

УДК 002.6
ББК 65.050.2
Б24

- Баронов, Владимир Владимирович.**
Б24 Информационные технологии и управление предприятием [Электронный ресурс] / В. В. Баронов, Г. Н. Калянов, Ю. Н. Попов и др. — 2-е изд. (эл.). — Электрон. текстовые дан. (1 файл pdf : 329 с.). — М. : ДМК Пресс, 2018. — (БизнесПро). — Систем. требования: Adobe Reader XI либо Adobe Digital Editions 4.5 ; экран 10".

ISBN 978-5-93700-034-7

Появление настоящего издания обусловлено изменением уровня зрелости российских предприятий в части использования информационных технологий и теми задачами, которые приходится решать руководителям предприятий, менеджерам высшего и среднего уровня, работающим в области ИТ. В книге подробно рассмотрены такие вопросы, как инвестиции в информационные технологии, разработка ИТ+стратегии, управление ИТ-проектами, формирование организационной структуры ИТ+подразделения и функции персонала. Методы оценки эффективности использования ИТ позволят выявить достоинства существующей и внедряемой информационной системы, найти пути повышения производительности. В книге также представлен обзор систем, применяемых для управления предприятием, таких как системы управления ресурсами предприятий (MRP/ERP), системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), системы управления цепочками поставок (SCM), информационно+аналитические системы, автоматизированные системы управления персоналом и документооборотом.

УДК 002.6
ББК 65.050.2

Деривативное электронное издание на основе печатного издания: Информационные технологии и управление предприятием / В. В. Баронов, Г. Н. Калянов, Ю. Н. Попов и др. — М. : ДМК Пресс, 2010. — (БизнесПро). — 328 с. — ISBN 978-5-98453-009-5.

В соответствии со ст. 1299 и 1301 ГК РФ при устранении ограничений, установленных техническими средствами защиты авторских прав, правообладатель вправе требовать от нарушителя возмещения убытков или выплаты компенсации.

ISBN 978-5-93700-034-7

© ДМК Пресс, 2010

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ	9
Понятие системы	9
Понятие бизнес-процесса и фазы	9
Типы предприятий	10
Показатели, используемые при оценке эффективности информационных технологий	12
Показатель для предприятий, находящихся на первом уровне зрелости использования информационных технологий	12
Показатель для предприятий, находящихся выше второго уровня зрелости использования информационных технологий	12
Эффективность инвестиций в информационные технологии	13
ГЛАВА 2. ПЛАНИРОВАНИЕ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ	14
Стратегия развития предприятия	14
Миссия предприятия	14
Корпоративная стратегия	16
Корпоративная культура	18
Бизнес-планирование	19
Информационное обеспечение бизнес-планирования	30
Стратегия развития информационных технологий на предприятии	31
ГЛАВА 3. СТРУКТУРА ПРОЦЕССА ИНВЕСТИРОВАНИЯ В ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	36
Использование стандарта ISO/IEC 15288	36
Метод “выбор/контроль/оценка”	37
Использование модели зрелости	38
ГЛАВА 4. ИТ-СТРАТЕГИЯ	45
Цели ИТ-стратегии	47
Создание ИТ-стратегии	47
Выбор ключевых показателей	49
Критические факторы успеха при создании ИТ-стратегии	55
Показатели деятельности при реализации ИТ-стратегии	56
Планы действий при создании ИТ-стратегии	57

ГЛАВА 5. ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ	61
Цели и задачи	62
Прямые и скрытые расходы на информационные технологии	66
Проблемы сбора информации	68
Типовые проблемы управления информационными технологиями в России	70
Учет затрат и возмещение расходов	73
Управление уровнями услуг (управление уровнем сервиса)	74
Обучение конечных пользователей и персонала	75
ГЛАВА 6. МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ	77
Анализ TVO	78
Отраслевой анализ ИТ-затрат	79
Анализ TCO	86
Подход BSC для ИТ-службы	93
Управление аутсорсингом	96
Формирование SLA	101
Управление ИТ-активами	108
Физический компонент	112
Финансовый компонент	112
Договорный компонент	113
ГЛАВА 7. АРХИТЕКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ	114
Определение архитектуры предприятия	114
Зачем требуется понятие архитектуры	115
Описание слоев архитектуры	118
Архитектура информационной системы	120
Метод Захмана	123
ГЛАВА 8. МЕТОДИКА СОЗДАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННО-УПРАВЛЯЮЩИХ СИСТЕМ	128
Разработка концепции	131
Построение КИУС	133
Требования к КИУС	138
Типы КИУС	141

ГЛАВА 9. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИС	145
Методические вопросы оценки совокупной стоимости владения	145
Оценка текущего уровня ТСО	150
Оценка ИТ-затрат	150
Оценка сложности ИТ-системы	152
Аудит ИТ-процессов	157
Формирование целевой модели ТСО	161
Управление активами	162
Управление системами	163
Управление персональным компьютером	164
Масштабируемость	165
Защита бизнеса	166
Сервисная служба	166
Управление пользователями	167
Стандартизация	168
Управление практической деятельностью	170
Оценка эффективности сервисов	172
ГЛАВА 10. ПРОЕКТЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ ТСО	174
Инвестиции в управление ИТ-активами	174
Инвестиции в информационную безопасность	177
Структура ИТ-персонала	183
Технические услуги	185
Управление планированием и процессами	189
Финансовое и административное управление	191
Обучение персонала, эксплуатирующего ИС	192
Обучение конечных пользователей	193
ГЛАВА 11. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	194
Комплектование персонала: внутреннее, внешнее или смешанное	200
Описание должностных обязанностей ключевого персонала	212
Директор по информационным технологиям СЮ	212
Директор по технологиям	216
Директор по работе с клиентами	219
Ответственный за электронный бизнес	223
Директор — ответственный за бизнес-приложения	226
Вице-президент (директор) — группа хранилищ данных	229
Директор — консалтинг по бизнес-технологиям	233
Менеджер по взаимодействию ИТ-предприятия	236

Директор (старший менеджер) — разработка ПО	238
Директор — обеспечение непрерывности бизнеса	242
Вице-президент — клиентские, серверные и сетевые системы	245
ГЛАВА 12. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ	250
Определение проекта	250
Типы и виды проектов	251
Участники проекта и его окружение	253
Базовые принципы и функции управления проектом	257
Основные фазы жизненного цикла проекта	258
Понятие “команда проекта”	260
Методы управления проектом	265
Процессы	266
Организация задач в проекте	267
Жизненный цикл процесса управления проектом	268
Планирование проекта	269
Планирование этапа	271
Контроль этапа	274
Завершение этапа	276
Завершение проекта	276
ГЛАВА 13. СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ	281
Стандарт COBIT	281
Управление информационными технологиями по COBIT	282
Стандарты ITIL/ITSM	285
Стандарт ITIL	288
Стандарт ITSM	289
Сравнение стандартов	291
Сходство стандартов	291
Отличия стандартов	291
ПРИЛОЖЕНИЕ. ТИПОВЫЕ КОМПОНЕНТЫ ИСУП	292
Системы управления ресурсами предприятий (MRP/ERP)	292
Системы управления активами и фондами (EAM)	307
Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)	309
Системы управления цепочками поставок (SCM)	313
Информационно-аналитические системы	314
Системы расчета зарплаты и учета кадров	316
Системы управления документооборотом	317
ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ	320