

# ВВЕДЕНИЕ В БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКУ

---

«Любая реальность является  
суммой информационных технологий»  
В.Пелевин



# Основное содержание

1. Бизнес-информация и бизнес-знания
2. Информационные системы и этапы их развития
3. Классификация информационных систем
4. Состояние ИТ - рынка и направления его развития
5. Корпоративное управление информационными системами





# **БИЗНЕС-ИНФОРМАЦИЯ И БИЗНЕС-ЗНАНИЯ**

---

# Информация в бизнесе

- 1) Информация как товары и ресурсы превратилась в «стратегический ресурс», от которого зависит конкурентоспособность фирмы (Li, 1995)
- 2) Всеобщее заблуждение состоит в том, что информация – это «факты, сведения, новости и знаний» (Martin, 1985)
- 3) Иерархия ресурсов: данные, информация, знания.

**Данные** относятся к воспринимаемым явлениям, они полностью независимы, содержание носит беспристрастный характер.

**Информация** интерпретирована передающим устройством, зависит от контекста, интерпретация искажает значение данных, лежащих в основе информации.

**Знание** пассивно, как информация, но при наличии умственных способностей, человек способен превратить знание в действие.

# Информация и знание в бизнесе

«Информация подчинена мыслям, а знание – это сила и свобода поступать в соответствие со своими взглядами» (Hade, 2000)-  
разделение между статичной природной информацией и  
потенциальной активностью знаний

- 1) Информация – структурная единица знаний.
- 2) Знание можно получить интуитивно; анализируется именно то знание, которое получено путем восприятия и анализа информации.

Задача бизнес-информации – предоставление менеджерам основы знаний о внутренней среде организации, связанной с ее деятельностью, так и внешней, в которой функционирует организация.

Цель сбора информации – формировать на основе информации, с минимальным уровнем неопределенности, знание и принимать решения.

# Бизнес-информация и ее свойства

Бизнес-информация является отражением всего многообразия функционирования различного рода организаций и предприятий.

Отличительные признаки:

- большие и динамично возрастающие объемы
- многообразие и разнородность как источников возникновения, так и потребителей информации
- многократное повторение циклов возникновения, получения, преобразования и использования информации в бизнес-системах
- необходимость использования большого числа процедур в работе с информацией на всех этапах, от возникновения до применения конкретным потребителем

# Требования бизнеса к информации (COBIT)

7 критериев, которым должна удовлетворять информация:

- **Полезность**-характеризует информацию как значимую и имеющую отношение к бизнес-процессу, а также получаемую своевременно и в удобном виде
- **Эффективность**- характеризует получение информации посредством оптимального использования ресурсов
- **Конфиденциальность**- относится к защите информации от несанкционированного доступа
- **Целостность** – связана с точностью и полнотой информации, а также с ее обоснованностью в соответствии с бизнес-целями и ожиданиями
- **Доступность** – относится к наличию информации, когда она необходима в бизнес-процессе
- **Соответствие требованиям** – выражается в соответствии законам, регулирующим актам и условиям контрактов, для которых бизнес-процесс является субъектом
- **Достоверность** – относится к обеспечению надлежащей информацией руководства для управления предприятием

# Противоречия и проблемы

- 1) Для получения бизнес-информации акцент должен быть сделан на сборе реальных, экономических и безусловных фактов.
- 2) Это, в свою очередь, приводит к сокращению альтернатив за счет исключения из рассмотрения всей информации, не отвечающей требованию «релевантности».
- 3) Чем выше неопределенность, тем больше возможностей для дивергенции.
- 4) Информация находится под влиянием детерминистской парадигмы, решения часто принимаются на основе впечатлений. Сильное влияние выявлено к интуиции, внутреннему чутью.
- 5) Противоречие между бизнес-информацией (основано на фактах) и бизнес-знанием (основано на интуиции)
- 6) Бизнес-информация описывает произошедшее в недавнем прошлом. Полезность статистики уменьшается с увеличением временного разрыва между описываемыми событиями и публикацией информации.
- 7) Накопленная информация сможет менеджерам сформировать более точное знание о прошлом, будущем и связях между ними.



# Виды бизнес-информации

Внешняя информация	Внутренняя информация
<b>Рыночная информации</b> : конкретная (анализ структуры экономического объекта), общая - тенденции развития на мировом рынке товара. Используется для формирования стратегических решений, маркетингового планирования, планирования коммуникаций, вывода нового товара на рынок и т.п.	<b>Информация о производстве</b> : эффективность производства, издержки, качество производства и т.п. Для финансового планирования, производственного планирования и т.п.
<b>Макроэкономическая и геополитическая информация</b> : редко напрямую воздействует на компанию, но играет решающую роль при разработке долгосрочной стратегии	<b>Информация о трудовых ресурсах</b> : обучение персонала, уровень квалификации, расходы на обеспечение кадрами. «Серая зона» в управлении информацией.
<b>Информация о конкурентах</b> : влияет на принятие стратегических решений, не высокий уровень достоверности	<b>Внутренняя финансовая информация</b> : информация бухгалтерского баланса, об имуществе и обязательствах

**Традиционные признаки классификации:**

- по размещению источника информации
- по предназначению

# Виды бизнес-информации (продолжение)

Внешняя информация	Первичная (вторичная) информация
<b>Информации о поставщиках:</b> концентрируется на таких аспектах, как издержки, надежность, качество, время доставки	Первичная - полученная в результате исследования или анализа, инициированного компанией. Вторичная – полученная из имеющихся источников
<b>Внешняя финансовая информация:</b> тенденция перехода к виртуальное пространство и предоставление в реальном времени	Источники получения информации: - публичные, частные, подписные.
<b>Информация о регулировании и налогообложении:</b> информация об условиях регулирования	

Традиционные признаки классификации:

- по размещению источника информации
- по предназначению

# Роль бизнес-информации

Потребность в информации неявно присутствует в каждом действии менеджера: сбор необработанных данных, преобразование информации из одной формы в другую, сохранение обработанной информации, процесс доступа к хранящейся информации, формирование данных или информации в виде, удобном для конечного пользователя (Diebold, 1985)

Польза от улучшения обмена информацией – улучшение взаимоотношений с клиентами и поставщиками, оптимизация операций в бизнесе, более быстрый доступ к ресурсам и услугам.

## Современный тренд состоит в том,

- по Druker отличительная способность руководителя состоит в его способности контролировать использовать знание
- Появилось направление «Управление знаниями» – более широкое, чем «Управление информацией»
- актуальные проблемы – как получать, использовать, распространять и трансформировать знание, находиться в постоянном поиске практических преимуществ для компании
- смещение акцентов к знанию как самому ценному ресурсу организации
- УСПЕХ компании от понимания ее информации и знаний, а также от того, насколько она правильно управляет этими ресурсами!

# Организация и информация

- **Организация** – стабильная формальная социальная структура, которая получает ресурсы из окружающего мира и перерабатывает их в продукты своей деятельности
- организации имеют как ряд общих свойств, присущих им всем: сотрудники, структура, стандартные процедуры, политика, корпоративная культура.
- можно выделить различные уровни и специальности (разделение труда)
- бизнес-функции–устойчивая однородность однотипных специализированных работ (действий, операций)
- координирование процесса происходит при помощи четкой иерархической структуры и формальные процедур
- бизнес-процесс-совокупность различных видов деятельности, в рамках которой на входе используется один или несколько ресурсов, а в результате этой деятельности на выходе создается один продукт, представляющий ценность для потребителя
- организация обладает собственной корпоративной культурой



# Организация и информация

- информационные процессы определяют относительную способность организации эффективно взаимодействовать с окружающей средой и преследовать собственные цели (Као, 1989)
- переосмысление организации и ее деятельности в терминах информации и знаниям необходимо, чтобы использовать собственное конкурентное преимущество в целях надлежащего управления информацией и знаниями



# Использование информации в организации

1. Создание возможности функционирования организации
2. Снижение риска и уменьшения неопределенности
3. Получение власти и средств воздействия на других
4. Контроль и оценка производительности и эффективности своей компании





# Трансформация бизнес-среды

## **Глобализация**

Управление и контроль на глобальных рынках

Глобальные рабочие группы

Глобальные системы поставок

Конкуренция на мировых рынках

## **Трансформация промышленной экономики**

Экономика, основанная на знаниях и информации

Новые товары и услуги

Сокращение производственного цикла

Знания – ключевые производственные и стратегические ресурсы

Ограничения знания служащих

Конкуренция на основе времени

## **Преобразование предприятий**

Уменьшение количества уровней предприятия

Децентрализация

Гибкость

Независимость от размещения

Передача полномочий

Сотрудничество и работа в команде

Низкие затраты на выполнение операция

## **Возникновение киберкорпораций**

Основные бизнес-процессы с помощью сетей

Компьютеризированное управление основными корпоративными ресурсами



# Характеристика киберкорпораций (современных организаций)

- организация, в которой практически все важнейшие бизнес-процессы и взаимосвязи заказчиков, поставщиков и сотрудников реализованы в электронной форме и управление основными корпоративными ресурсами реализовано также в электронной форме
- опора на информационные технологии в организации и менеджменте
- для менеджмента ИТ – ядро бизнеса и важнейший инструмент управления

# Вопросы для самопроверки

1. Дайте характеристику признаков классификации бизнес-информации. Приведите конкретные примеры бизнес-информации.
2. Оцените важность различных видов бизнес-информации для организации. Ответ обоснуйте.
3. Как трансформации бизнес-среды изменили отношение к информации как ресурсу организации
4. Какие реальные примеры трансформации бизнес-среды Вы можете привести? Как это сказалось на предприятии (организации)?



# Что почитать?

