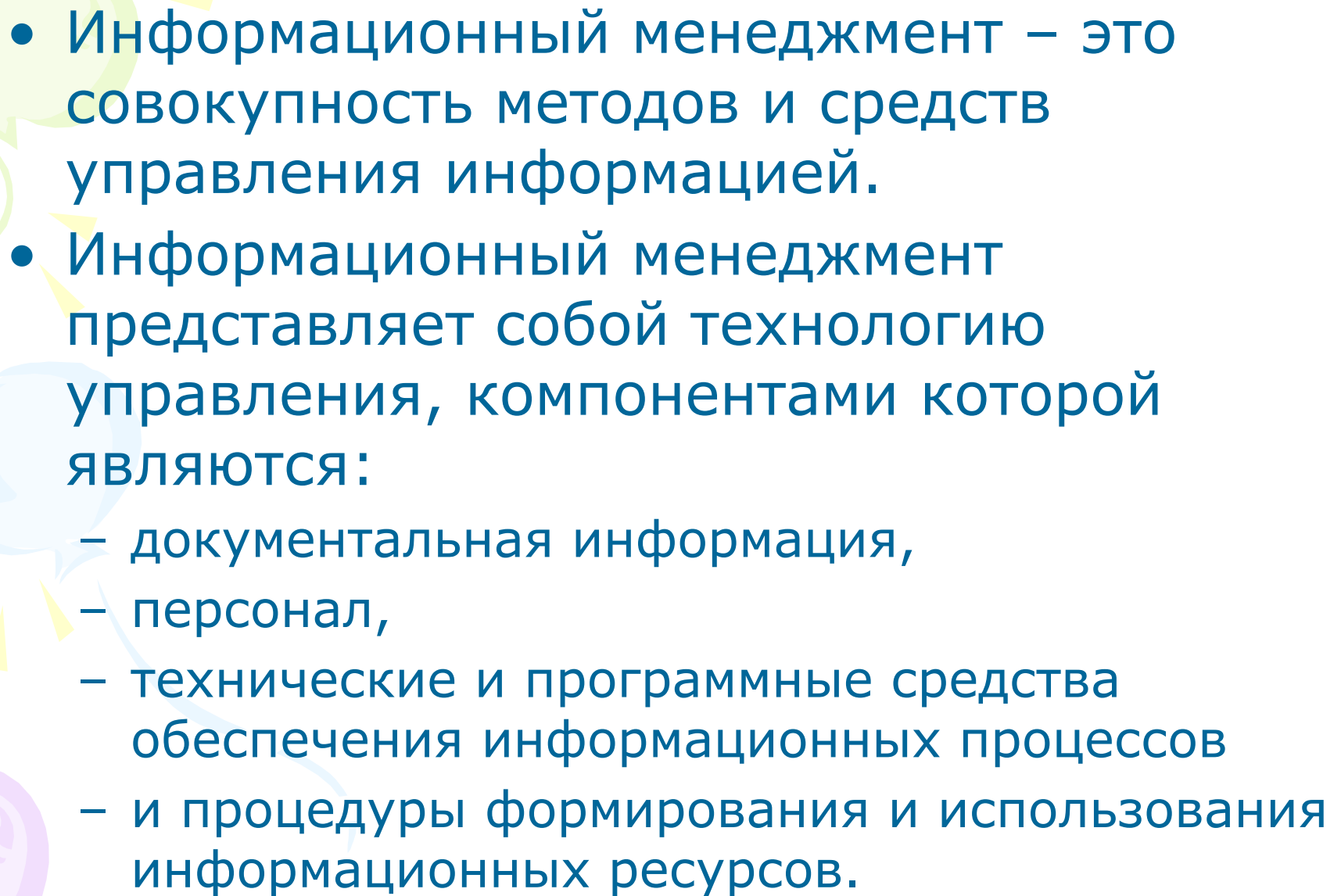
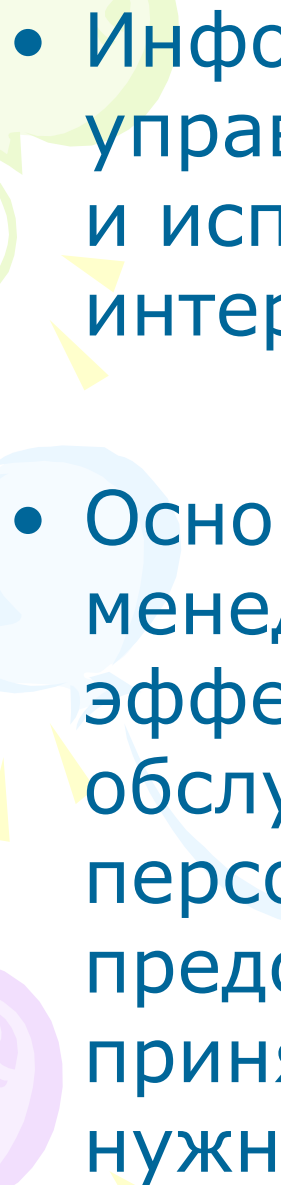


Предмет и задачи информационного менеджмента

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.

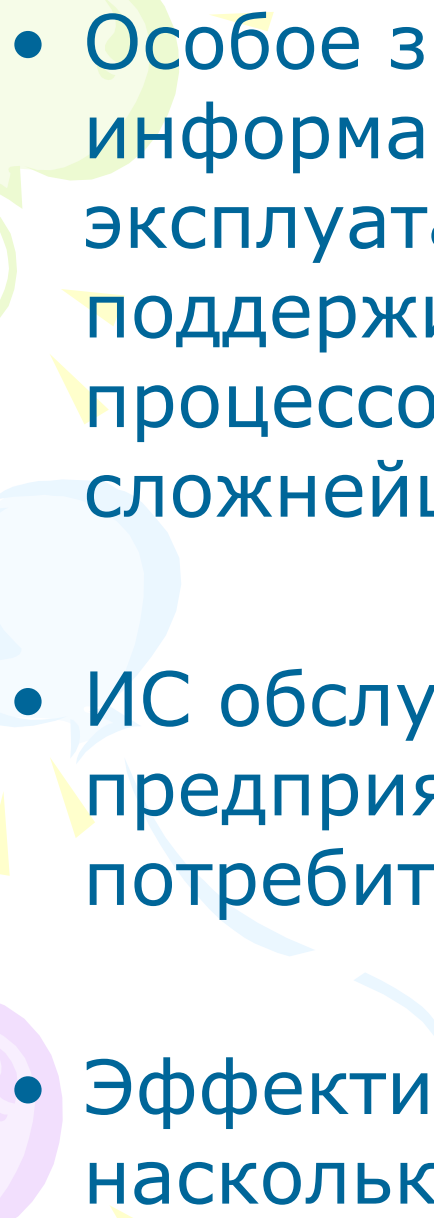


Основные задачи информационного менеджмента

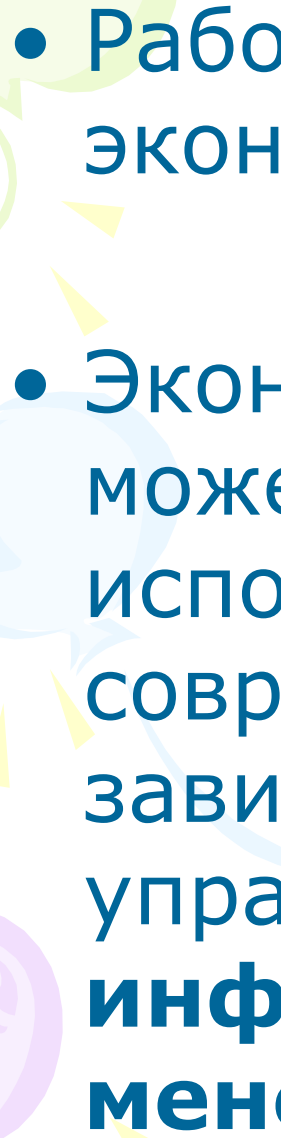
- Качественное информационное обслуживание процессов управления;
- Управление информационными ресурсами предприятия;
- Управление процессами обработки информации;
- Управление коммуникационными процессами;
- Планирование и Управление информационными потребностями управленческого персонала;
- Управление 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.

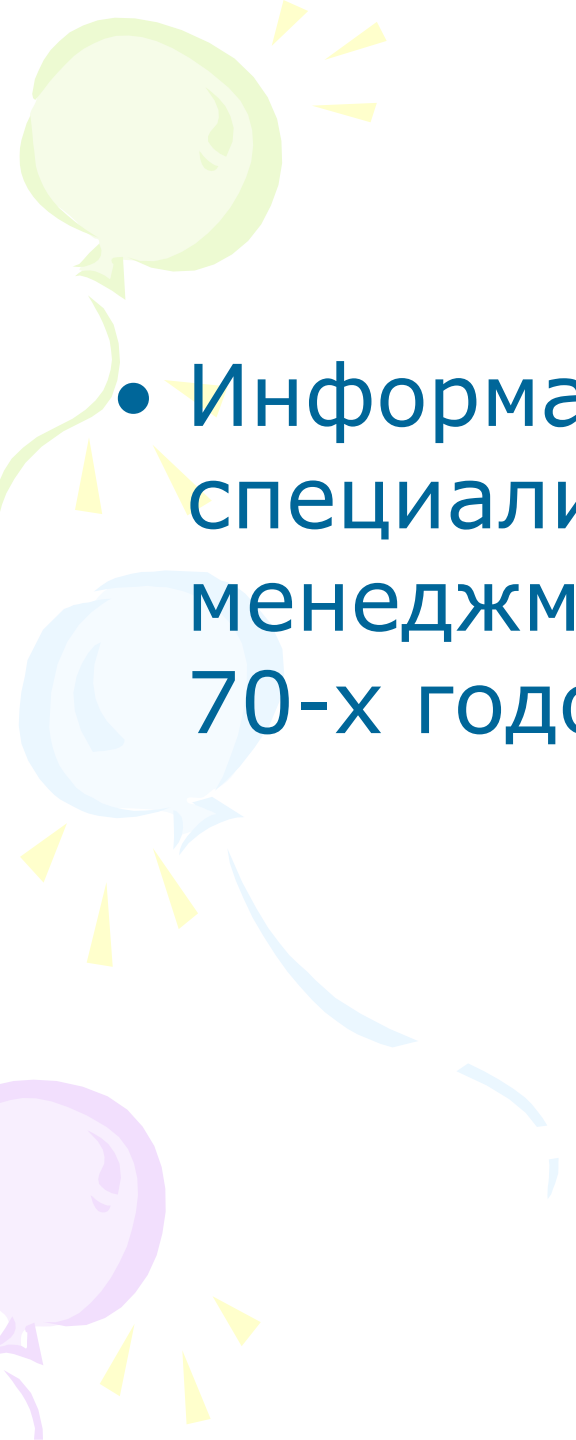
- 
- Деятельность предприятия сильно зависит от работы ИТ-подразделения, а обслуживание ИС перестает быть чисто технической задачей и становится неотъемлемой частью бизнеса.
 - Создание ИС рассматривается как инвестиционное направление деятельности предприятия.
 - Необходима оценка эффективности вложений 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.**

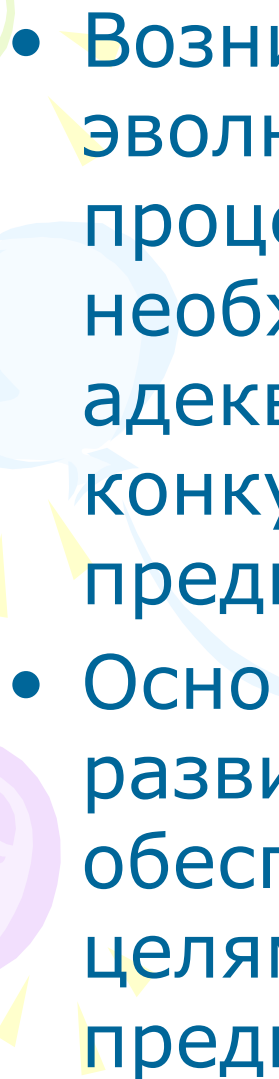
- 
- Эффективная система информационного менеджмента опирается на ряд технических и организационных решений
 - Расходы на поддержание надежной работы ИС должны быть соотнесены с финансовой оценкой рисков для бизнеса в случае отказов и сбоев ИС.

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.

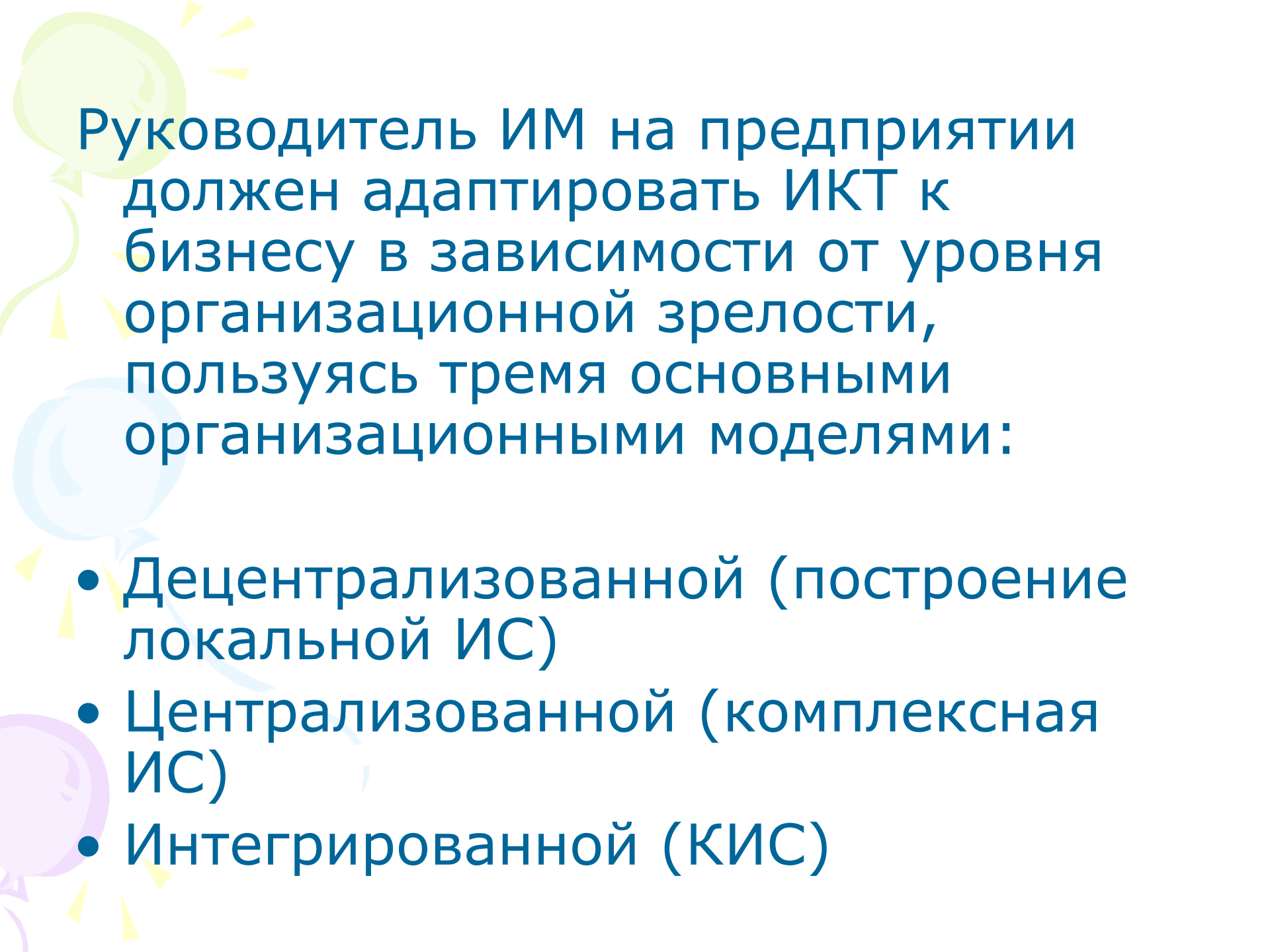
- 
- A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons in light green, light blue, and light purple. From the top of each balloon, several yellow triangular rays emanate outwards, creating a sun-like effect. The balloons are connected by thin, curved lines.
- Возникновение ИМ 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

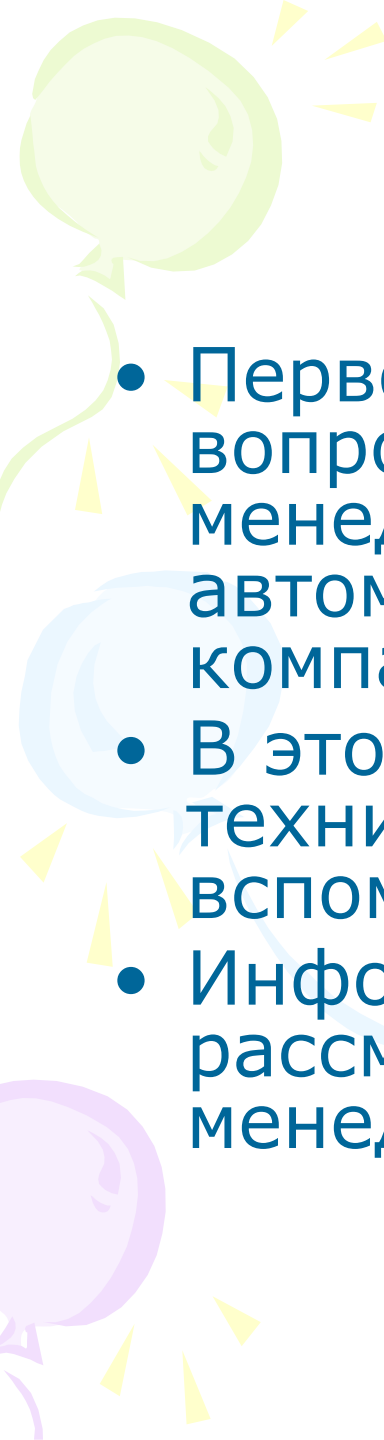
Концепция информационно-технического обслуживания – Information Technology Service Management (ITSM) предполагает качественно новый подход к организации ИС-служб:

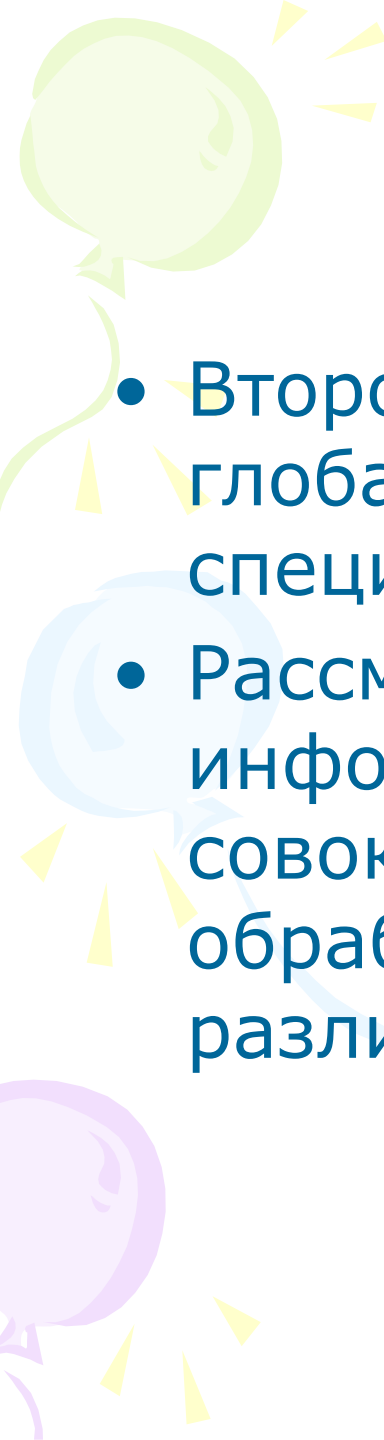
- Управление ИС как бизнесом
- Тесная привязка деятельности ИС-службы к основной деятельности предприятия
- Переход к процессной модели управления ИС-службой на базе отраслевых рекомендаций (ITIL)
- ИС-служба выступает в роли поставщика определенных услуг для функциональных подразделений, отношения между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

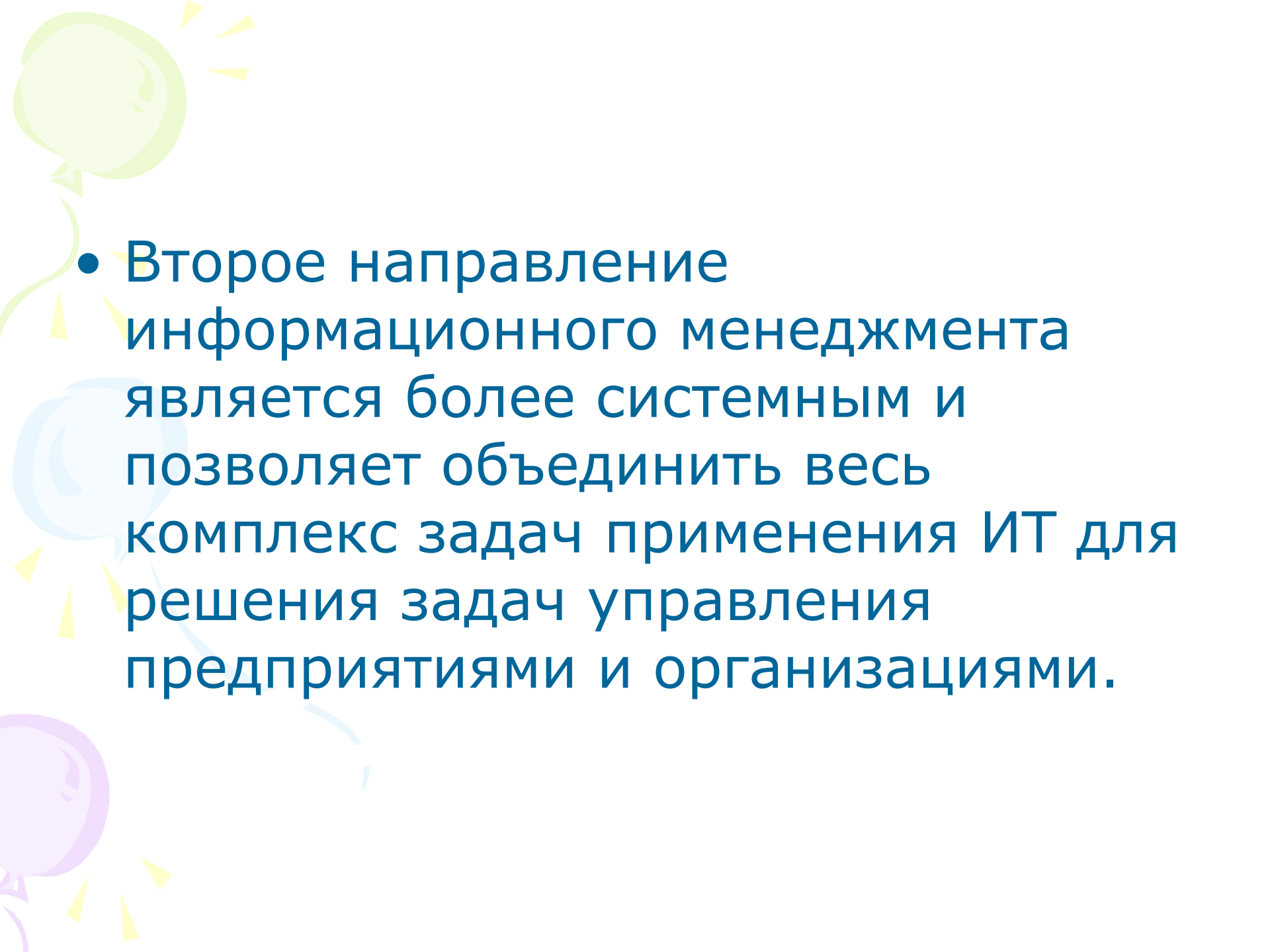
Различные подходы к задачам информационного менеджмента

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

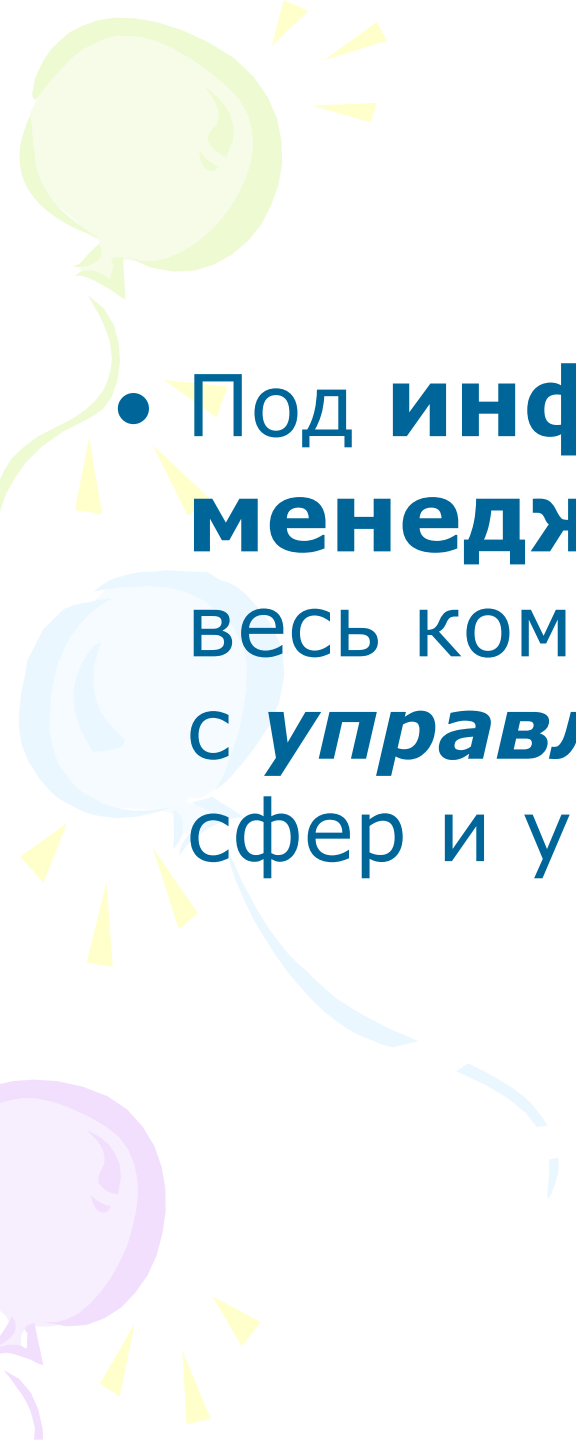
- 
- Первое направление рассматривает вопросы и задачи информационного менеджмента как частные вопросы автоматизации работы менеджмента компаний.
 - В этом случае ИС играют роль технического обслуживания, вспомогательной функции.
 - Информационный менеджмент рассматривает применение ИС к задачам менеджмента.

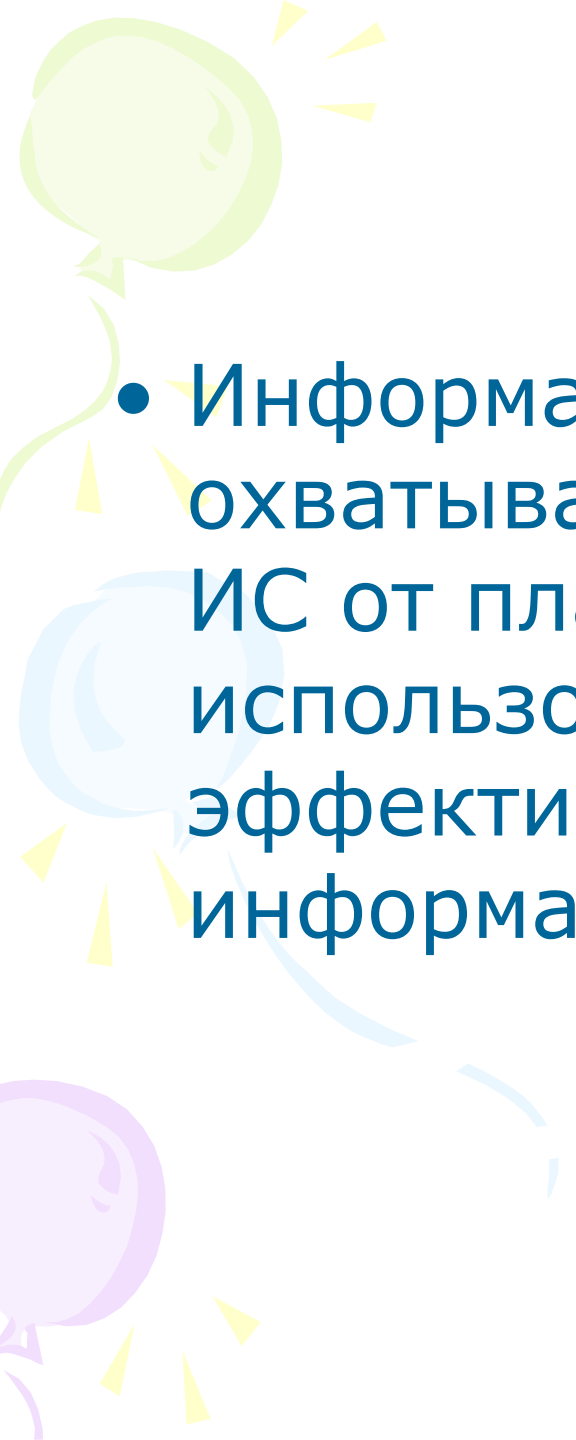
- 
- Второе направление является более глобальным и отражает позицию специалистов в области ИС.
 - Рассматриваются вопросы информационного обеспечения (вся совокупность данных и подсистем обработки информации внутри объекта) различных отраслей деятельности.

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

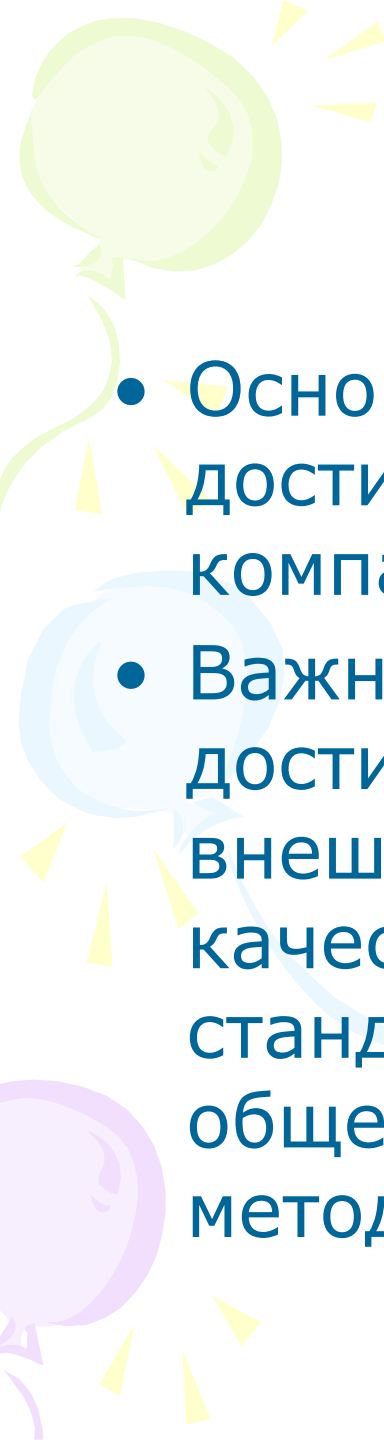
Понятие информационного менеджмента

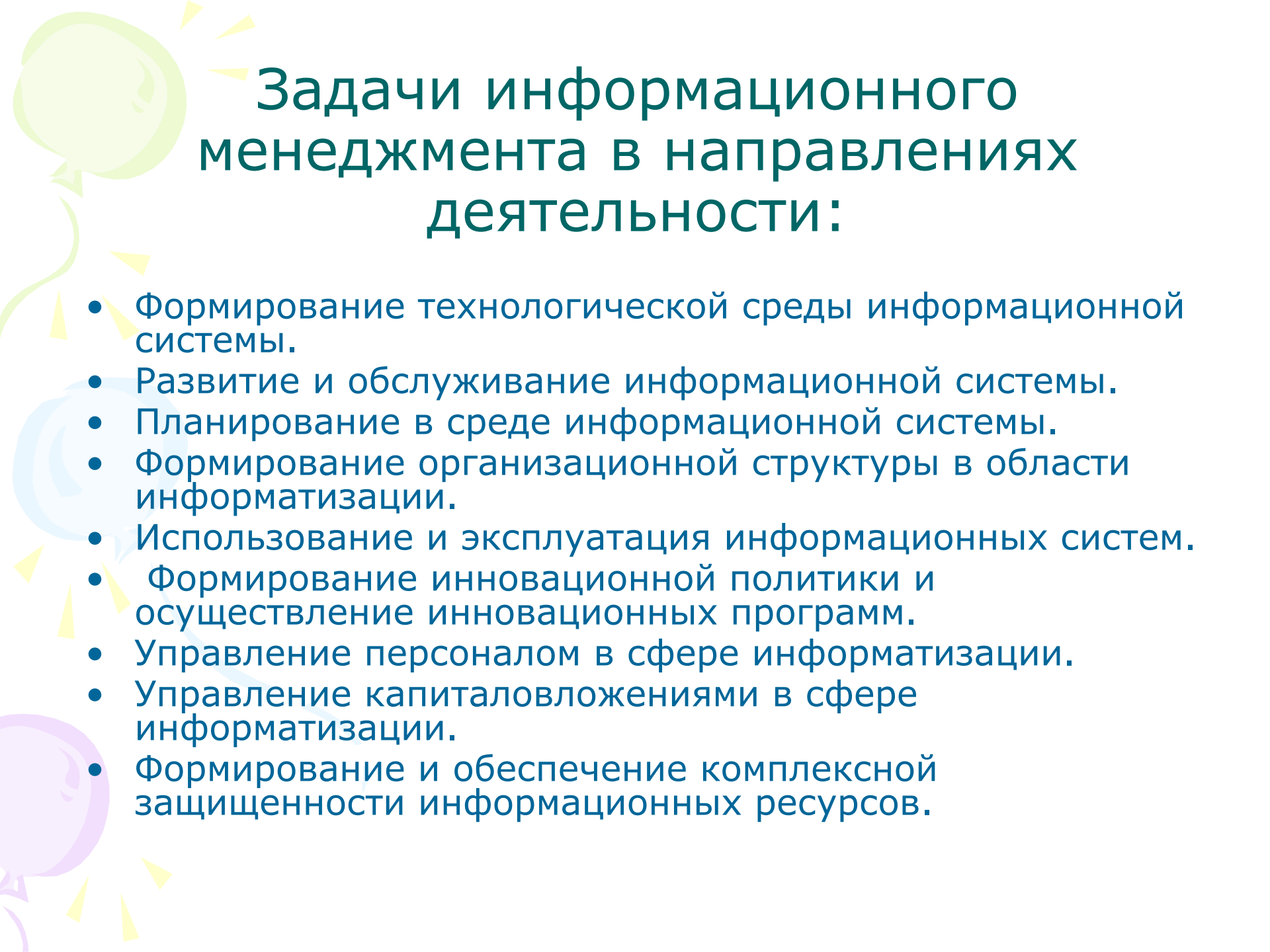
- Информационный менеджмент – это дисциплина об управлении информационными ресурсами предприятия для обеспечения целей его функционирования.

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

- 
- A decorative graphic on the left side of the slide features three balloons: a light green one at the top, a light blue one in the middle, and a light purple one at the bottom. Each balloon is attached to a thin, wavy streamer. Small yellow triangular shapes are scattered around the balloons, resembling confetti or light rays.
- 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

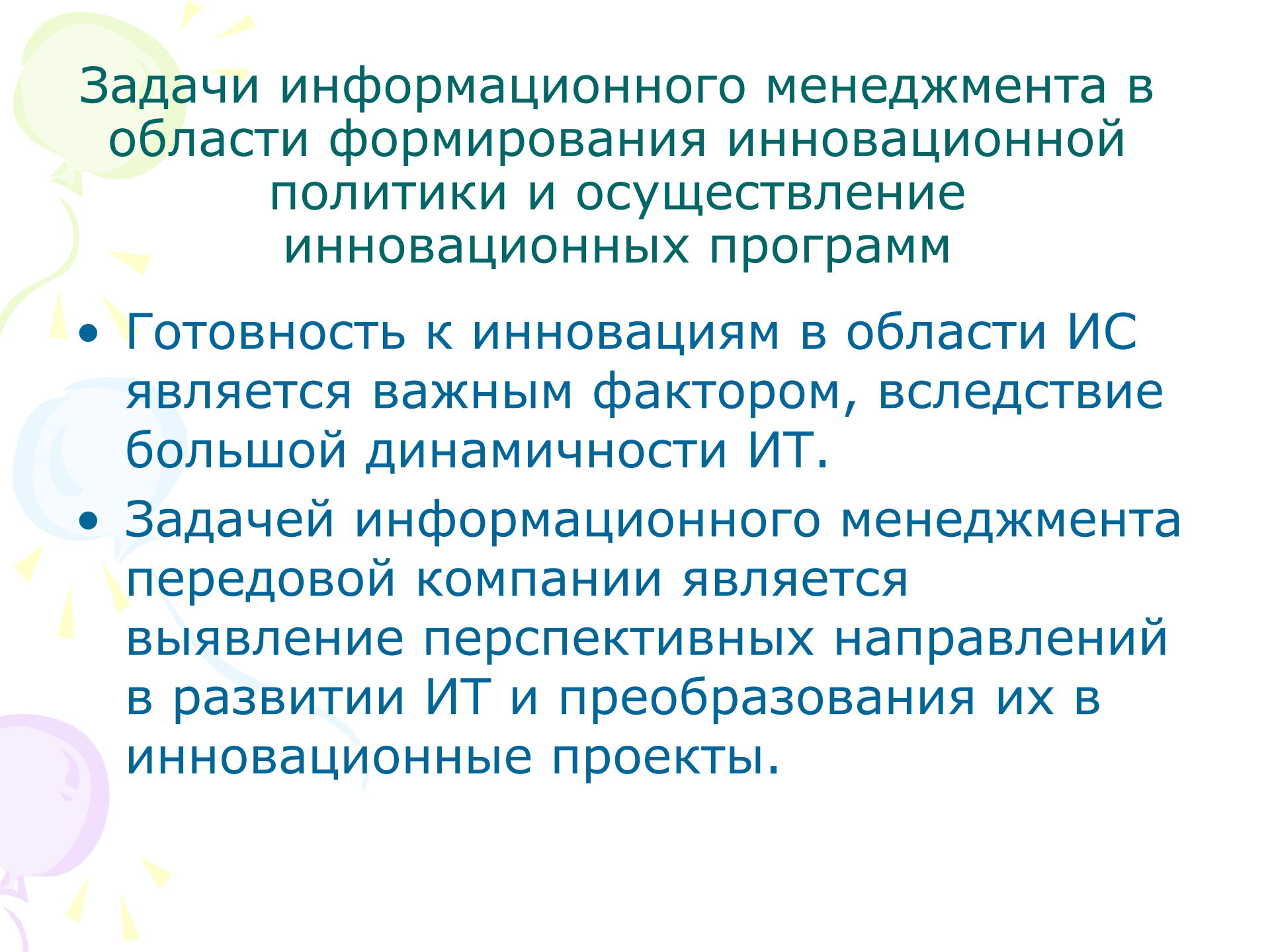
- Различают *стратегический информационный менеджмент* и *оперативный информационный менеджмент*.
- Причем между этими уровнями существуют отношения подчиненности, т.е. цели, определяемые на стратегическом уровне, реализуются на оперативном.

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.

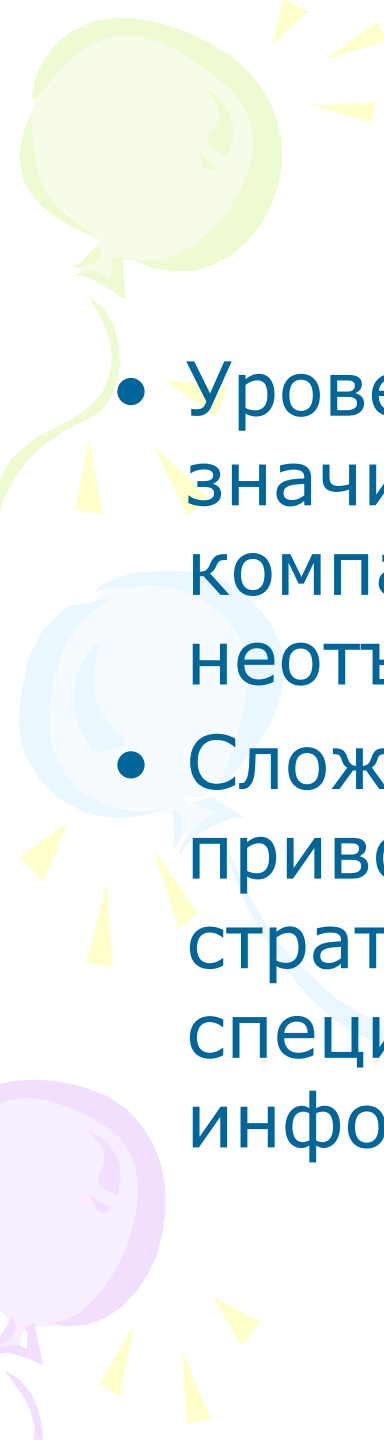


Задачи информационного менеджмента в области управления финансами ИС

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>