



# Менеджмент информационных систем

Кафедра корпоративных информационных систем

Стариковская Надежда Анатольевна  
кандидат технических наук, доцент



# Цель курса

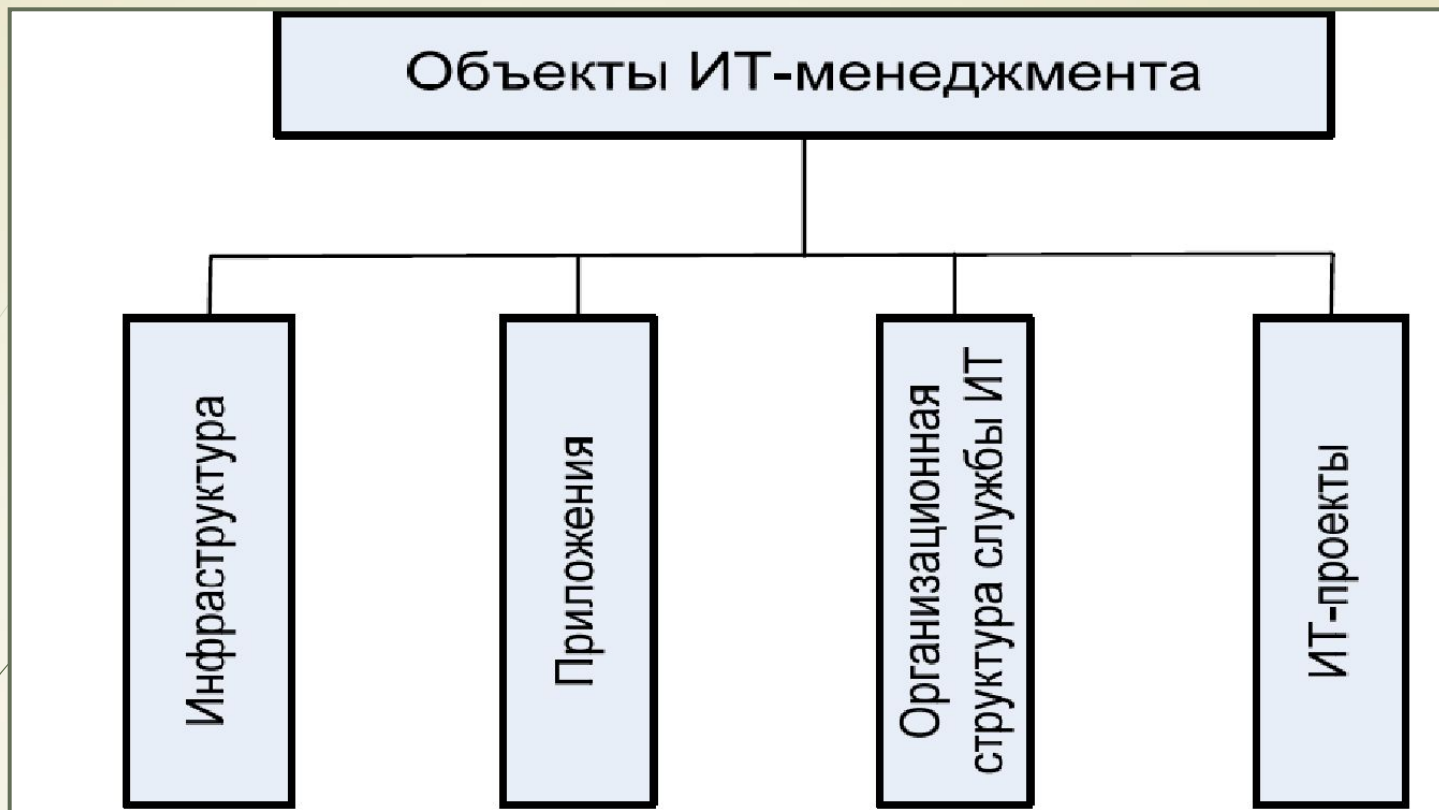
Получение первоначальной информации по методам и программному обеспечению для эффективного управления ИТ-инфраструктурой предприятия

# Тема 1. ИТ-СЕРВИС – ОСНОВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННОЙ ИС СЛУЖБЫ

## 1.1 Понятие ИТ-сервиса

**И**нформационные технологии (ИТ), или информационные и коммуникационные технологии (ИКТ), — это технологии, применяемые для обработки информации. В частности, они используют компьютеры и программное обеспечение для преобразования, хранения, защиты, передачи и извлечения информации в любом месте и в любое время

**ИТ-менеджмент** охватывает управление всеми компьютерными и коммуникационными ресурсами предприятия.



**Инфраструктура ИТ** включает техническое и системное программное обеспечение.

**Приложения** обеспечивают поддержку бизнес-процессов предприятия и работоспособность отдельных автоматизированных рабочих мест.

**Организационная структура службы ИТ** определяет состав подразделений, распределение между ними функций и задач.

**ИТ-проекты** представляют собой проекты внедрения новых информационных систем, а также модернизацию существующих.

- **ИТ-сервис** – это ИТ-услуга, которую ИТ- служба предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов
  - **ИТ-сервис** – это продукт деятельности ИТ-службы
- Корпоративные ИТ-сервисы подразделяются на следующие группы :
- поддержка ИТ-инфраструктуры;
  - поддержка бизнес-приложений;
  - поддержка пользователей.

# Характеристики ИТ-сервиса

6

- **Функциональность** - определяет решаемую задачу и предметную область её использования.
- **Время обслуживания** - определяет период времени, в течение которого ИТ-подразделение поддерживает данный сервис, т.е. несет ответственность за его непрерывное функционирование.
- **Доступность** - определяет долю согласованного времени обслуживания, которая измеряется в процентах, и характеризует в течение какого времени ИТ-сервис доступен.
- **Надежность** - определяется средним временем наработки на отказ ИТ-сервиса, т.е. средним периодом времени между двумя сбоями в предоставлении ИТ-сервиса.
- **Производительность** - характеризует способность ИС соответствовать требованиям своевременности.
- **Конфиденциальность** - определяет вероятность несанкционированного доступа к данным и/или их несанкционированное изменение.
- **Масштаб** - характеризует объем и сложность работ по поддержке ИТ-сервиса.
- **Затраты** – стоимость всей совокупности ресурсов, вовлеченных в сопровождение ИТ-сервиса, а также потерь от простоев ИТ-сервиса.

# 1.2 Функциональные области управления службой ИС

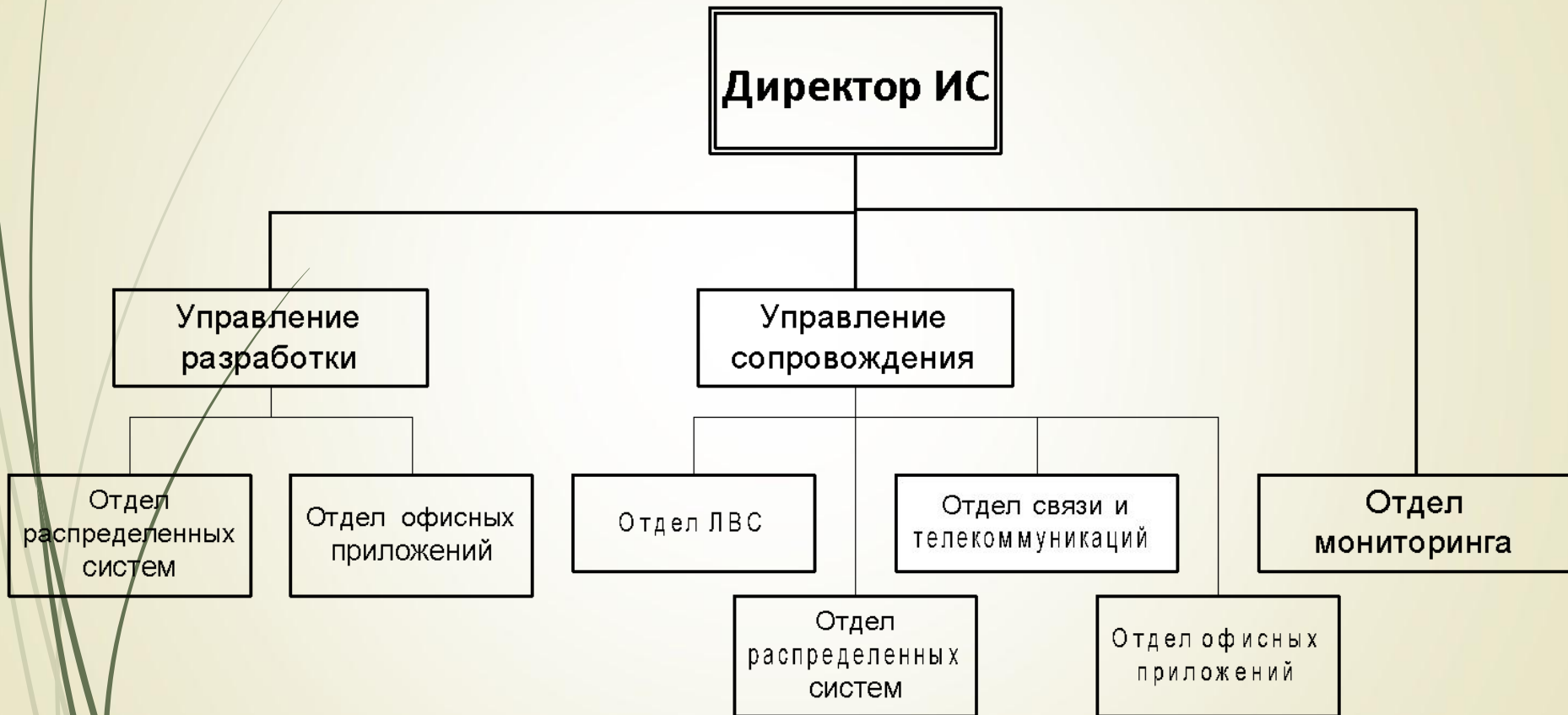
7

**Основная задача службы ИС** – обеспечение бизнес-процессов информационным обслуживанием заданного качества с использованием соответствующих информационных технологий.

## **Функциональные области службы ИС:**

- Планирование и организация (разработка стратегии в области ИТ, координации развития ИТ организации, планирования ресурсов службы ИС, управления рисками, управления качеством).
- Разработка, приобретение и внедрение (внедрение новых ИС).
- Предоставление и сопровождение ИТ-сервиса (формализация требований подразделений-заказчиков к ИТ-сервисам, согласование требований к сервисам с соответствующими ресурсами службы ИС и предоставление конечным пользователям сервисов ИТ, соответствующих согласованным требованиям).
- Мониторинг (аудит процессов службы ИС).

# Пример плоской структуры службы ИС





# Проблемы обеспечения качества ИТ-сервиса при функциональной структуре службы ИТ

При функциональной модели управления ИС службой, между функциями службы ИС и параметрами ИТ-сервиса нет прямого и однозначного соответствия. Качество ИТ-сервиса в целом и каждый параметр сервиса ИТ в частности определяются несколькими функциями ИТ. Одна и та же функция службы также может относиться к нескольким сервисам ИТ или даже ко всем сервисам ИТ, существующим в организации.

В результате возникают следующие проблемы:

- координация функций;
- трудности обеспечения ответственности;
- трудности обеспечения единой «точки контакта».

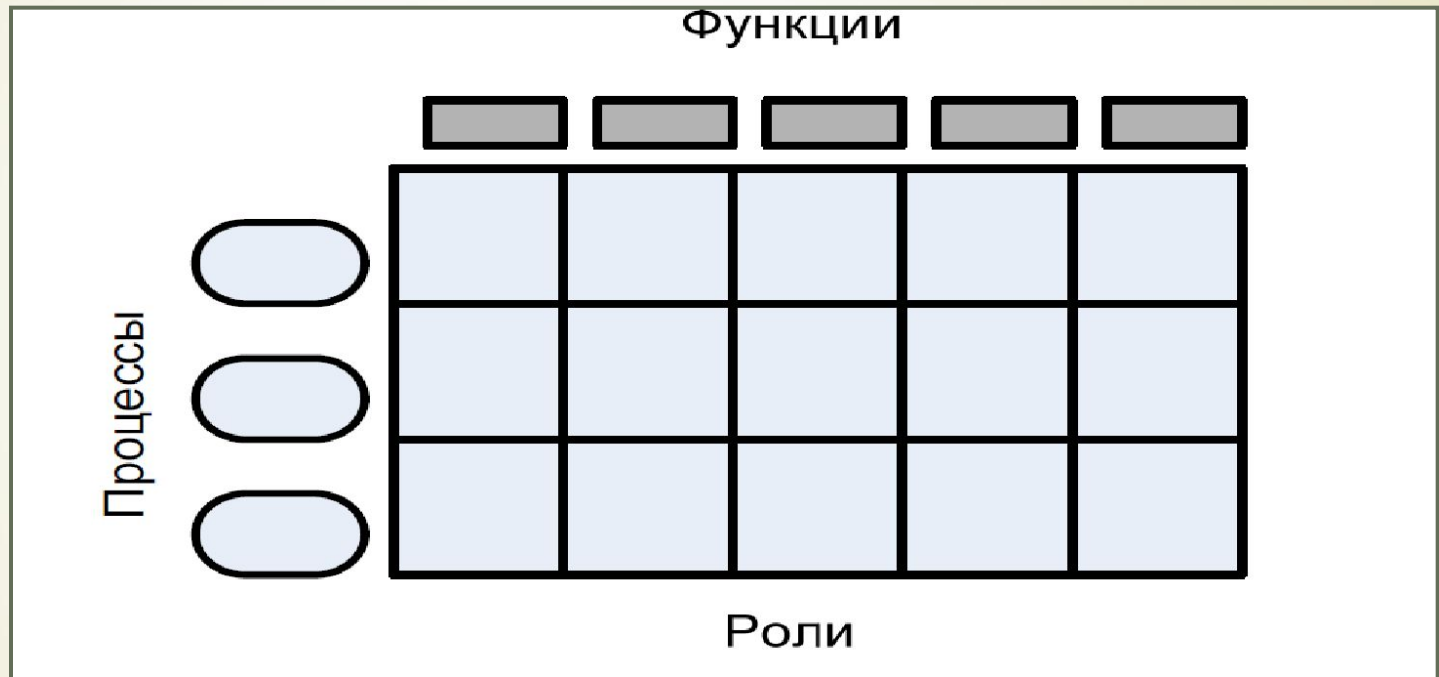
# Процессный подход к управлению службой ИС

**Процесс** подразумевает наличие цели, критерия результата, ресурсов и определенной последовательности работ (т.е. шагов процесса).

Управление процессами предполагает следующие шаги:

- – определение цели процесса и показателей достижения этой цели (количественных или качественных);
- – назначение ответственного за процесс, задачей которого является
- достижение цели процесса;
- – регламентация процесса в целом и составляющих его работ;
- – при необходимости – автоматизация процесса посредством инструментальных средств, разработанных в самой организации либо закупленных извне.

# Процессы, функции, роли в процессной модели управления



## Переход к процессной модели можно осуществить двумя путями:

- Формализация опыта самой организации.
- Использование передового опыта управления службой ИС, который реализован в типовых моделях бизнес-процессов этой службы. На сегодняшний день общей методологической основой таких моделей является подход ITIL/ITSM.

## Преимущества использования типовых моделей бизнес-процессов службы ИС:

- Типовая модель представляет в концентрированном виде опыт управления службой ИС в тысячах и даже десятках тысяч компаний.
- Переход к процессной модели управления для всех задач службы ИС одновременно, в рамках одного проекта маловероятен. В этом случае процессная модель дает менеджеру образ будущего, который становится ориентиром в ходе отдельных шагов внедрения.
- Типовая модель процессов службы ИС всегда опирается на некую систему понятий использование которой облегчает достижение взаимопонимания участников процесса.
- Типовая модель процессов поддержана разработчиками программного обеспечения автоматизации управления службой ИС и инфраструктурой ИТ. В результате программное обеспечение реализует именно эти процессы. Реализация собственных процессов потребует разработки собственного ПО.
- Стандартная модель процессов обычно внедряется во многих организациях. В результате образуется сообщество пользователей, которое является ценным источником информации по внедрению модели.