

# Введение

## Управление IT-сервисом и контентом

Юдинцев В. В.

Кафедра математических методов в экономике

7 февраля 2023 г.



**САМАРСКИЙ** УНИВЕРСИТЕТ  
SAMARA UNIVERSITY

# Содержание

- 1 Информационные технологии
- 2 ИТ и бизнес
- 3 Управление контентом

# Содержание курса



- Основным предметом в рамках дисциплины **Управление ИТ-сервисом и контентом** являются системы управления информационными технологиями предприятий и организаций.
- **Управление ИТ-сервисом и контентом = ИТ-менеджмент**

# Рассматриваемые вопросы

- ИТ-инфраструктура предприятия (ЛР)
- Организация ИТ-службы предприятия
- ИТ-сервис. Библиотека ITIL
- Поддержка услуг: управление инцидентами, проблемами, конфигурациями, изменениями, релизами, запросами на обслуживание (ЛР)
- Основы информационной безопасности (ЛР)
- Управление контентом (ЛР)

Материалы курса:

<https://classmech.ru/pages/it/>

# Информационные технологии

# Технология. Общее определение

- **Способ** преобразования материи, энергии, информации в процессе изготовления продукции, обработки и переработки материалов, сборки готовых изделий, контроля качества, управления.
- **Технология** воплощает в себе **методы, приемы**, режим работы, последовательность операций и процедур
- **Технология** тесно связана с применяемыми **средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.**

# Информационные технологии

В современном смысле понятие **информационные технологии** появилось в статье 1958 года, опубликованной в Harvard Business Review. Её авторы, Гарольд Дж. Ливитт и Томас Л. Уислер отметили три компонента, составляющие это понятие:

- методов обработки;
- применения статистических и математических методов для принятия решений;
- моделирования мышления более высокого порядка с помощью компьютерных программ.

Понятие **информационные технологии** сейчас является общеупотребительным, но отсутствует общепризнанное определение этого понятия. Термин определяется в документах:

- ФЗ от 27.07.2006 N 149-ФЗ
- ГОСТ 34.003-90
- ISO/IEC 38500:2008



# Информационные технологии

ФЗ от 27.07.2006 N 149-ФЗ

Информационные технологии – процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.

ГОСТ 34.003-90

Информационные технологии – приёмы, способы и методы применения средств **вычислительной техники** при выполнении функций сбора, хранения, обработки, передачи и использования данных.

# Информационные технологии

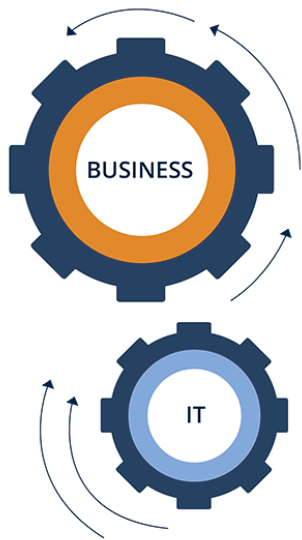
А. А. Козырев [1]

**Информационные технологии** – совокупность **методов** и **программно-технических средств**, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов, а также повышения их надежности и оперативности.

ISO/IEC 38500:2008

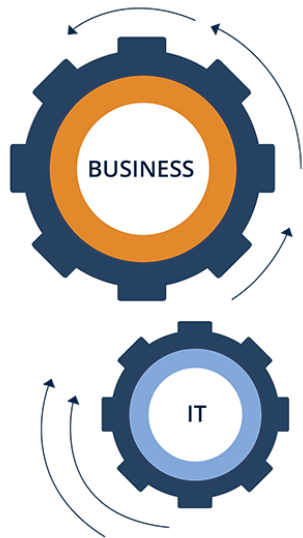
**Информационные технологии** – ресурсы, необходимые для сбора, обработки, хранения и распространения информации.

# ИТ и бизнес



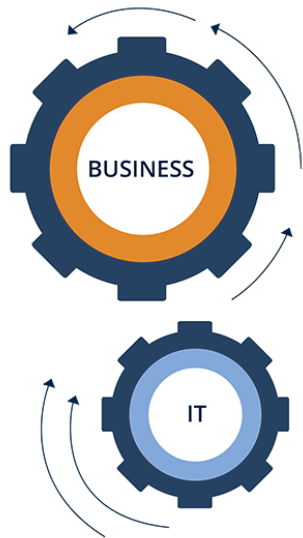
- Развитие бизнеса невозможно без быстрой и качественной работы информационных технологий.
- Есть целые отрасли, которые зависят от ИТ: банки, страховщики, сервисные компании, госорганы.

# ИТ в экономике и управлении

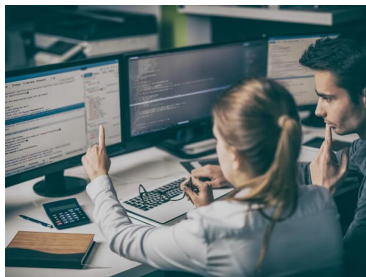


**ИТ в сфере экономики и управления**  
– это комплекс **методов** переработки **разрозненных исходных данных** в надежную и оперативную **информацию** механизма принятия **решений** с помощью аппаратных и программных средств с целью достижения оптимальных рыночных параметров объекта управления.

# ИТ в экономике и управлении



- ИТ в экономике и управлении базируются на основе аппаратных средств и программных продуктов.
- Аппаратные средства относятся к числу опорных технологий.
- Опорные технологии – это такие информационные технологии, которые могут применяться в любой сфере человеческой деятельности.



- ИТ-менеджмент охватывает управление всеми компьютерными и коммуникационными ресурсами предприятия.
- **Цель ИТ-менеджмента** – обеспечение эффективного развития организации посредством регулирования различных видов её информационной деятельности.

# Задачи ИТ-менеджмента



- Качественно информационное обеспечение процессов управления в организации;
- Осуществление управления информационными ресурсами;
- Обеспечение управления обработки информации на всех уровнях;
- Интерфейсная задача - обеспечение управления коммуникациями (общение – передача информации от человека к человеку).



# Проблема эффективности



- Необходимо найти баланс между затратами на развитие информационных систем (ИС) предприятия (затраты на ИС растут)
- Повысить качество обслуживания при одновременном сокращении затрат
- Для этого необходимо оценить ожидаемую прибыль от инвестиций в ИТ-инфраструктуру

# Проблема понимания

Now that the system's back in operation we need a report. But be brief.



© Dianna Booher. All rights reserved.  
www.booher.com/booherbanter

- Руководство компаний не может четко выявить взаимосвязь между инвестициями в развитие и поддержку ИС и повышением эффективности основного бизнеса.
- ИТ-менеджеры не всегда могут четко определить, какие преимущества получают внутренние или внешние клиенты ИТ-служб от той или иной услуги.

# ИТ-служба как ”техники”



Часто ИТ-служба на предприятии это не более чем поставщик инфраструктуры, ориентированный исключительно на ее технологическое развитие вне связи с деятельностью предприятия в целом.

# Причина 1



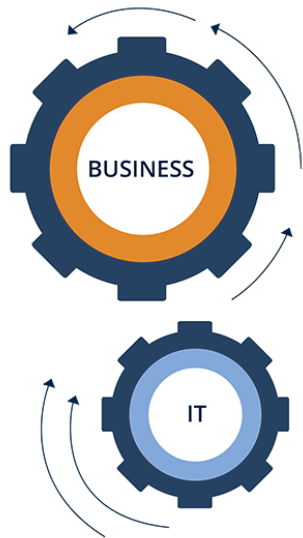
- ИТ-инфраструктура предприятий зачастую формировалась хаотично, оперативно отвечая на те или иные запросы со стороны основного бизнеса.
- В результате ИТ-службы имеют весьма запутанную структуру как с технической, так и с экономической точки зрения

## Причина 2



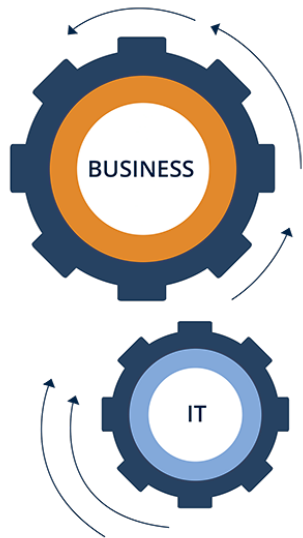
ИТ-службы исторически рассматриваются как вспомогательные, сугубо бюджетные подразделения. Как следствие, руководство компаний не может четко выявить взаимосвязь между инвестициями в развитие и поддержку ИС и повышением эффективности основного бизнеса.

# ИТ-служба и бизнес



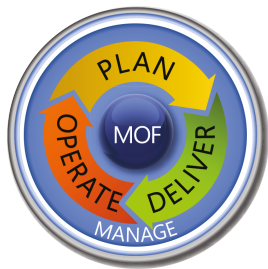
Задача установления четких **связей** между **ИТ-операциями** и соответствующим **бизнесом** в общем случае достаточно сложна, но развитие ИТ-служб должно идти именно в этом направлении.

# ИТ-служба как сервис-провайдер



ИТ-службы должны стать не просто поставщиками ИТ-инфраструктуры, а настоящими **сервис-провайдерами**, а затем и **стратегическими партнерами** руководства предприятий, предоставляющими широкий спектр услуг, **эффективность которых** поддается достаточно простой оценке со стороны их потребителей.

# Современные методика



В настоящее время наибольшее распространение получили следующие методики управления и организации ИТ-услуг:

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL, «айтил»);
- Microsoft Operations Framework (MOF).



- В СССР методики, связанные с управлением ИТ на предприятиях, развивались в основном в рамках внедрения и эксплуатации автоматизированных систем управления (АСУ).
- Их отражением является набор ГОСТов серии 24. «Единая система стандартов автоматизированных систем управления»
- В ГОСТах 24-й серии ещё в 1980-х годах закладывалась основа по рекомендациям относительно создания и эксплуатации АСУ на предприятиях.
- 1990-е годы в сфере ИТ, произошло практически полное замещение русскоязычной терминологии и отечественных методик на пришедшие к нам с Запада.

# Управление контентом

# Контент



Контент – это содержимое, информационное наполнение, связанное с ИТ-сервисом (может включать в себя документы, веб-страницы, изображения, мультимедиа и др. файлы и пр.).

# Система управления содержимым



**Система управления содержимым** (англ. Content management system, CMS) – информационная система или компьютерная программа, используемая для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления содержимым (контентом).

# Требования к CMS

- предоставление инструментов для создания содержимого;
- совместную работу над содержимым;
- управление содержимым (хранение, контроль версий, соблюдение режима доступа, управление потоком документов);
- публикацию содержимого;
- представление информации в виде, удобном для навигации, поиск.

Система управления содержимым масштаба предприятия

**Enterprise Content Management System** – стратегическая инфраструктура и техническая архитектура для поддержки единого жизненного цикла неструктурированной информации (контента) различных типов и форматов

Система управления веб-содержимым

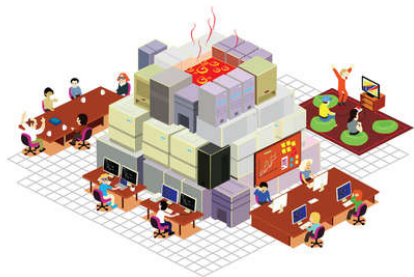
**Web Content Management System** – программный комплекс, предоставляющий функции создания, редактирования, контроля и организации веб-страниц

Управление ИТ-сервисами и контентом (ИТ-менеджмент) – это деятельность, которая охватывает управление всеми информационными, компьютерными и коммуникационными ресурсами организации. Объекты ИТ-менеджмента (то, на что направлен ИТ-менеджмент) [2]:

- ИТ-инфраструктура
- приложения
- ИТ-служба
- ИТ-проекты

Об этом наш курс...

# Проект “Феникс”



Рекомендуется прочитать «производственный роман» о буднях ИТ-отдела.

Джин Ким,  
Джордж Спаффорд,  
Кевин Бер  
Проект “Феникс”. Роман о том,  
как DevOps меняет бизнес к  
лучшему Издательство “Эксмо”,  
2015.

## Проект «Феникс»

Роман о том, как **DevOps**  
меняет бизнес к лучшему

DevOps — новый метод разработки программного обеспечения, нацеленный на эффективное взаимодействие специалистов. Его цель — помочь компаниям создавать качественные программные продукты и сервисы.

Джин Ким, Кевин Бер, Джордж Спаффорд



## Список использованных источников

- Козырев А. А. Информационные технологии в экономике и управлении: Учебник. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А. , 2000.
- Конспект лекций по дисциплине «Управление ИТ-сервисами и контентом». Составил: к.т.н., Бакаев М. А.
- Бараксанов Д. Н. Управление ИТ-сервисами и контентом : учебное пособие / Д. Н. Бараксанов, Ю. П. Ехлаков. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2015. – 144 с.