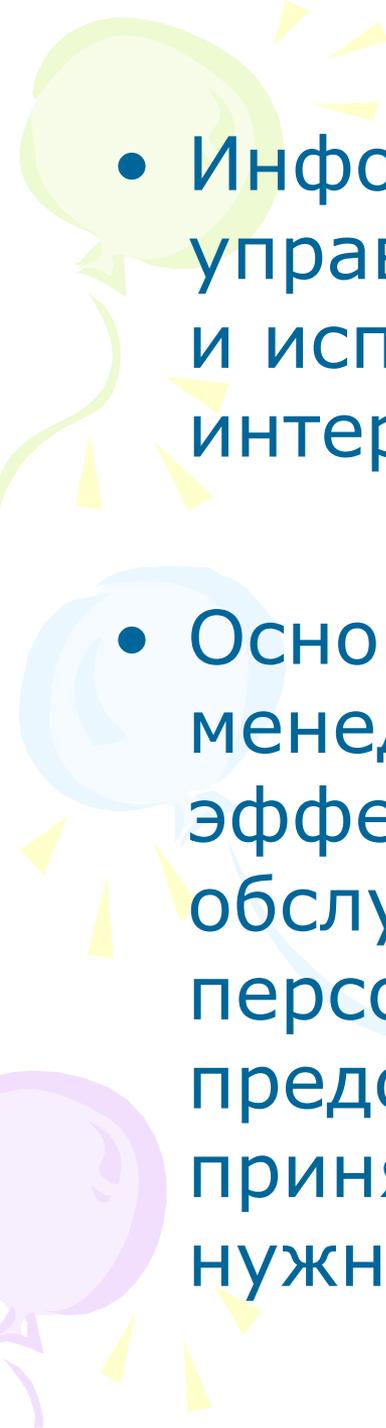


# **Предмет и задачи информационного менеджмента**

**Тема 2**

- 
- Информационный менеджмент – это совокупность методов и средств управления информацией.
  - Информационный менеджмент представляет собой технологию управления, компонентами которой являются:
    - документальная информация,
    - персонал,
    - технические и программные средства обеспечения информационных процессов
    - и процедуры формирования и использования информационных ресурсов.

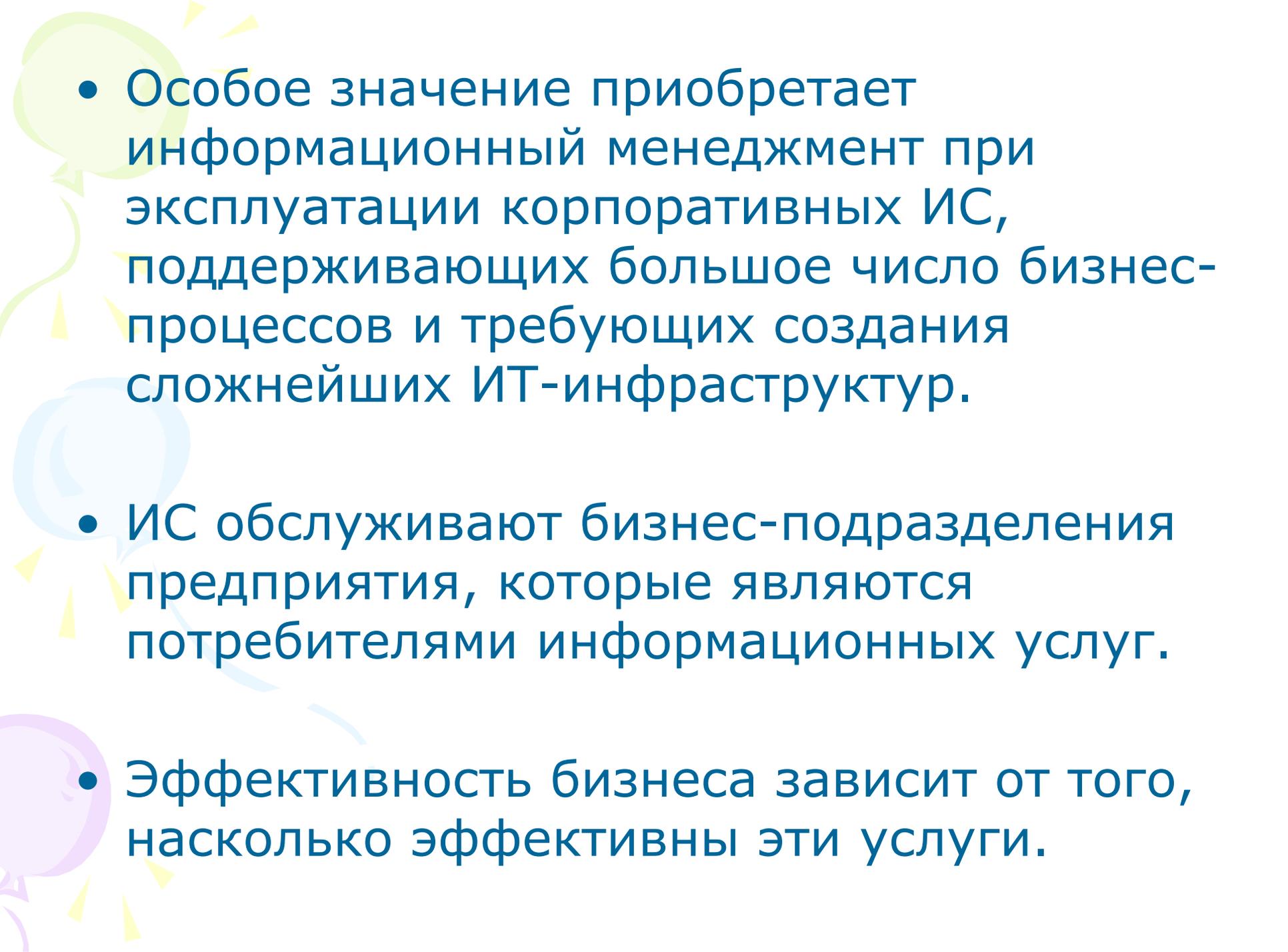
- 
- Информационный менеджмент – это управление деятельностью по созданию и использованию информации в интересах предприятия (организации).
  - Основная цель информационного менеджмента – обеспечение эффективного информационного обслуживания управленческого персонала предприятия, т.е. предоставление необходимой для принятия решений информации в нужное время в требуемом виде.

# Основные задачи информационного менеджмента

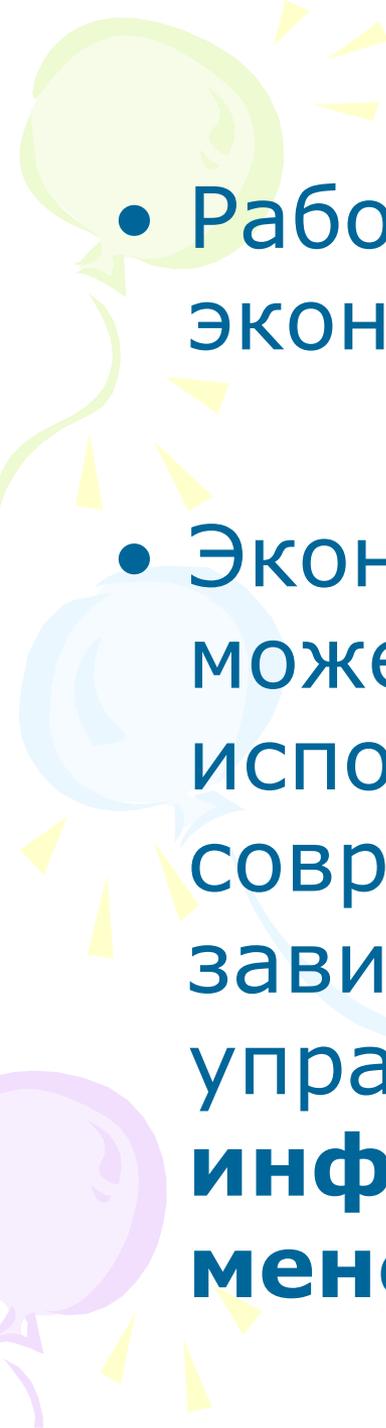
- Качественное информационное обслуживание процессов управления;
- Управление информационными ресурсами предприятия;
- Управление процессами обработки информации;
- Управление коммуникационными процессами;
- Планирование и Управление информационными потребностями управленческого персонала;
- Управление проектом информационной системы в ходе ее внедрения и развития;
- Решение возникающих информационных проблем;
- Управление безопасностью и доступностью информационных сервисов;
- Управление изменениями и конфигурациями ИС;
- Управление себестоимостью услуг.

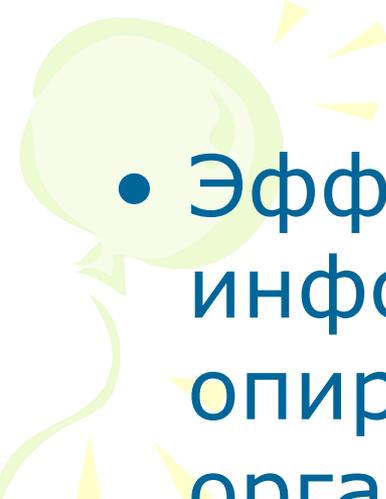
# Информационная служба (отдел) (ИТ-подразделение)

- Создается на предприятии для решения задач информационного менеджмента.
- Ее задача – создание системы управления внутрифирменной информацией
- Ее структура зависит от структуры управления, принятой в организации и определяется набором функций, выполнение которых необходимо для решения задач бизнеса.

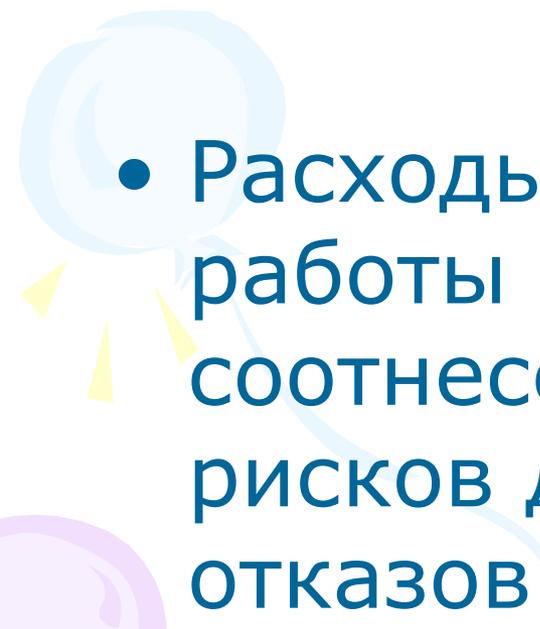
- 
- Особое значение приобретает информационный менеджмент при эксплуатации корпоративных ИС, поддерживающих большое число бизнес-процессов и требующих создания сложнейших ИТ-инфраструктур.
  - ИС обслуживают бизнес-подразделения предприятия, которые являются потребителями информационных услуг.
  - Эффективность бизнеса зависит от того, насколько эффективны эти услуги.

- Деятельность предприятия сильно зависит от работы ИТ-подразделения, а обслуживание ИС перестает быть чисто технической задачей и становится неотъемлемой частью бизнеса.
- Создание ИС рассматривается как инвестиционное направление деятельности предприятия.
- Необходима оценка эффективности вложений в эту сферу, ИТ-бюджет должен быть обоснован перед руководством.

- 
- Работа ИТ-службы должна быть экономически эффективной.
  - Экономический результат, который может быть получен за счет использования возможностей современных ИС, во многом зависит от того, как ими управляют, т.е. от **качества информационного менеджмента.**



- Эффективная система информационного менеджмента опирается на ряд технических и организационных решений

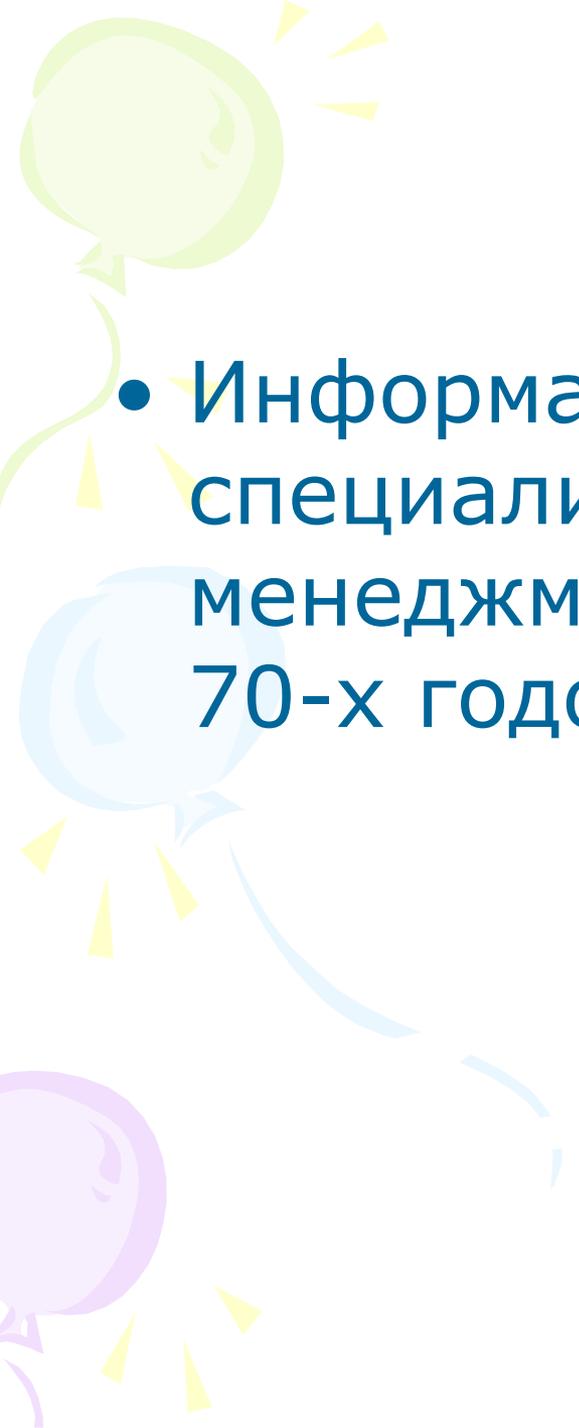


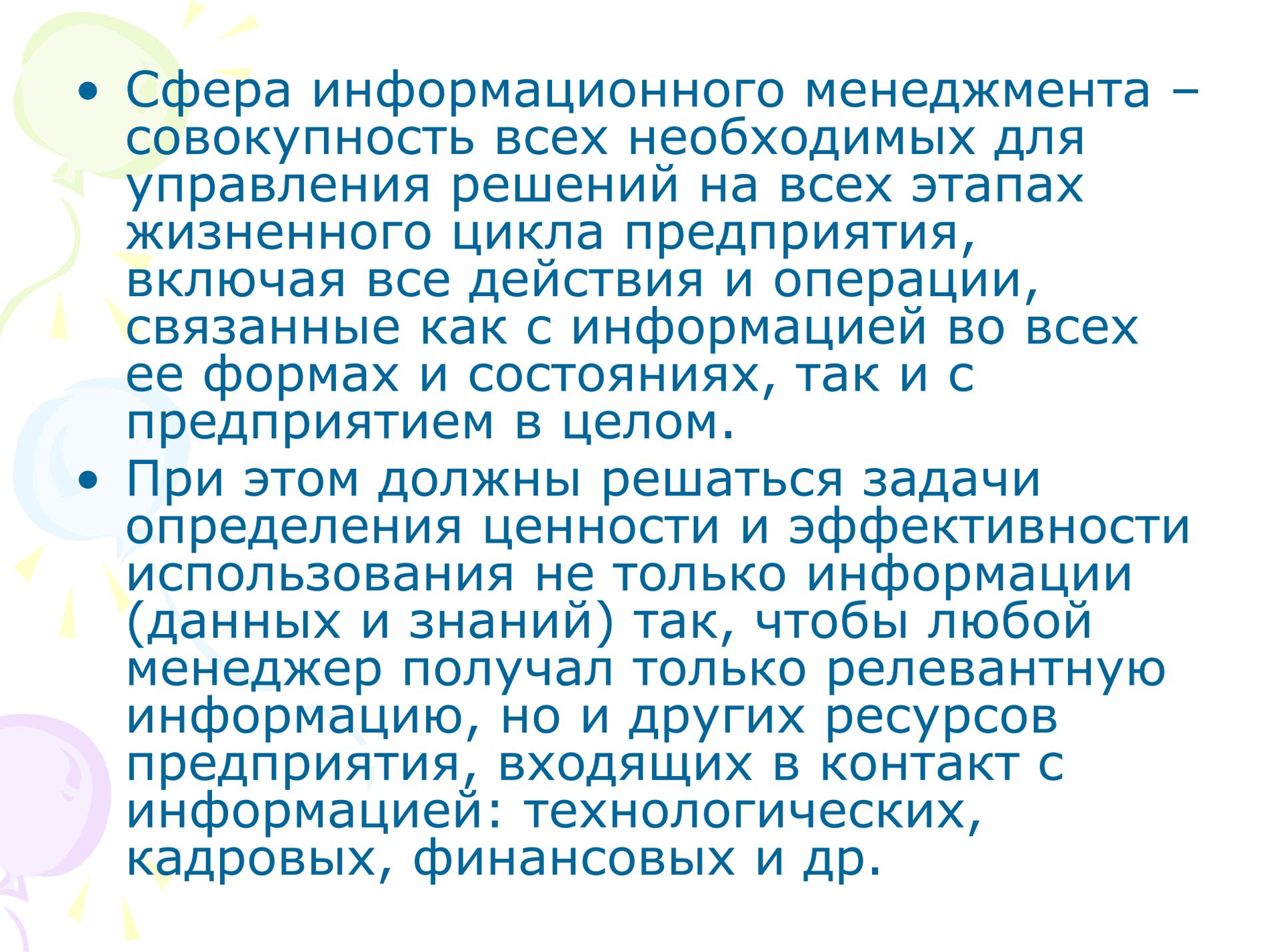
- Расходы на поддержание надежной работы ИС должны быть соотнесены с финансовой оценкой рисков для бизнеса в случае отказов и сбоев ИС.

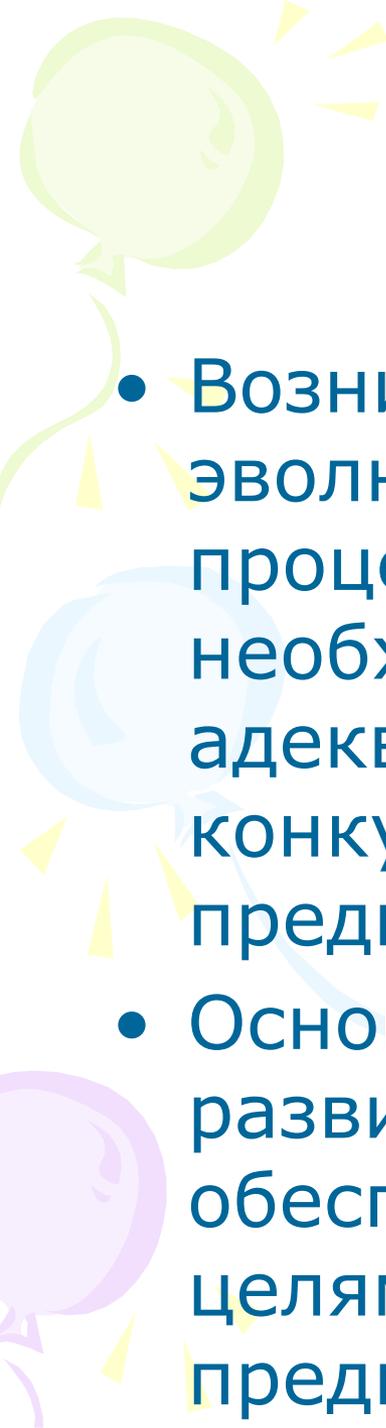


# Важнейшие задачи при управлении информационными ресурсами:

- Поддержка работоспособности ИС;
- Окупаемость инвестиций;
- Создание информационной инфраструктуры;
- Ее сопровождение и развитие;
- Поддержка принимаемых решений.

- 
- Информационный менеджмент – специализированная область менеджмента, выделенная в конце 70-х годов.

- 
- Сфера информационного менеджмента – совокупность всех необходимых для управления решений на всех этапах жизненного цикла предприятия, включая все действия и операции, связанные как с информацией во всех ее формах и состояниях, так и с предприятием в целом.
  - При этом должны решаться задачи определения ценности и эффективности использования не только информации (данных и знаний) так, чтобы любой менеджер получал только релевантную информацию, но и других ресурсов предприятия, входящих в контакт с информацией: технологических, кадровых, финансовых и др.

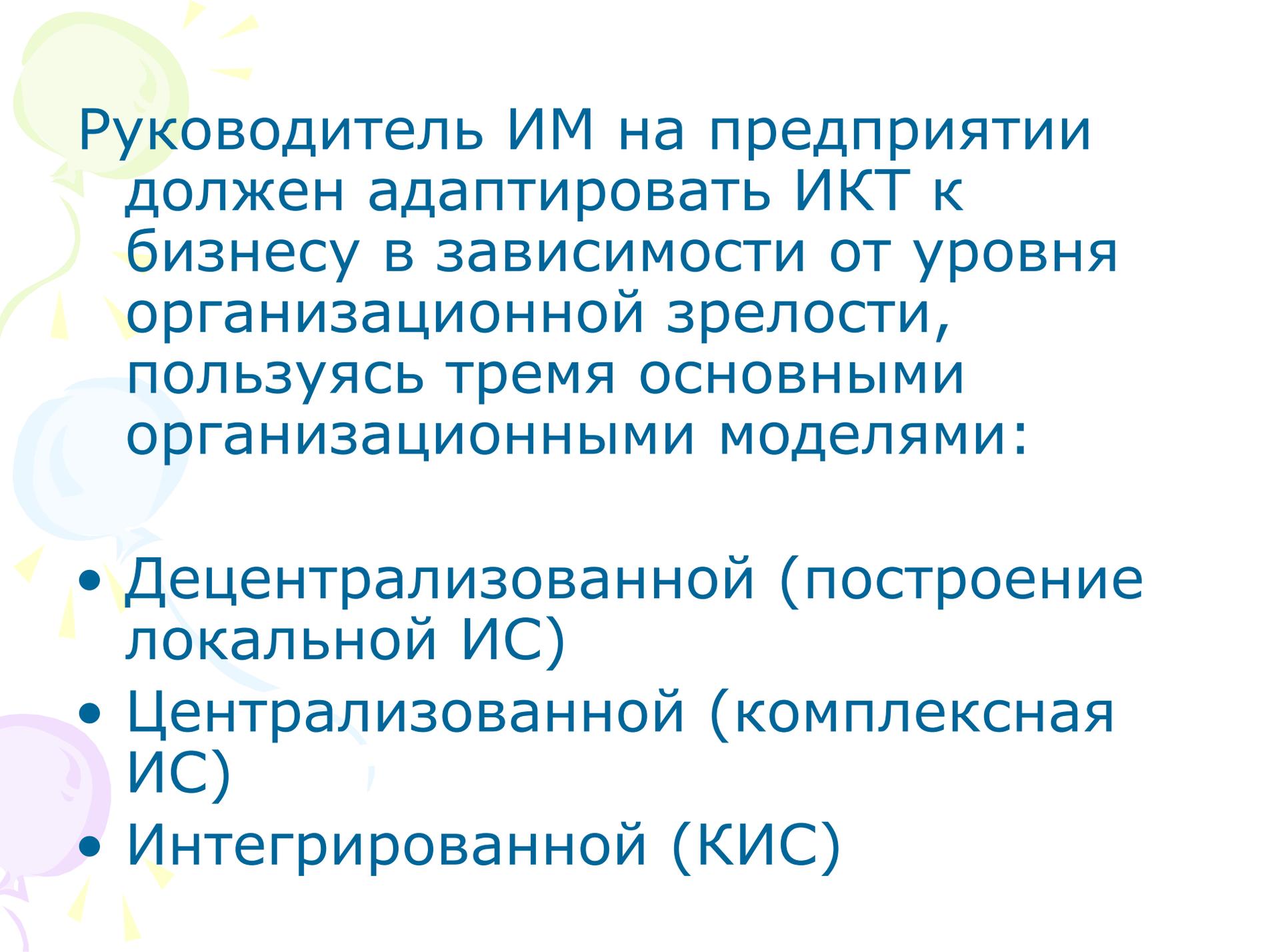
- 
- Возникновение ИМ связано с эволюционным развитием бизнес-процессов коммерческих предприятий, необходимостью применения ИКТ для адекватности бизнес-процессов конкурентному окружению этих предприятий.
  - Основной функцией ИМ является развитие ИС на предприятии для обеспечения ее соответствия основным целям и направлениям развития бизнеса предприятия.

# При выполнении функций ИМ решаются следующие задачи:

- Совершенствование системы управления предприятия в целом
- Планирование и внедрение ИС
- Ориентация развития ИС на решение проблем бизнеса
- Эффективное использование ресурсов и минимизация затрат ИС
- Повышение эффективности эксплуатируемой ИС
- Повышение конкурентоспособности предприятия

При реализации задач ИМ в корпоративной культуре предприятия должны формироваться следующие установки:

- ИС должны рационализировать процессы предприятия, а не консервировать существующие неэффективные схемы управления
- Развитие ИС требует постоянного внимания как инструмент повышения конкурентоспособности предприятия
- Создание корпоративной культуры управления, интегрированной на основе ИС
- Формирование системы перемен в бизнес-процессах и соответствующей мотивации труда, необходимой для поддержки развития ИС персоналом



Руководитель ИМ на предприятии должен адаптировать ИКТ к бизнесу в зависимости от уровня организационной зрелости, пользуясь тремя основными организационными моделями:

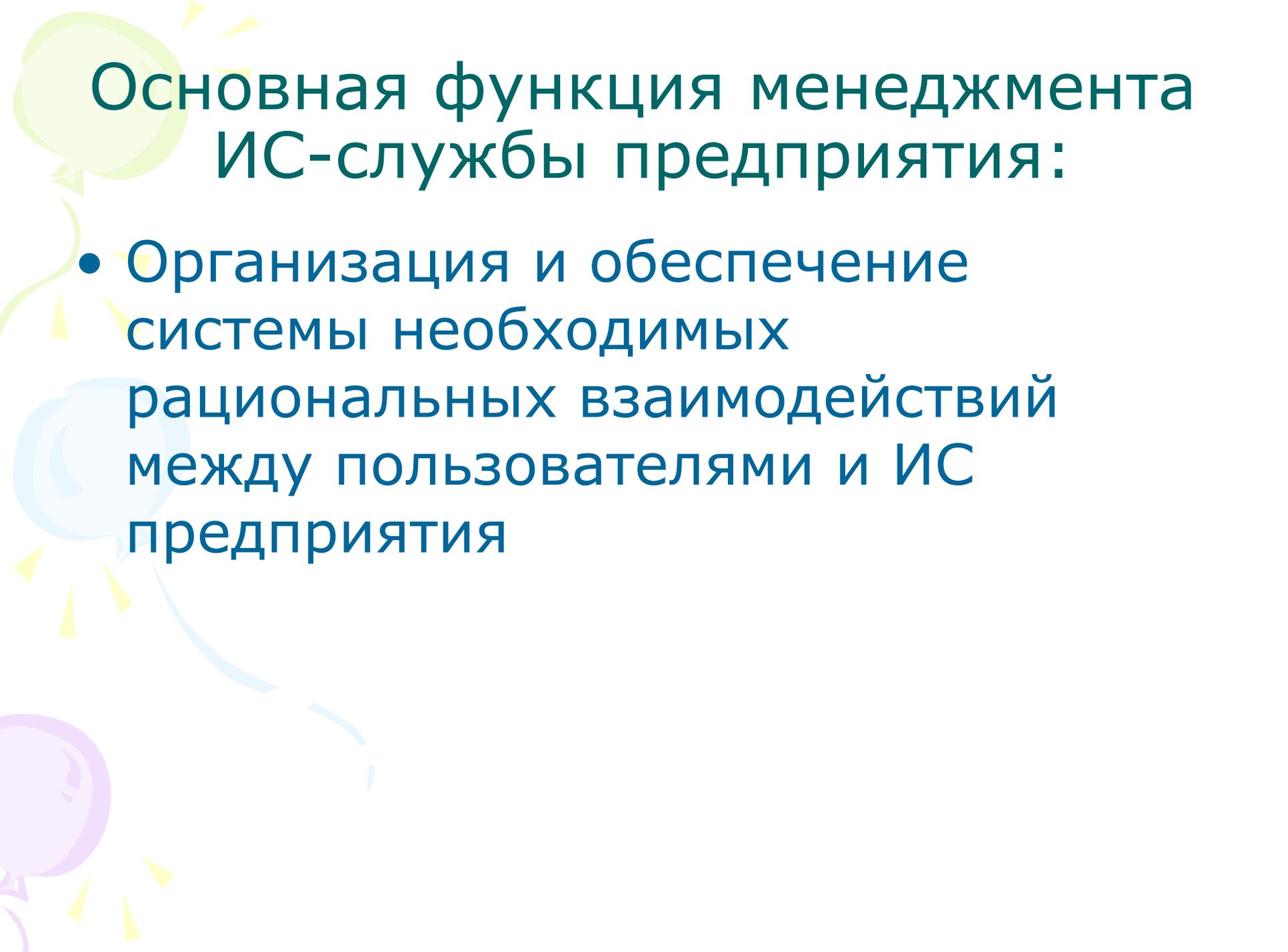
- Децентрализованной (построение локальной ИС)
- Централизованной (комплексная ИС)
- Интегрированной (КИС)

ИМ предприятия – это профессиональная деятельность, связанная с:

- Разработкой и внедрением ИС как составляющей управленческих технологий
- Информационным обслуживанием пользователей
- Управлением информационными ресурсами пользователей ИС
- Управлением ИС-службой предприятия с учетом человеческого фактора
- Информационной логистикой

# Выделение ИМ предприятия в специфический вид деятельности обусловлено факторами:

- Значительным объемом функций и задач, связанных с организацией сбора, обработки и передачи информации, не зависящих от специфики конкретного предприятия
- Относительной независимостью базовых ИС от содержания рабочих процессов обработки данных
- Относительной независимостью жизненного цикла ИС предприятия и технологических циклов обслуживания информационной техники от основных рабочих процессов предприятия
- Перманентным характером изменений в технологической среде ИС и организационной структуре информационных процессов предприятия



# Основная функция менеджмента ИС-службы предприятия:

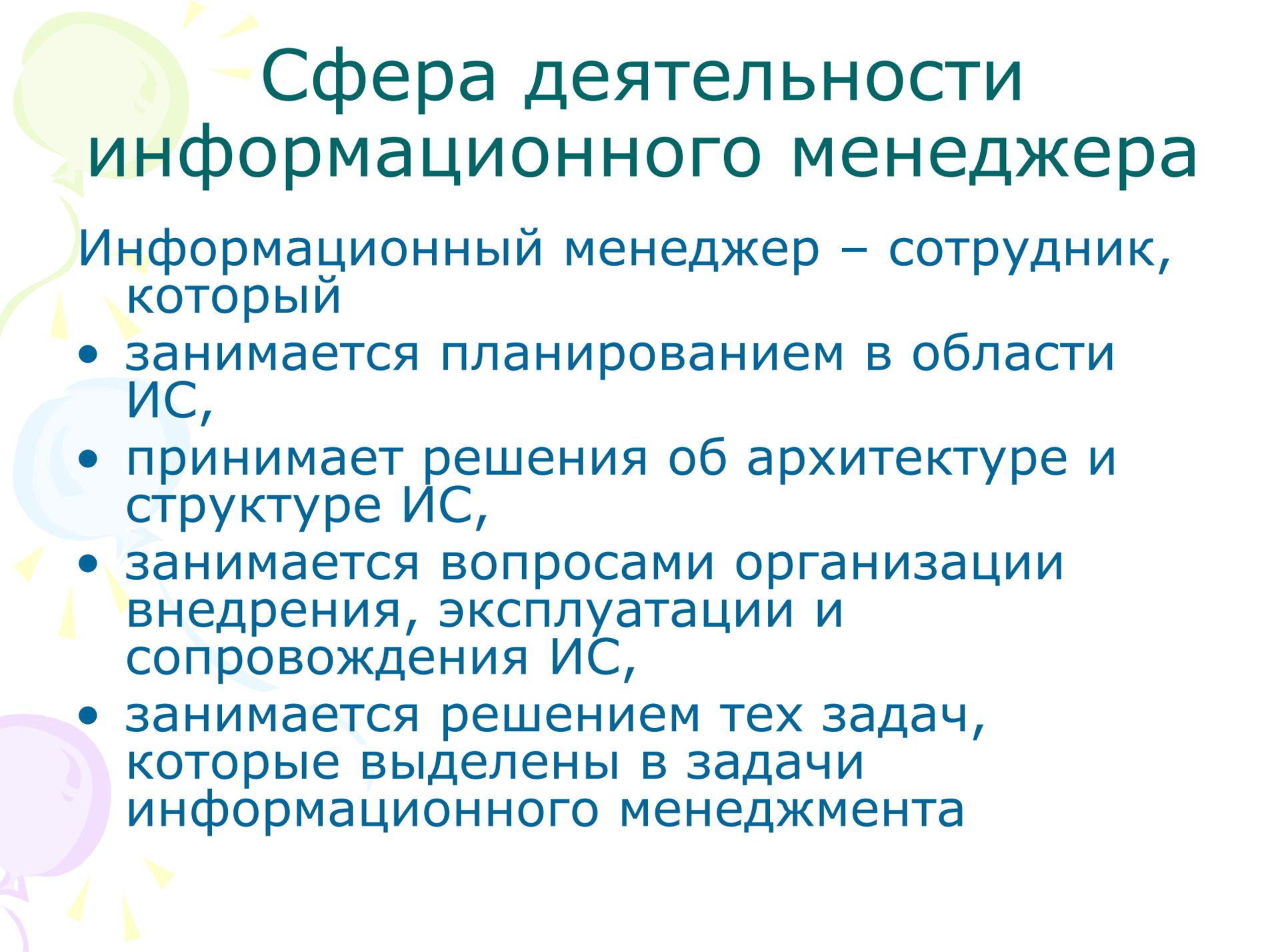
- Организация и обеспечение системы необходимых рациональных взаимодействий между пользователями и ИС предприятия

# Ключевые функции и область ответственности информационного менеджера

- Управление созданием, развитием и использованием информационных ресурсов предприятия (в контексте текущих задач и с учетом перспектив развития предприятия)
- Управление комплексом вопросов оптимизации рабочих процессов на основе внедрения и применения ИКТ (включая организационно-структурное развитие, переподготовку персонала)
- Планирование, контроль, стимулирование и мотивация индивидуальной и коллективной информационной деятельности сотрудников, формирование информационной культуры, адекватной назначению, целям и задачам, стратегии и статусу предприятия

# Расширение функций информационного менеджера:

- Инициативное информационное обслуживание – активность в поиске потенциально полезной информации и ее доведение до сотрудников предприятия
- Проведение систематической инвентаризации и оценки накопленных информационных ресурсов с точки зрения их соответствия потребностям задач развития менеджмента предприятия
- Инициативное выявление неудовлетворенных потребностей пользователей ИС предприятия в информационных ресурсах и ИКТ
- Анализ и оценка потенциала новых ИКТ с точки зрения возможностей и целесообразности их использования в ИС предприятия
- Регулярное информирование пользователей о появлении новых ИКТ и информационных ресурсов
- Мониторинг, идентификация и диагностика проблем, с которыми сталкиваются пользователи при взаимодействии с ИС предприятия



# Сфера деятельности информационного менеджера

Информационный менеджер – сотрудник,  
который

- занимается планированием в области ИС,
- принимает решения об архитектуре и структуре ИС,
- занимается вопросами организации внедрения, эксплуатации и сопровождения ИС,
- занимается решением тех задач, которые выделены в задачи информационного менеджмента

- При повышении уровня зрелости предприятия меняются задачи ИС-службы
- ИС-служба вместо обеспечения работы ИС переходит к обеспечению сервисов, т.е. информационно-техническому обслуживанию (ИТО)
- Особенность ИТО – его преимущественная направленность на выявленные устойчивые информационные потребности определенных групп пользователей.
- Реализация ИТО предполагает выполнение ИС-службой стандартизированных в рамках предприятия видов работ

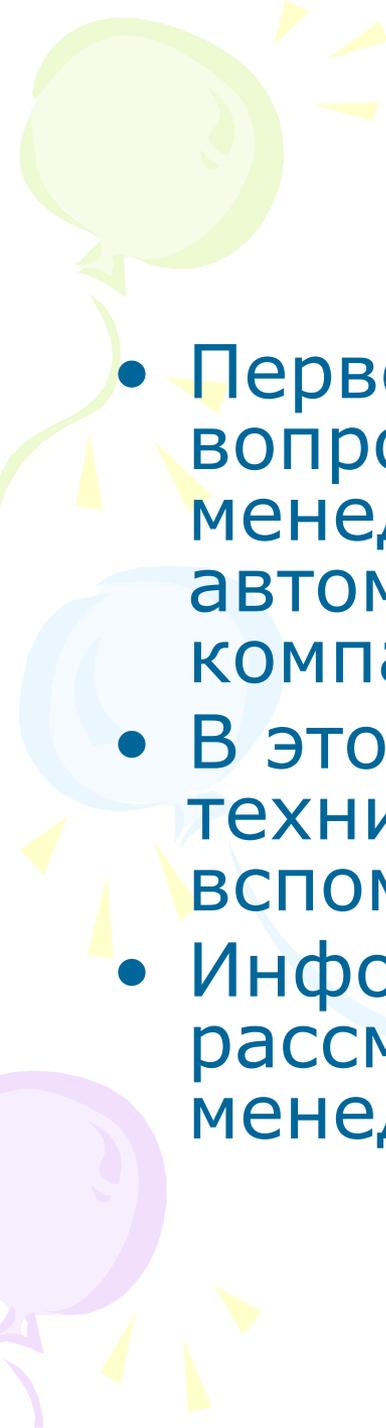
# Концепция информационно-технического обслуживания – Information Technology Service Management (ITSM) предполагает качественно новый подход к организации ИС-служб:

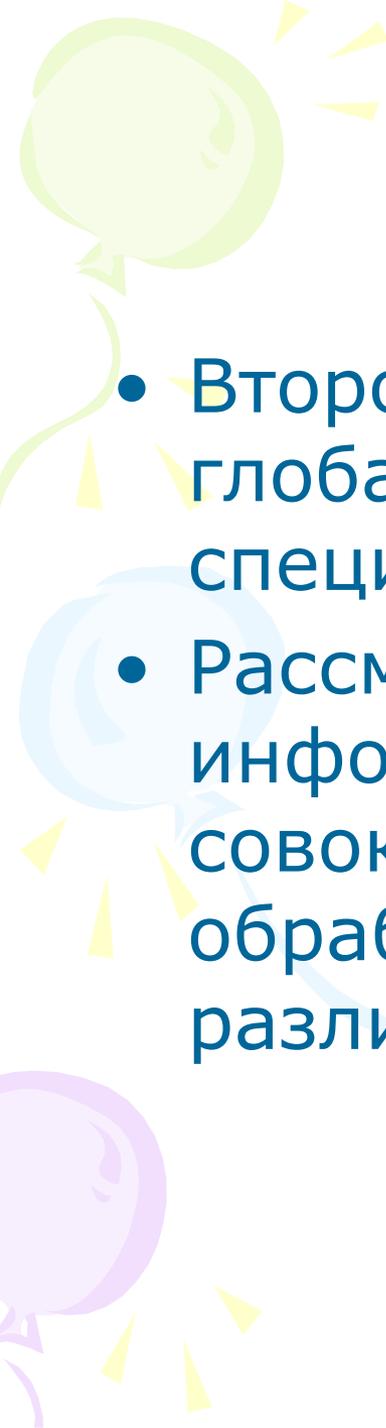
- Управление ИС как бизнесом
- Тесная привязка деятельности ИС-службы к основной деятельности предприятия
- Переход к процессной модели управления ИС-службой на базе отраслевых рекомендаций (ITIL)
- ИС-служба выступает в роли поставщика определенных услуг для функциональных подразделений, отношения между ними формируются как отношения «поставщик услуг – потребитель услуг».

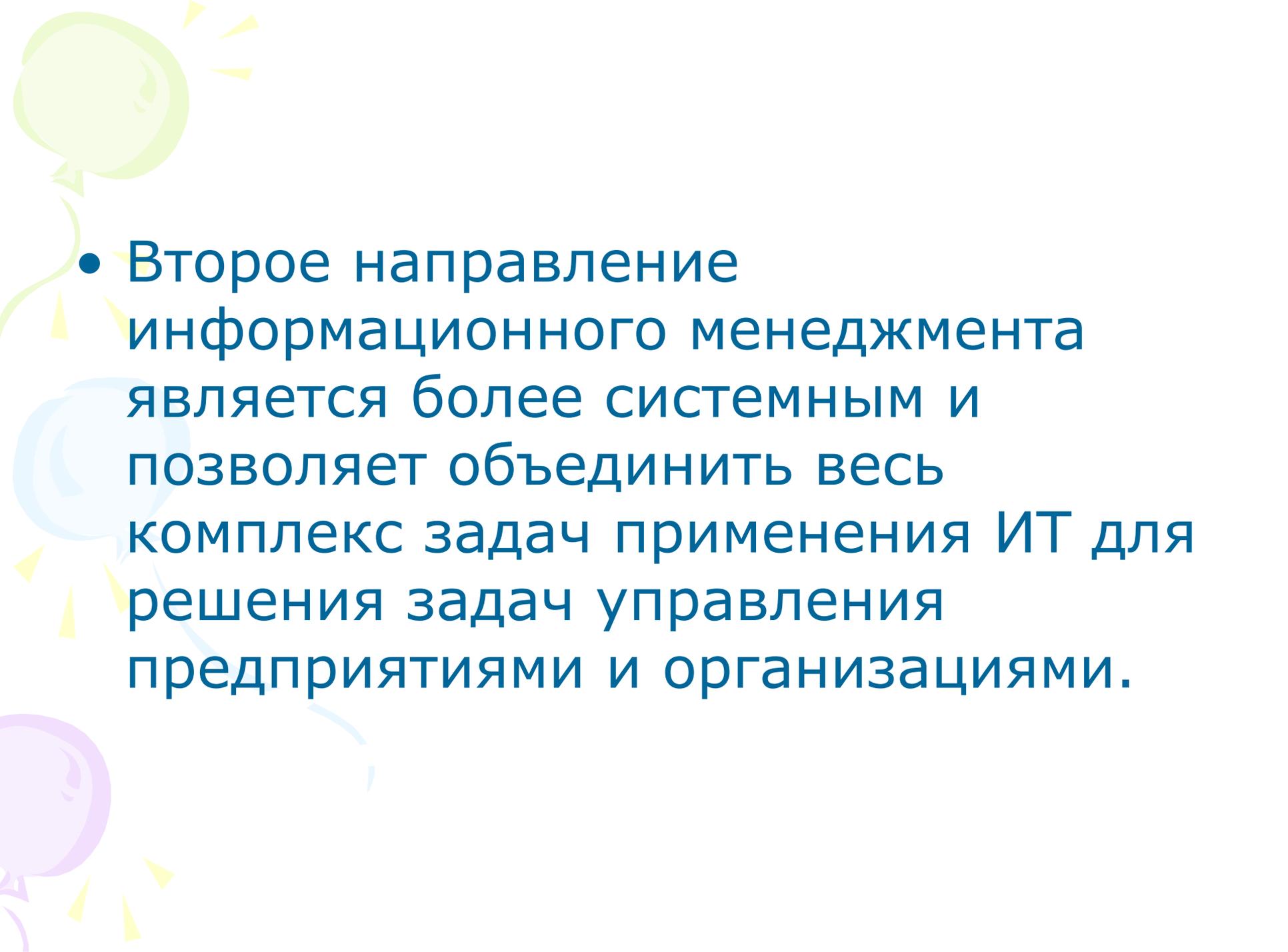
# Различные подходы к задачам информационного менеджмента

Существуют два направления информационного менеджмента:

- информационный менеджмент рассматривает вопросы применения ИТ в целях решения общих задач менеджмента компаний, государственных организаций
- информационный менеджмент рассматривает вопросы и задачи управления и развития ИС

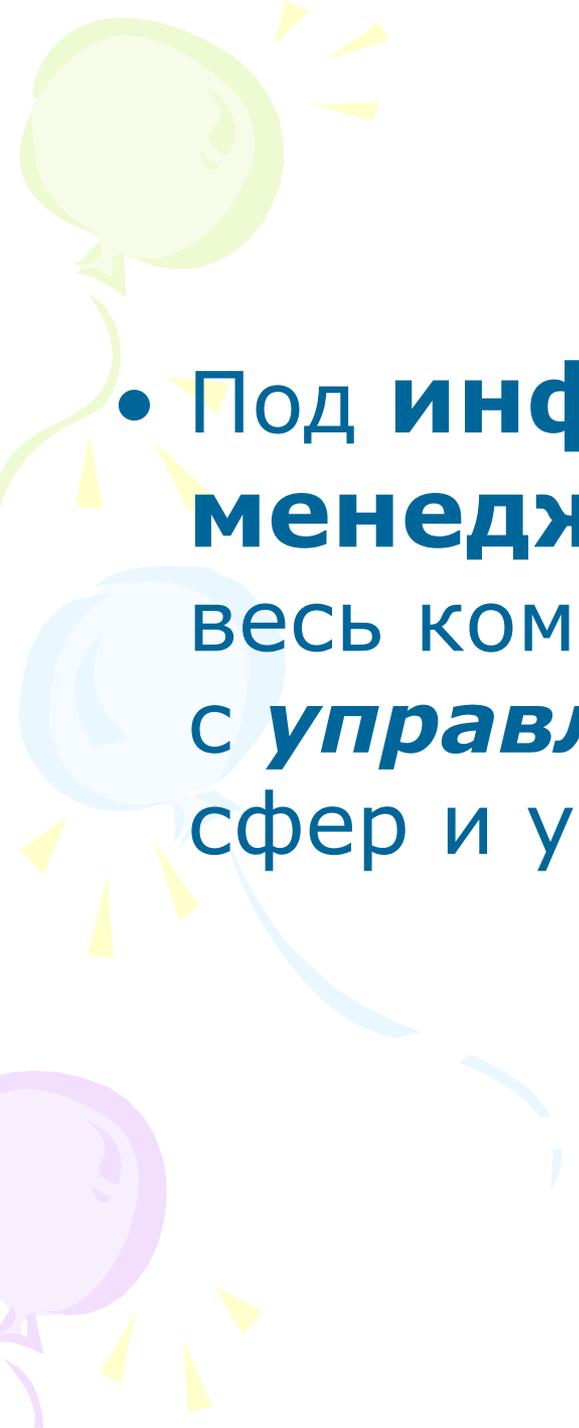
- 
- Первое направление рассматривает вопросы и задачи информационного менеджмента как частные вопросы автоматизации работы менеджмента компаний.
  - В этом случае ИС играют роль технического обслуживания, вспомогательной функции.
  - Информационный менеджмент рассматривает применение ИС к задачам менеджмента.

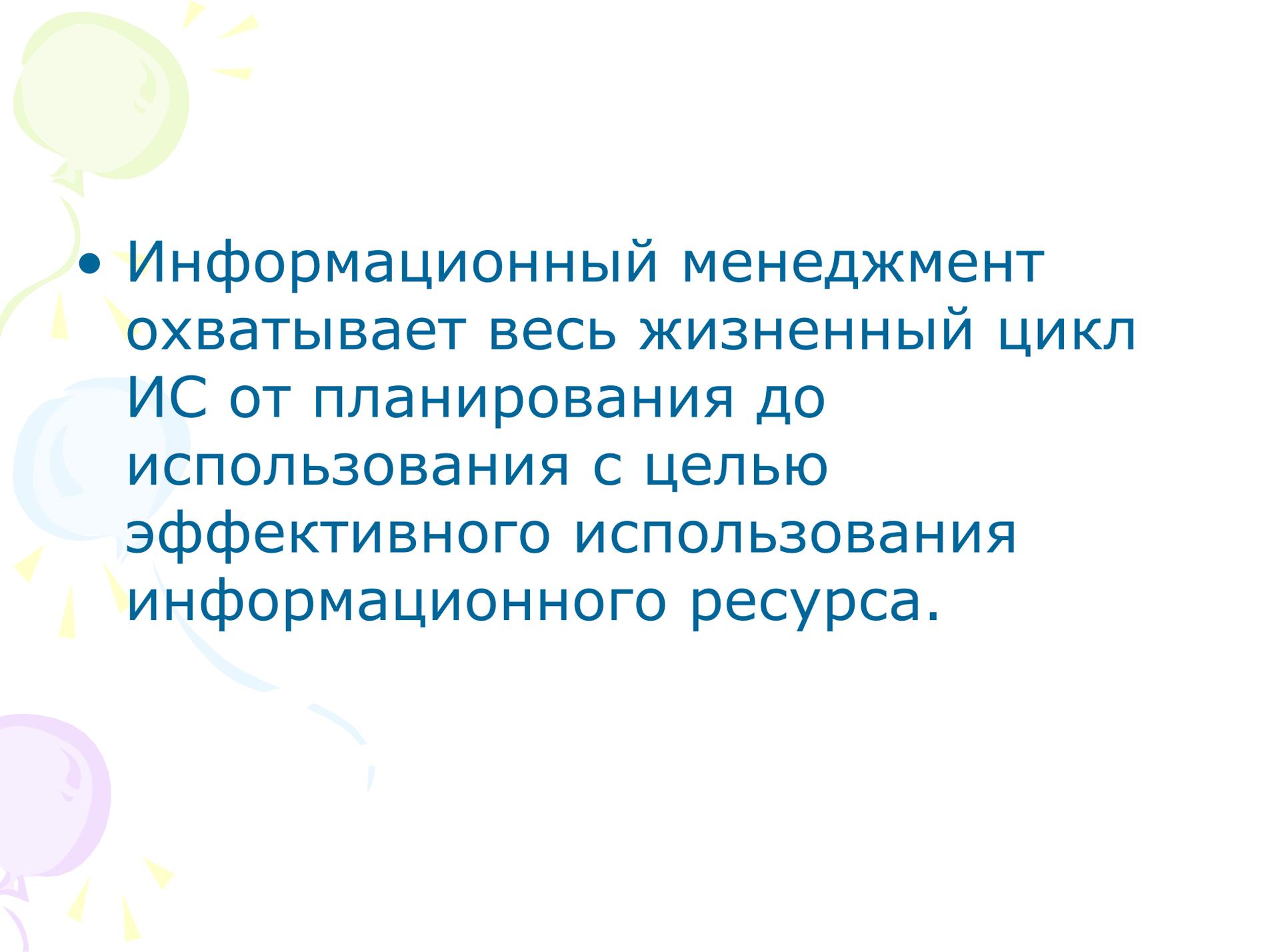
- 
- Второе направление является более глобальным и отражает позицию специалистов в области ИС.
  - Рассматриваются вопросы информационного обеспечения (вся совокупность данных и подсистем обработки информации внутри объекта) различных отраслей деятельности.

- 
- Второе направление информационного менеджмента является более системным и позволяет объединить весь комплекс задач применения ИТ для решения задач управления предприятиями и организациями.

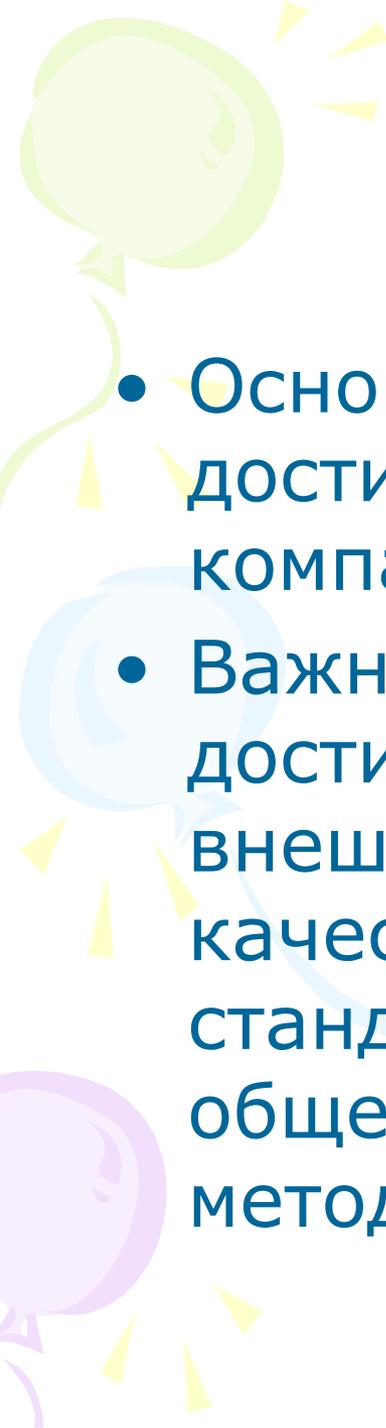
# Понятие информационного менеджмента

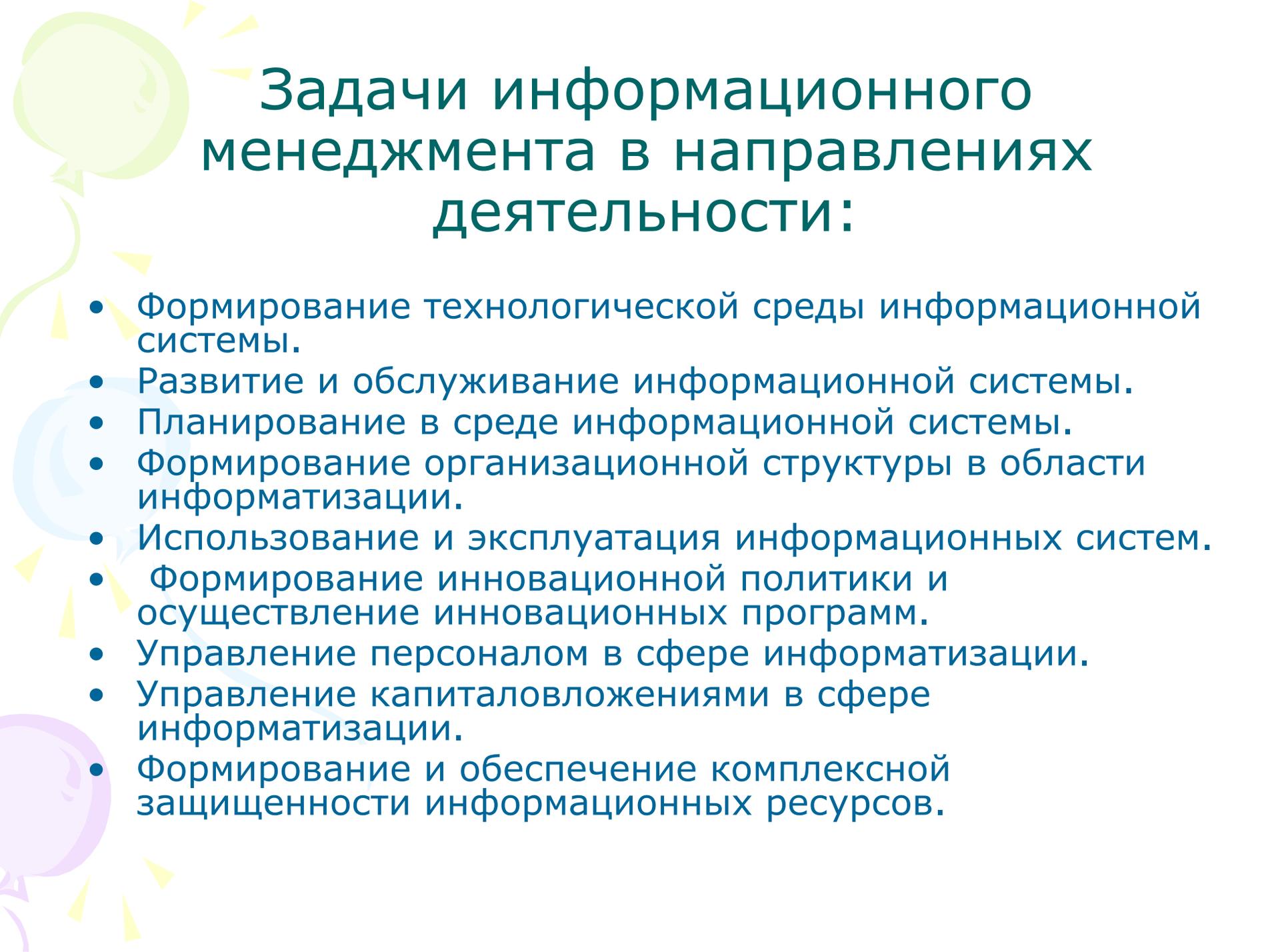
- Информационный менеджмент – это дисциплина об управлении информационными ресурсами предприятия для обеспечения целей его функционирования.

- 
- Под **информационным менеджментом** будем понимать весь комплекс вопросов, связанных с ***управлением ИС*** различных сфер и уровней управления

- 
- Информационный менеджмент охватывает весь жизненный цикл ИС от планирования до использования с целью эффективного использования информационного ресурса.

- 
- В западной практике употребляется термин **ИТ-менеджмент** (IT Governance), который определяется как система управления и контроля организационных взаимоотношений и процессов, направленная на достижение стратегических целей компании посредством использования ИТ и минимизации риска их применения.
  - (Это определение близко к официальному определению Института управления ИТ (IT Governance Institute) и Ассоциации контроля и аудита ИС (ISACA))

- 
- Основная цель ИТ-менеджмента - это достижение стратегических целей компании посредством ИТ.
  - Важная задача ИТ-менеджмента – достижение соответствия различным внешним и внутренним требованиям качества, международным и местным стандартам, законодательным актам, общепризнанным подходам и методологиям в области ИТ.



# Задачи информационного менеджмента в направлениях деятельности:

- Формирование технологической среды информационной системы.
- Развитие и обслуживание информационной системы.
- Планирование в среде информационной системы.
- Формирование организационной структуры в области информатизации.
- Использование и эксплуатация информационных систем.
- Формирование инновационной политики и осуществление инновационных программ.
- Управление персоналом в сфере информатизации.
- Управление капиталовложениями в сфере информатизации.
- Формирование и обеспечение комплексной защищенности информационных ресурсов.

# Задачи информационного менеджмента в области формирования технологической среды ИС

Имеются в виду не проектные работы по созданию ИС, а решения менеджера в качестве представителя заказчика, в порядке выработки технического задания. Необходимо выяснить следующие важные вопросы:

- всегда ли стремиться использовать новейшие средства информатизации и при этом рисковать из-за их незавершенности;
- какую степень децентрализации ИС необходимо выбрать;
- Выбрать международные нормы проектирования и эксплуатации ИС или предпочесть нормы одного определенного изготовителя и связать себя с этим изготовителем;
- по какому глобальному критерию следует выбирать поставщика.

# Задачи информационного менеджмента в области развития и обслуживания информационной системы

- Существует взаимосвязь развитие-обслуживание. Растущий объем обслуживания усложняет развитие ИС, приводит к росту невыполнимых планов. Это связано с затратами финансовых и человеческих ресурсов, потерями в результате простоев.

Следует принимать решения:

- О соотношении готовых ИС и собственных разработок
- О соотношении обслуживания у поставщика и собственными силами.

# Задачи информационного менеджмента в области планирования в среде ИС

- Различают *стратегический информационный менеджмент* и *оперативный информационный менеджмент*.
- Причем между этими уровнями существуют отношения подчиненности, т.е. цели, определяемые на стратегическом уровне, реализуются на оперативном.

# Задачи информационного менеджмента в области формирования организационной структуры в сфере информатизации

- Организационная структура ИС должна соответствовать организации основной деятельности предприятия. Общепринятой основой решения задач проектирования и организации в области ИС является структурный подход

# Задачи информационного менеджмента в области использования и эксплуатации ИС

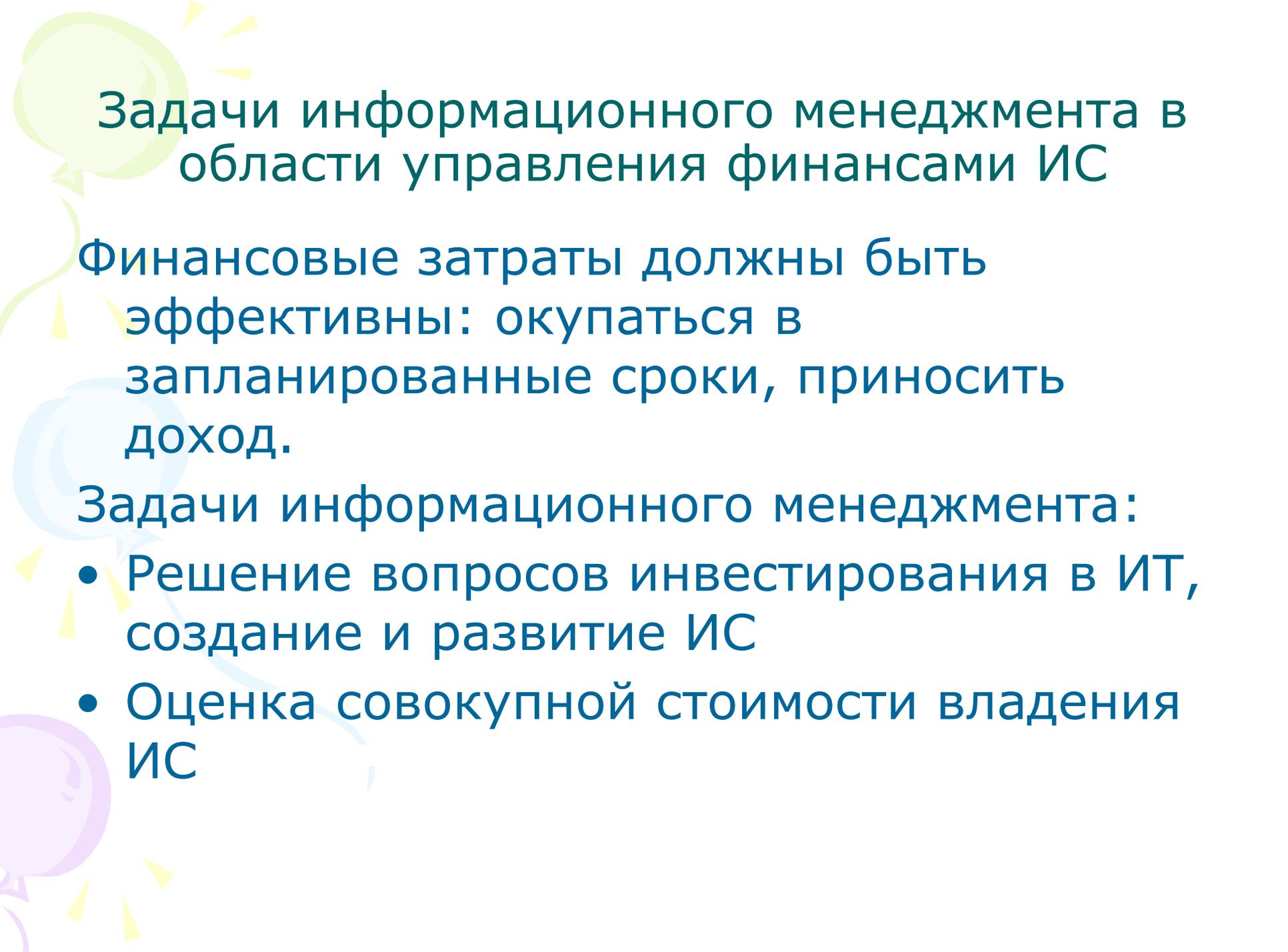
- Использование ИС должно быть максимально эффективным с точки зрения использования мощностей ИС и занятости персонала.
- Эксплуатация ИС должна максимально удовлетворять интересы пользователя.

## Задачи информационного менеджмента в области формирования инновационной политики и осуществление инновационных программ

- Готовность к инновациям в области ИС является важным фактором, вследствие большой динамичности ИТ.
- Задачей информационного менеджмента передовой компании является выявление перспективных направлений в развитии ИТ и преобразования их в инновационные проекты.

# Задачи информационного менеджмента в области управления персоналом в сфере информатизации

- Максимальное использование кадрового ресурса предприятия
- Планирование повышения квалификации пользователей ИС
- Создание специальных программ повышения квалификации персонала в области ИТ и ОИ с учетом инновационных программ предприятия.

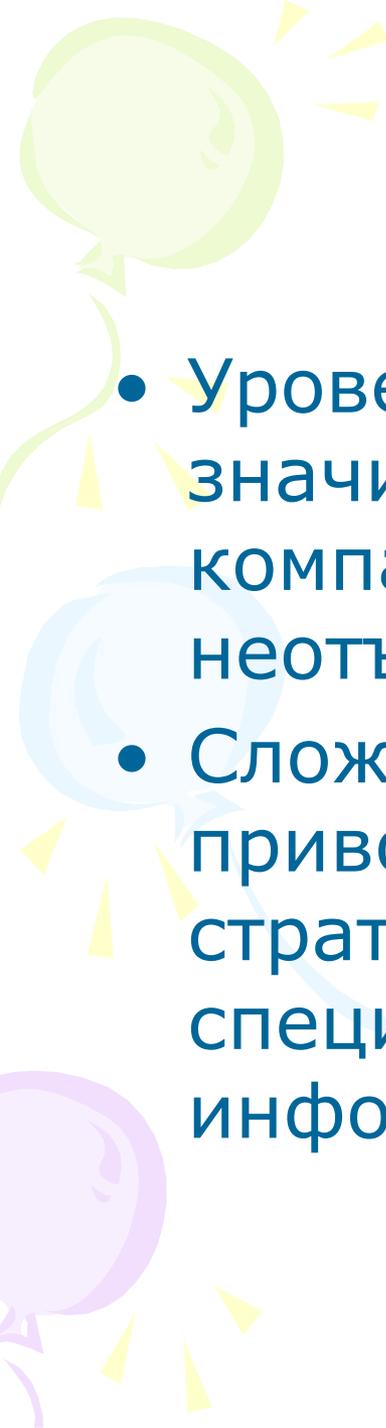


## Задачи информационного менеджмента в области управления финансами ИС

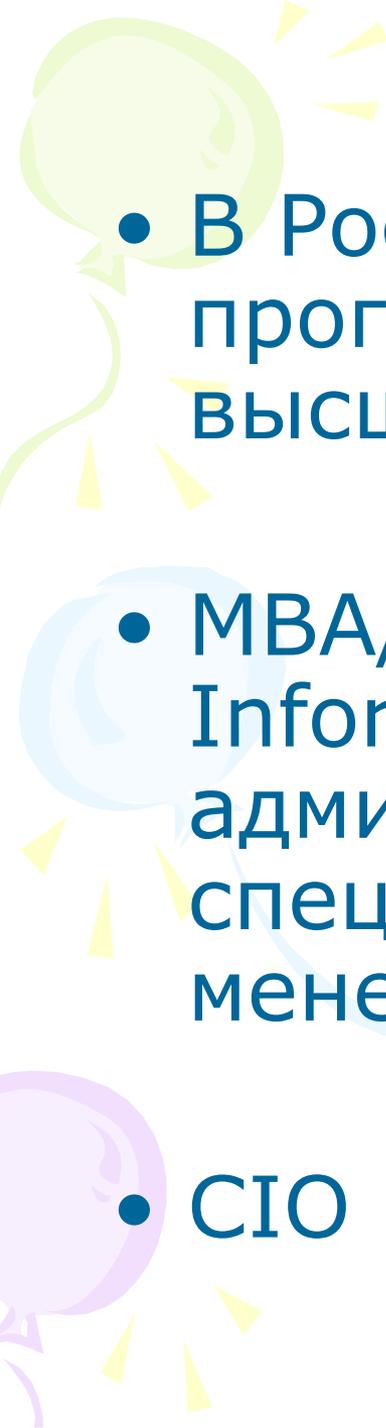
Финансовые затраты должны быть эффективны: окупаться в запланированные сроки, приносить доход.

Задачи информационного менеджмента:

- Решение вопросов инвестирования в ИТ, создание и развитие ИС
- Оценка совокупной стоимости владения ИС

- 
- Уровень развития ИС организаций, значимость ИТ для деятельности компании делает ИТ-подразделение неотъемлемой частью бизнеса.
  - Сложность задач в управлении ИС приводит к необходимости разработки стратегий в области ИТ и ведения специализированного менеджмента – информационного менеджмента

- Специальность 080508 - «Информационный менеджер», квалификация – менеджер
- Область профессиональной деятельности:
  - Использование ИТ и ИС для разработки и эксплуатации эффективных систем управления;
  - Эффективное управление информацией как стратегическим бизнес-ресурсом;
  - Разработка информационной стратегии организации и руководство ее реализацией;
  - Управление взаимоотношениями между ИТ, ИС и бизнесом;
  - Разработка архитектуры ИС и ИТ-инфраструктуры организации;
  - Управление ИС на всех стадиях их ЖЦ;
  - Организация эффективной деятельности ИТ-подразделения;
  - Организация и осуществление консультативных, образовательных и аудиторских услуг в области ИТ и ИС.

- 
- В России приобретают значимость программы подготовки менеджеров высшего звена:
  - MBA/МБИ (Master of Business Information – Мастер делового администрирования со специализацией «Информационный менеджер»)
  - CIO (Chief Information Officer)

# Профессиональные стандарты в области ИТ для профессий (2008г.):

- Программист
- Системный архитектор
- Специалист по информационным системам
- Системный аналитик
- Специалист по системному администрированию
- **Менеджер информационных технологий**
- Менеджер по продажам решений и сложных технических систем
- Администратор баз данных

# 4-й квалификационный уровень

Направление деятельности	Должности
<p>Консультирование пользователей</p> <p>Обеспечение потребностей внутренних и внешних заказчиков</p> <p>Взаимодействие с заказчиками и поставщиками</p> <p>Обеспечение и контроль информационной безопасности</p> <p>Контроль качества выполняемых работ</p>	<p>Заместитель руководителя группы</p> <p>Заместитель начальника отдела</p> <p>эксперт</p>

# 5-й квалификационный уровень

Направление деятельности	Должности
<p>Управление работой подразделения</p> <p>Планирование развития отдела в рамках плана развития ИТ-подразделения</p> <p>Взаимодействие с заказчиками и поставщиками</p> <p>Обеспечение информационной безопасности</p> <p>Контроль выполнения проектов</p> <p>Оперативный анализ деятельности ИТ-подразделения</p> <p>Подготовка предложений по автоматизации деятельности подразделений организации</p> <p>Обеспечение</p>	<p>Руководитель группы</p> <p>начальник отдела</p> <p>эксперт</p> <p>Ведущий менеджер по ИТ</p>

# 6-й квалификационный уровень

Направление деятельности	Должности
<p>Планирование, обеспечение, управление, контроль и анализ деятельности ИТ-подразделения</p> <p>Взаимодействие со смежными ведомствами и организациями, с заказчиками и поставщиками</p> <p>Обеспечение потребностей внутренних и внешних заказчиков</p> <p>Управление ресурсами подразделения</p> <p>Ответственность за распределение ресурсов</p>	<p>Директор департамента начальник управления</p> <p>Директор организации по ИТ</p> <p>Советник</p> <p>Технический директор</p> <p>Директор по стратегическому развитию</p>

# 7-й квалификационный уровень

Направление деятельности	Должности
<p>Формирование стратегии в области ИТ как составной части корпоративной и бизнес-стратегии организации</p> <p>Создание конкурентных преимуществ и дополнительных ценностей для потребителей на основе использования ИТ</p> <p>Персональная ответственность за распределение ресурсов и результат деятельности</p>	<p>Директор департамента начальник управления</p> <p>Директор организации по ИТ</p> <p>Директор по стратегическому развитию</p> <p>Вице-президент по ИТ</p> <p>Вице-президент по стратегическому развитию</p> <p>Руководитель ИТ-направления в корпорации, холдинге, отрасли</p>