Основные термины и понятия IT-менеджмента

**ИT-менеджмент** – это дисциплина, рассматривающая:

* вопросы согласования бизнес – архитектуры и ИТ - архитектуры предприятия
* методологические основы управления ИТ-инфраструктурой предприятия
* современные стандарты в области управления службой информационных технологий (ITIL, COBIT)
* конкретные реализации систем управления ИТ-инфраструктурой, вопросы технического обслуживания и эксплуатации информационных систем
* основные функции службы информационных технологий предприятия и подходы к организации службы информационных технологий

**ИT-стратегия –** план, определяющий деятельность *ИT-службы* компании. При разработке стратегии должен использоваться общий, понятный всем язык описания возможностей ИТ-службы.

ИТ-службу любого предприятия можно условно разделить на службы занимающиеся: *ИТ бизнес-процессов* и *ИТ в инфраструктуре*.

**ИТ бизнес-процессов –** во многом системы управления предприятием или корпоративные информационные системы (КИС) — все то, что способствует, с одной стороны, повышению производительности и достоверности бизнес-процессов, а с другой — снижению издержек.

Основным же инструментом реализации стратегии ИТ и, следовательно, инструментом реализации стратегических бизнес-целей организации является *ИТ-инфраструктура предприятия*.

**ИТ-инфраструктура —** это комплекс:

* технического и коммуникационного оборудования;
* системного и прикладного программного обеспечения (ПО);
* документации и процедур.

Она должна обеспечивать решение или упрощение ряда важных для работы компании задач и вопросов, таких как:

* Обеспечение оперативности, доступности, конфиденциальности обрабатываемой информации;
* Организация и осуществление эксплуатации;
* Предотвращение и устранение сбоев;
* Планирование и управление кризисными ситуациями;
* Обеспечение оперативного автоматического мониторинга;
* Обеспечение надежности и эффективности функционирования;
* Обеспечение информационной безопасности и защиты информации;
* Модернизация оборудования и ПО;
* Обеспечение соответствия стандартам управления ИТ;
* Минимизация расходов и повышение экономической эффективности;
* Подготовка и повышение квалификации персонала.

Информационные системы предприятий переживают свой жизненный цикл и конкретные формы обслуживания ИТ-инфраструктуры должны соответствовать этим фазам жизненного цикла:

* базовая инсталляция оборудования и ПО;
* “тонкая” настройка под задачи эксплуатации;
* “пилотная” эксплуатация;
* перенос задач эксплуатации на информационную систему;
* эксплуатация информационной системы;
* завершение эксплуатации, демонтаж системы

**Техническое обслуживание -** комплекс мер программно-технического уровня, осуществляемых на этапе производственной эксплуатации и направленных на обеспечение требуемой надежности и эффективности функционирования информационной системы

**Аудит ИС –** системныйпроцесс получения и оценки объективных данных о текущем состоянии ИС, действиях и событиях, происходящих в ней, устанавливающий уровень их соответствия определенному критерию и предоставляющий результаты заказчику.

Понятие информационно-технологической инфраструктуры предприятия

**Современные ИТ** – это системы призванные быстро адаптироваться к новым потребностям бизнеса (его целям задачам) и полностью соответствовать *архитектуре предприятия*, это эффективный инструмент в конкурентной борьбе.

Под **архитектурой предприятия** (EA - Enterprise Architecture), обычно понимается полное описание (модель) структуры предприятия, как системы, включающее описание ключевых элементов этой системы, связей между ними.

Архитектура предприятия в первую очередь объединяет архитектуру информационных технологий и бизнес - архитектуру в единое целое, обеспечивая комплексный взгляд на обе существующие области.

Управление **портфелем** **информационных технологий** (Business and IT portfolio management) – это процесс управления инвестициями в области управления ИТ проектами. Под портфелем понимается совокупность проектов, выполняемых на общем пуле ресурсов (финансы, люди, оборудование, материалы, энергия), при этом пул ресурсов и результаты всех проектов портфеля компетенции находятся в одного центра ответственности.

Управление ИТ портфелем должно преследовать три основные цели:

* максимизация ценности портфеля;
* синхронизация ИТ - портфеля с требованиями бизнеса;
* поиск оптимального баланса между риском и потенциальной отдачей от ИТ – портфеля

Архитектура предприятия позволяет увидеть все предприятие целиком на 3 уровнях абстракции:

* Уровень архитектуры предприятия.
  + На этом уровне рассматриваются основные цели и задачи предприятия, стратегия его развития, на основе которых разрабатывается ИТ - стратегия и высокоуровневая архитектура
* Уровень архитектуры отдельных решений.
  + Здесь определяется структура информационных систем, их интерфейсы и функции. Определяются планы и схемы их развития, разрабатывается соглашение об уровне обслуживания (SLA)
* Прикладной уровень (дизайн и разработка решений).
  + На этом уровне происходит работа уже непосредственно с информационными системами. Определяется структура и функции отдельных приложений, которые разрабатываются с целью обеспечения конкретной функциональности. Здесь происходит реализация стандартов и руководств, определенных на верхних уровнях

**Архитектура предприятия**, собственно, и является планом развития предприятия (целевая архитектура) и документированной схемой того, что происходит в компании в текущий момент времени (текущая архитектура).

**Текущая Архитектура** - описывает существующее состояние архитектуры предприятия. Называется также архитектурой “как есть” (AS-IS) или базовым состоянием существующей архитектуры.

**Целевая Архитектура** - описывает желаемое будущее состояние предприятия или "что должно быть сформировано" (TO-BE), в основу которой заложены: стратегические требования к бизнес-процессам и информационным технологиям, информация о выявленных «узких местах» и путях их устранения, анализ технологических тенденций и среды бизнес деятельности предприятия.

**Бизнес стратегия** – определяет направление развития бизнеса в соответствии со стратегическими целями и задачами, стоящими перед предприятием, и отвечает на вопрос, почему предприятие должно развиваться именно в этом направлении.

**ИТ - стратегия** определяет направление развития информационных технологий в соответствии с целями, задачами и бизнес стратегией предприятия, и определяет, как может быть реализована бизнес стратегия.

**Стратегические ИС** - информационные системы обеспечивающие, в первую очередь процесс реструктуризации бизнеса, инновации. Это инвестиции в информационные системы, которые критически важны для будущей бизнес – стратегии.

**Сдвигающая ИС** - информационные системы, обеспечивающие создание возможностей для изменений в бизнесе. Это инвестиции в информационные системы, которые могут быть важны для достижения успеха в будущем

**Поддерживающая ИС** - информационные системы, которые увеличивают эффективность бизнеса, снижают затраты и оптимизируют структуру бизнес-процессов. Это инвестиции в информационные системы, которые важны для предприятия, но при этом не являются критичными для них.

**Заводская ИС -** информационные системы, которые обеспечивают функционирование бизнеса. Это инвестиции в информационные системы, от которых зависит успех предприятия в текущий момент времени.

**Бизнес - архитектура предприятия** (EBA - Enterprise Business Architecture) – это целевое построение организационной структуры предприятия, увязанное с его миссией, стратегией, бизнес – целями.

**Декомпозиция бизнес-процессов** - методика, описания бизнес-процессов в виде последовательной их детализации. Декомпозиция — это процесс создания диаграммы, детализирующей определенный блок и связанные с ним дуги. Результатом ее является описание, которое представляет собой "разламывание" родительского блока на меньшие и более частные функции.

**Анализ бизнес** - событий позволяет перейти к анализу данных, используемых предприятием.

**Модель местоположения** описывает географическое расположение выполняющихся бизнес-функций. Модель местоположения позволяет провести визуализацию организационных единиц и определение мест выполнения бизнес-процессов.

**Модель интеграции** определяет связь бизнес-процессов и бизнес - событий.

**Enterprise Information Architecture (EIA)** – информационная архитектура.

**Enterprise Solution Architecture (ESA)** – архитектура прикладных решений.

**Enterprise Technical Architecture (ETA)** – техническая архитектура.