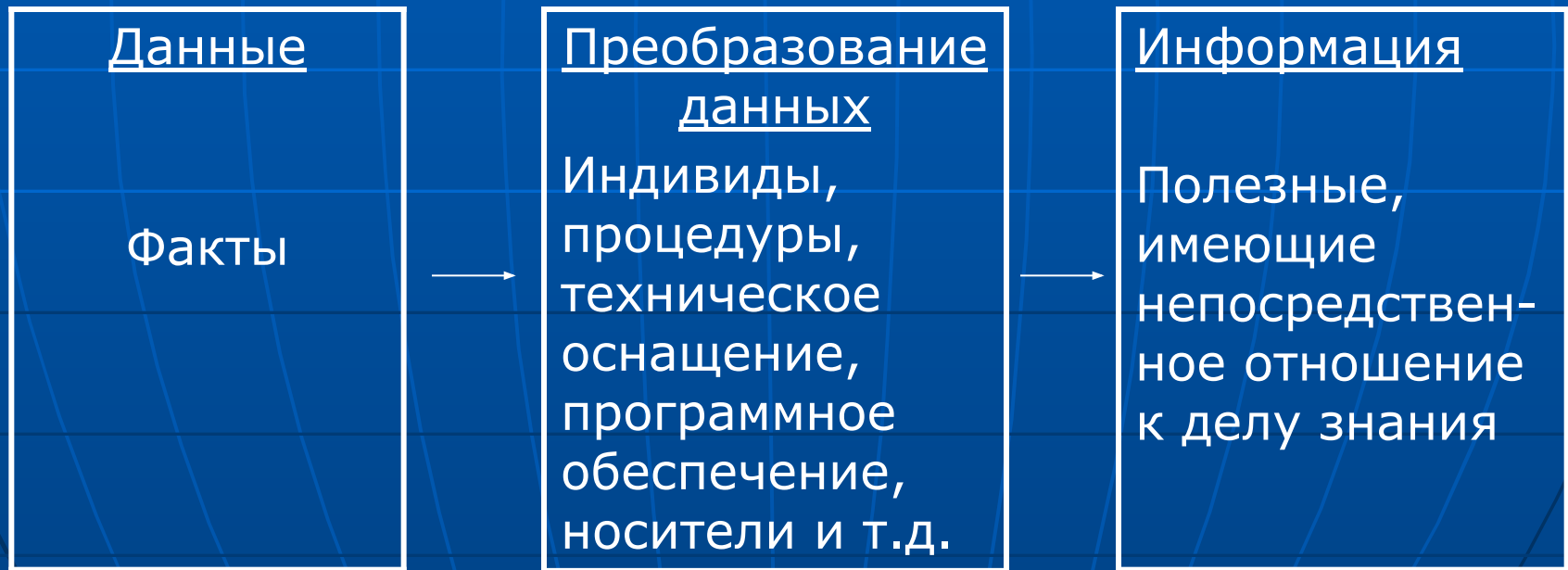


# Тема **17.** Управление информационными системами

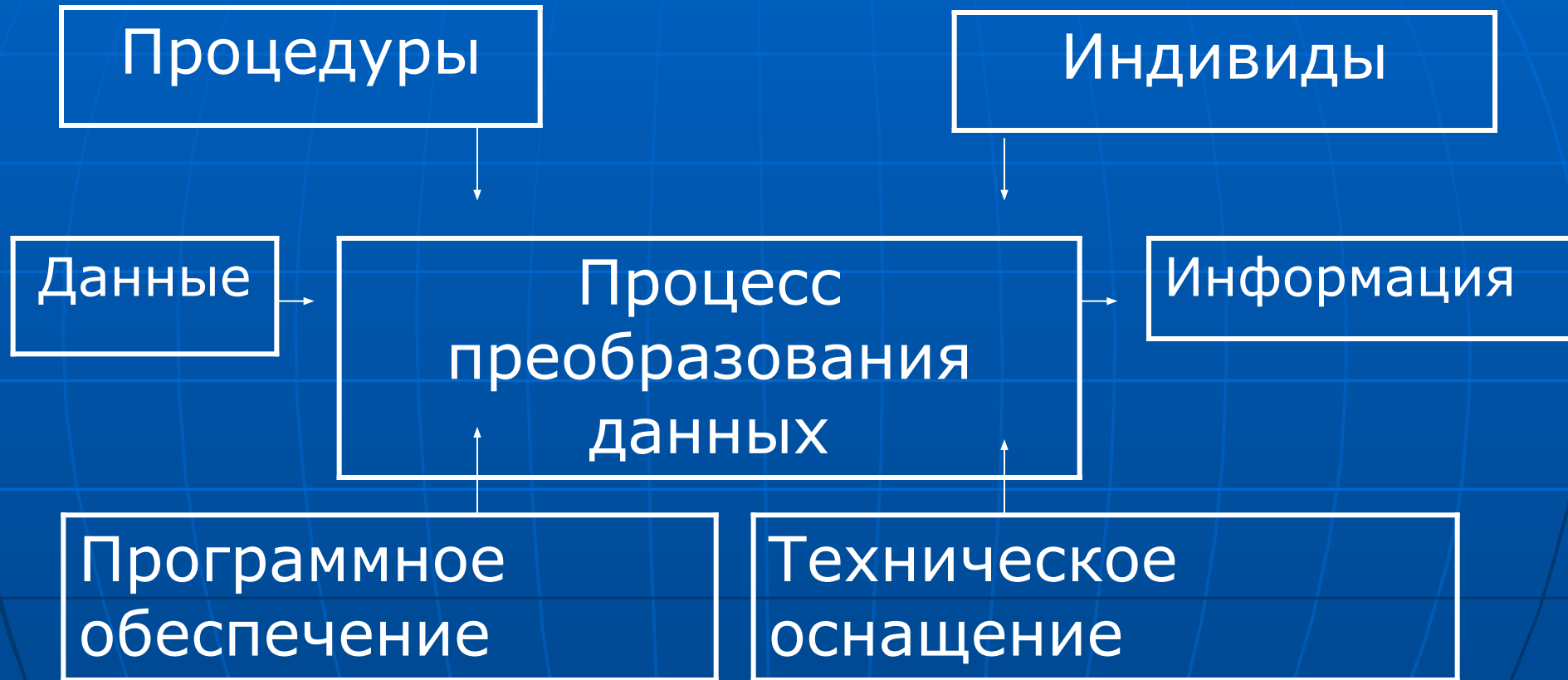
# РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

**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.■

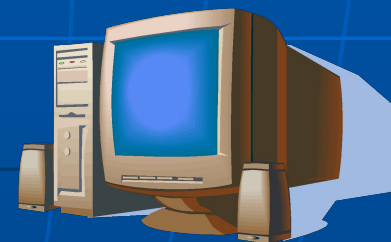
Офисные  
автоматизированные системы  
предназначены для трансформации  
в электронные носители  
традиционно выполняемых  
вручную процедур



# 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.

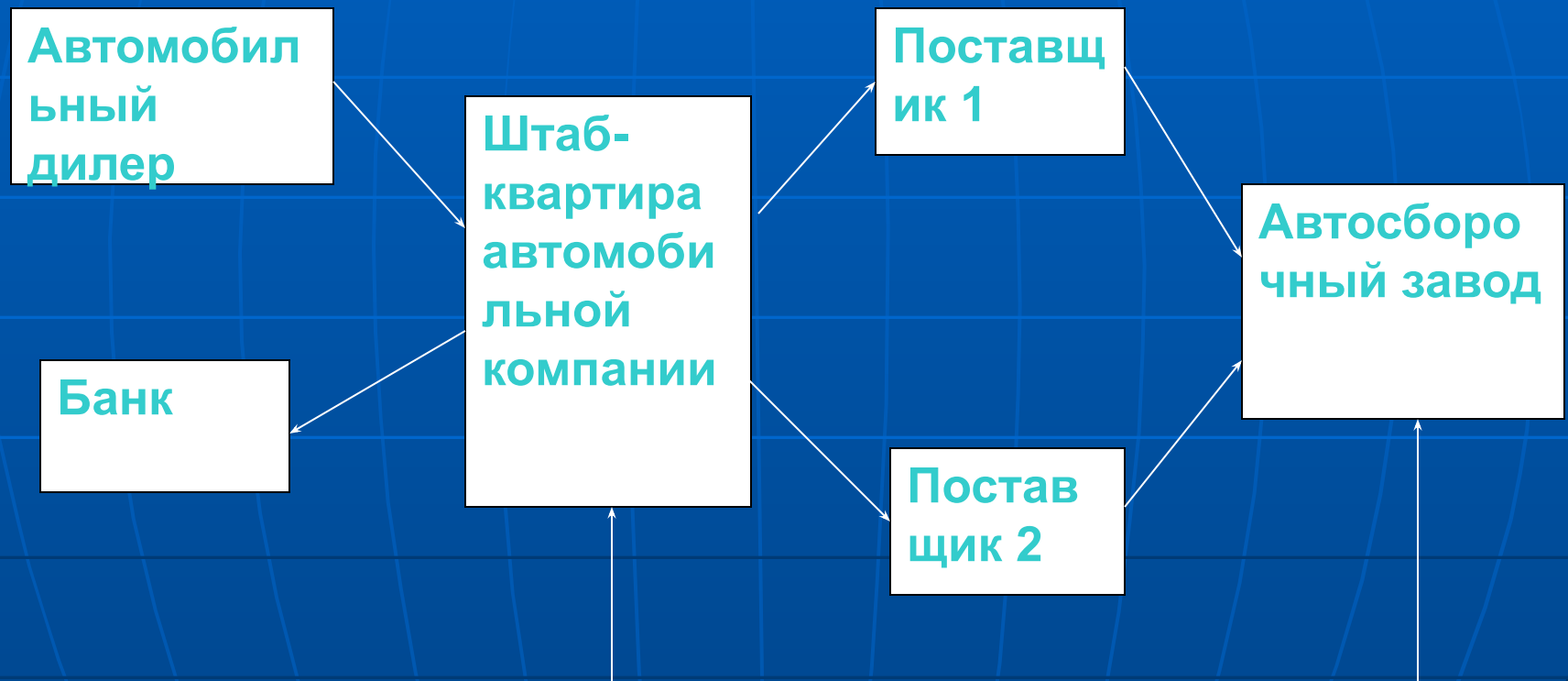
ЭС разрабатываются посредством кодирования знаний специалиста из области правил принятия решений, которые записываются в компьютерную программу, моделирующую определенную стратегию решения задач.

# 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**