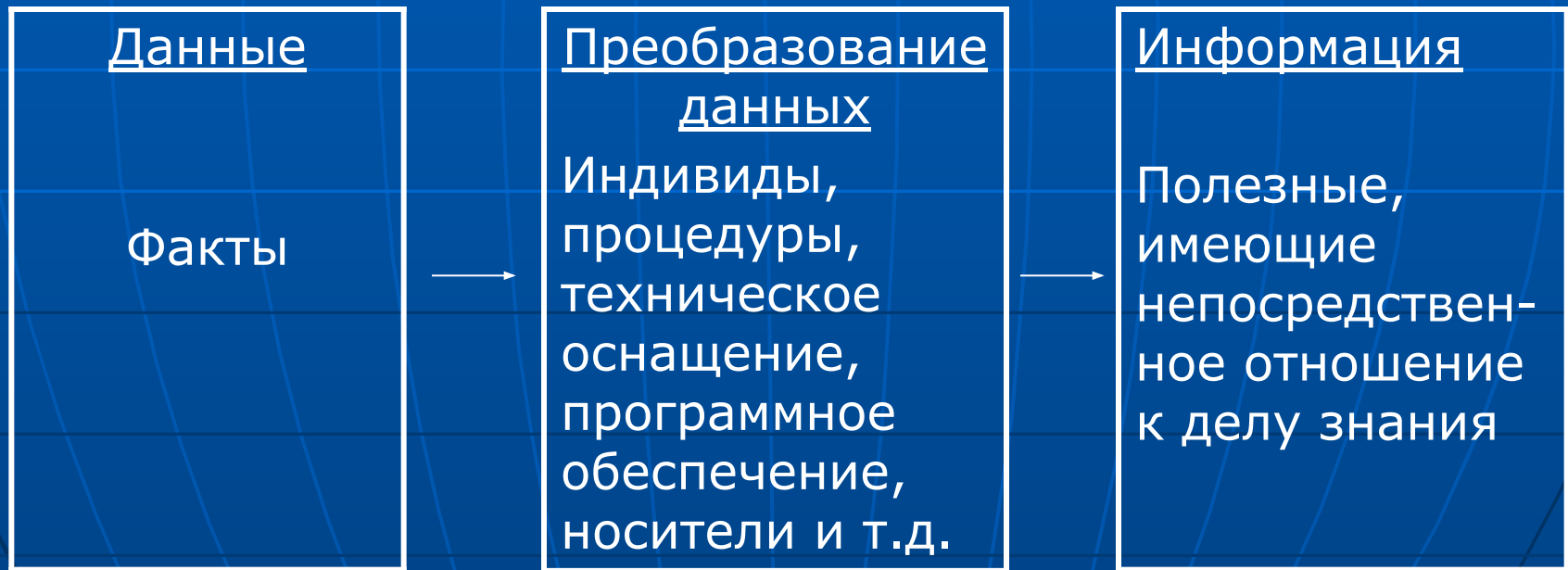


Тема **17.** Управление информационными системами

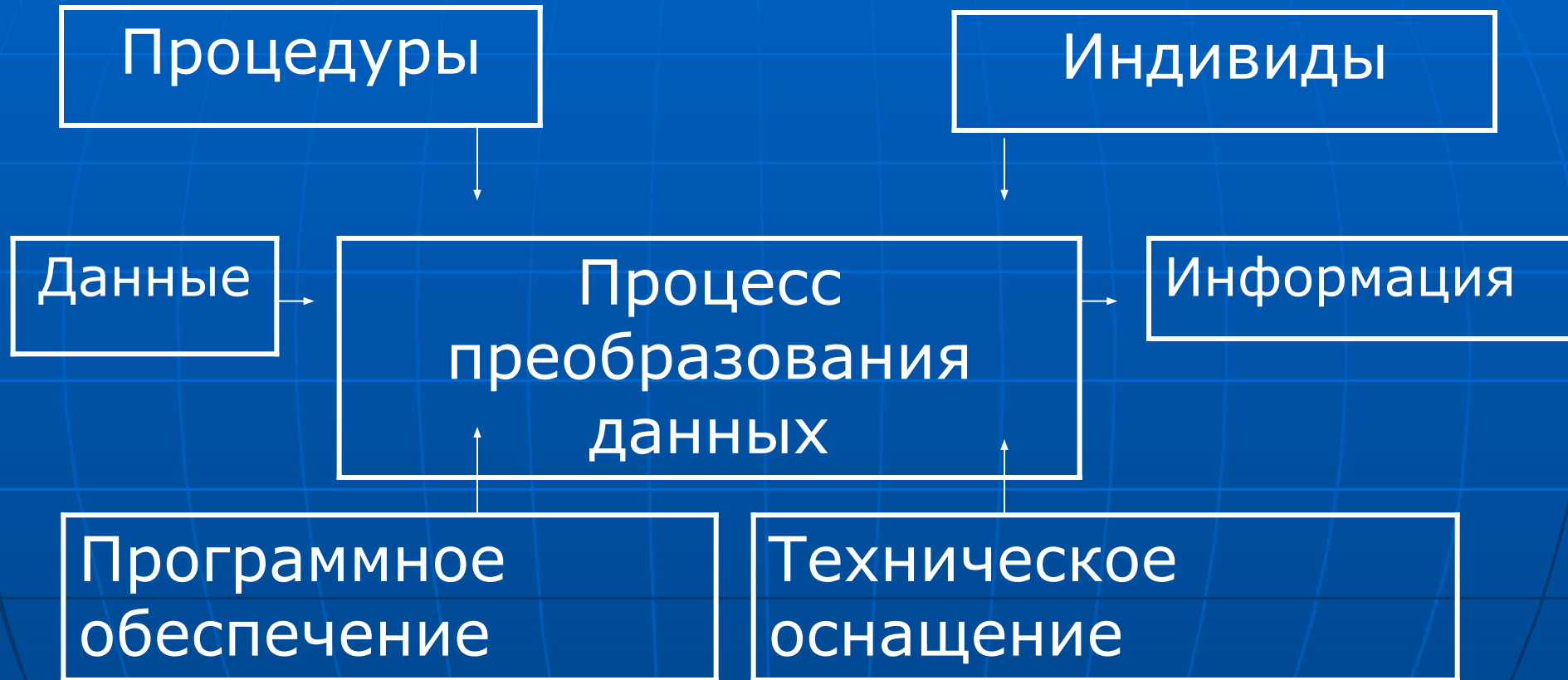
РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Данные – исходные факты, цифры и события.

Информация – полезные знания, полученные посредством анализа данных



Элементы компьютеризированной информационной системы



Информационная система – комплекс, включающий в себя индивидов, процедуры и ресурсы, в задачу которого входит сбор первичных данных, преобразование их в информацию и ее распространение.

Управление информационными системами – планирование, приобретение, модернизация и использование ИС.

Ценность информации

Качество информации определяется в соответствии с четырьмя основными критериями:

- Надежность (точность).
- Своевременность.
- Необходимый объем.
- Значимость.

Различия в информационных потребностях менеджеров высшего звена и руководителей отделов

ОТДЕЛОВ

Менеджеры высшего звена

- Обобщенные данные
- Анализ тенденций, планы на будущее
- Внутренняя и внешняя информация
- Преимущественно качественная информация
- Потребности варьируются в зависимости от необходимости принятия конкретных решений

Руководители отделов

- Узкоспециализированная информация
- Статистические данные
- Преимущественно внутренние данные
- Главным образом количественная информация
- Ежедневные данные

операционные

информационные

системы

информационные системы (ИС)

представляют собой базирующиеся на использовании компьютеров системы, направляющие аппаратные средства, программное обеспечение и человеческие ресурсы на поддержку организационной информации и удовлетворение коммуникативных нужд.

- Информационные системы менеджмента
- Операционные информационные системы

Операционные ИС

поддерживают обработку данных, необходимых для осуществления текущих бизнес-операций и функциональных операций менеджмента низших уровней.

ОПЕРАЦИОННЫЕ

классифицируют как:

- системы обработки транзакций
- системы контроля над производственным процессом
- офисные автоматизированные системы

Системы обработки транзакций
регистрируют и обрабатывают
данные о бизнес-операциях

Системы обработки транзакций:

- продаж потребителям
- закупок у поставщиков
- изменений запасов
- выплаты заработной платы
сотрудникам

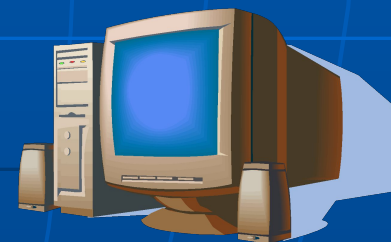
Системы контроля над
производственным процессом
обеспечивают мониторинг и
проверку трансформационных
процессов.■

Офисные
автоматизированные системы
предназначены для трансформации
в электронные носители
традиционно выполняемых
вручную процедур

Офисные автоматизированные системы:

- процессоры-редакторы
- электронная почта
- телекоммуникации

Информационные системы менеджмента



Информационные системы менеджмента (ИСМ) -

это компьютерные системы, обеспечивающие необходимую информацию и поддержку принятия управленческих решений.

Информационные системы включают:

- ✓ программное обеспечение
- ✓ аппаратное обеспечение
- ✓ человеческие ресурсы

ИСМ должна обеспечивать следующие данные:

- ✓ развитие рынка
- ✓ уровень запасов
- ✓ численность сотрудников различных специальностей

Информационные системы отчетности

обеспечивают менеджеров и
участвующих в управлении
сотрудников необходимыми для
принятия повседневных решений
отчетами.

Системы поддержки принятия решений

- это интерактивные компьютерные ИС, в которых используются различные модели принятия решений и специализированные базы данных, обеспечивающие деятельность ответственных за принятие решений сотрудников

Информационные системы

исполнительного руководства

облегчают принятие стратегических решений на высшем уровне управления.

Используемое в них программное обеспечение обеспечивает:

- ✓ доступ пользователей к большим массивам комплексных данных
- ✓ возможность их анализа и представления

*Информационные системы
исполнительного руководства
предоставляют высшему
менеджменту :*

- ✓ возможность быстрого доступа к необходимой внутренней и внешней информации
- ✓ способствуют идентификации проблем и рассмотрению возникающих в связи с ними ситуации.

Системы знаний

Система знаний или экспертная система (ЭС)

- система, функционирование которой основано на использовании логики принятия решений экспертом (человеком).

Примеры экспертных систем:

- ✓ Системы знаний анализа кредитных рисков (Кредитное учреждение доверяет принятие решений о выдаче займов сотрудникам, не обладающим высшей квалификацией)
- ✓ Системы обработки срочных звонков (Система предлагает список вопросов, которые дежурный задает обратившемуся за помощью собеседнику, и на основании полученных опытов система знаний предлагает конкретный план действий)
- ✓ Системы знаний для обработки договоров страхования (Сотрудники страховой компании имеют право заключать договоры страхования клиентов без санкции менеджеров)

Экспертная система (ЭС)

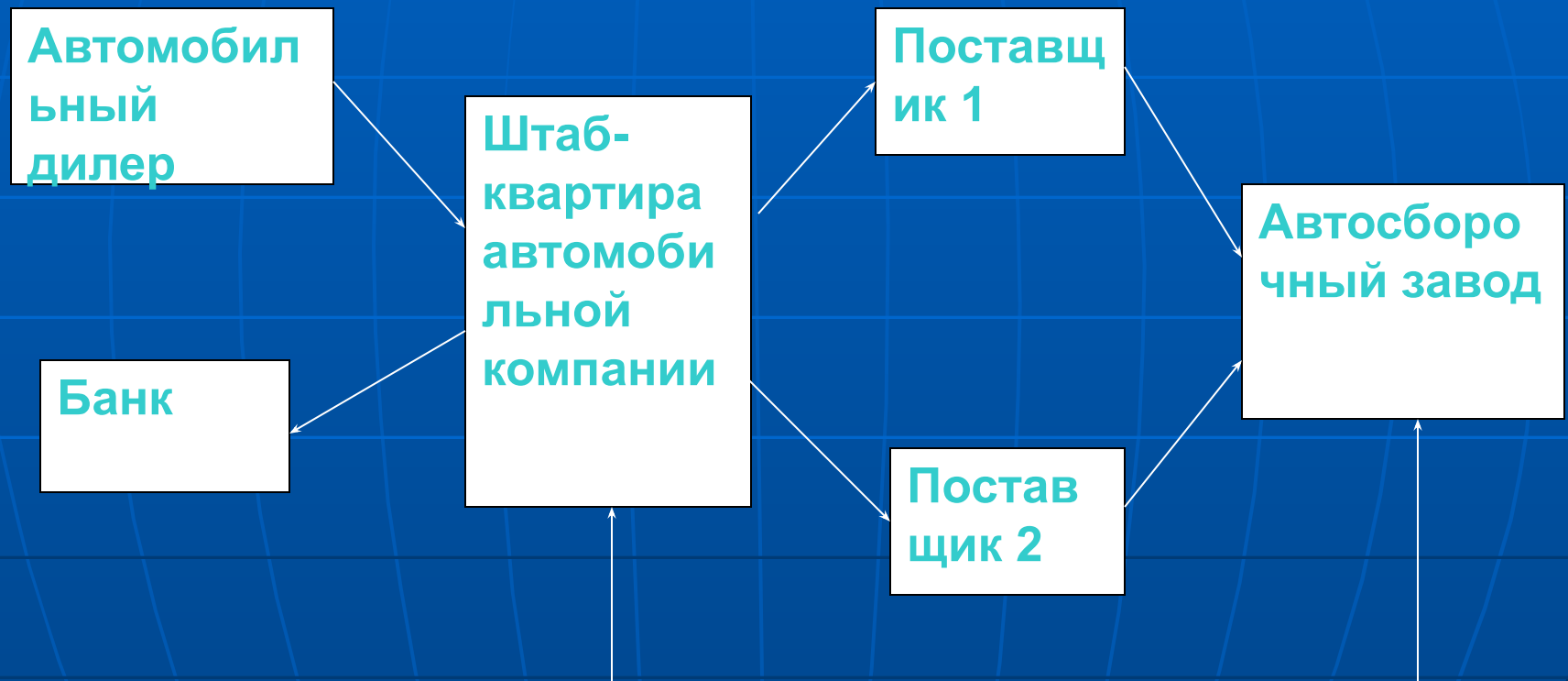
пытается копировать мыслительные процессы, свойственные в ходе процесса принятия решений профессионалам и менеджерам. ЭС разрабатываются посредством кодирования знаний специалиста из области правил принятия решений, которые записываются в компьютерную программу, моделирующую определенную стратегию решения задач.

Интегрированные информационные СИСТЕМЫ

Интегрированные ИС объединяют в себе несколько различных технологических подходов, что существенно расширяет возможности пользователей.

Они могут связывать сотрудников и расположенные в одном здании отделы или корпоративные офисы и позволяют компании поддерживать связи как с подразделениями, так и с потребителями в глобальном масштабе

Таблица



Стратегическое использование информационных технологий

ИТ существенно изменяют бизнес-процессы, открывают в хозяйственной жизни новые возможности. Глобальная сеть ИНТЕРНЕТ и корпоративные сети, мобильная связь – минимальные стратегические решения, позволяющие сохранять конкурентоспособность бизнеса, добиваться повышения операционной производительности и действия контроля, адекватно реагировать на изменения внешней среды.

Операционная производительность и контроль

ИТ позволяют компаниям существенно ускорить рабочие процессы, сократить затраты, улучшить координацию различных видов деятельности. Надлежащее использование ИТ позволяет существенно повысить производительность.

Производительность

ИТ воздействуют как на характер материально производства, так и предоставление услуг, а значит, на скорость выпуска и обслуживания.

Инвестиции в операционные и другие ИТ компании повышают операционную производительность, одновременно обеспечивая потенциал для снижения затрат.

Повышение производительности наилучшим образом обеспечивает компании благосклонность потребителей и возможность расширения рынка.

Широкое внедрение новых ИТ предполагает введение в компании должности *главного специалиста по информации*, которые во все большей мере принимают участие в принятии стратегических решений, а значит, компании получают возможность соразмерять свои информационные ресурсы с долгосрочными потребностями.

Конкурентные стратегии

Обработка информации приобретает форму поиска стратегических конкурентных преимуществ.

Например, компания UPS обеспечивает клиентов точной информацией о местонахождении их грузов в процессе доставки, бурными темпами развивается торговля в Интернете.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ