

Distr.  
GENERAL

CES/AC.71/2005/3 (Summary)  
28 January 2005

RUSSIAN  
Original: ENGLISH

**СТАТИСТИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ и  
ЕВРОПЕЙСКАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ  
(ЕЭК) ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
КОНФЕРЕНЦИЯ ЕВРОПЕЙСКИХ СТАТИСТИКОВ**

**ЕВРОПЕЙСКАЯ КОМИССИЯ  
СТАТИСТИЧЕСКОЕ  
УПРАВЛЕНИЕ ЕВРОПЕЙСКИХ  
СООБЩЕСТВ (ЕВРОСТАТ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО  
СОТРУДНИЧЕСТВА И РАЗВИТИЯ (ОЭСР)  
СТАТИСТИЧЕСКИЙ ДИРЕКТОРАТ**

**Совместное совещание ЕЭК/Евростата/ОЭСР по вопросам управления  
статистическими информационными системами (УСИС)  
(Братислава, Словакия, 18-20 апреля 2005 года)**

Тема i): Практика управления ИТ в статистических управлениях

## **УПРАВЛЕНИЕ ИТ**

### **Специальный документ**

Представлен Статистическим управлением Австрии<sup>1</sup>

### **Резюме**

## **I. ВВЕДЕНИЕ**

1. В 2004 году "**Управление ИТ**" относилось к числу наиболее часто упоминаемых в исследованиях и на конференциях по вопросам ИТ тем. В эпоху многочисленных приобретений и слияний, проектов полного и частичного субподряда по оказанию услуг ИТ и программ общего сокращения издержек на передний план выходит вопрос оптимального согласования, организации и управления ИТ. Многочисленные неудачи в реализации проектов ИТ свидетельствуют о **трудностях** нахождения предприятиями, организациями и учреждениями методов управления ИТ, отвечающих их потребностям.

---

<sup>1</sup> Автор: Дитер Бургет ([dieter.burget@statistik.gv.at](mailto:dieter.burget@statistik.gv.at)).

## **A. Стратегическое согласование ИТ**

2. ИТ из вспомогательного инструмента превратилась в источник конкурентных преимуществ. Непрерывные изменения в окружающих стратегических условиях обуславливают необходимость пересмотра модели ИТ. Однако инвестиции компаний в ИТ зачастую не согласуются с новыми стратегическими приоритетами. Для обеспечения устойчивой полезности ИТ стратегия развития ИТ должна тесно увязываться с производственной стратегией. Система управления ИТ служит основой, обеспечивающей руководящие принципы и структуры для определения и реализации стратегии ИТ. Она организует взаимодействие всех участников организации, связанных с ИТ. Кроме того, юридические нормы и согласование с корпоративной системой управления требуют систематического и комплексного управления ИТ. Имеющиеся стандартные и запатентованные системы управления ИТ касаются различных аспектов и должны внедряться с учетом специфики различных компаний и ситуаций. Как и в случае любого процесса изменений, полное **внедрение системы управления ИТ** является сложной задачей и должно быть широко интегрировано в организацию (ИТ).

## **B. Обеспечение полезности ИТ**

3. В повседневной работе информационная технология по-прежнему рассматривается главным образом в качестве статьи затрат. Однако это означает игнорирование полезности ИТ. Сосредоточение внимания лишь на затратах объясняется тем фактом, что затраты на ИТ являются более или менее транспарентными, в то время как полезность ИТ не может быть столь очевидна продемонстрирована и поддаваться управлению. Тем не менее три другие составляющие полезности ИТ - выгоды ИТ, риск ИТ и задействованные ресурсы ИТ - являются по меньшей мере столь же важными, что и затраты на ИТ. Признание этого факта дорого обошлось некоторым компаниям в том смысле, что его осознание пришло после полного выхода из строя ИТ или, что еще хуже, стремительной утраты конкурентных преимуществ вследствие неадекватности ИТ. В документе поясняются три уровня оптимизации ИТ: i) стратегическая оптимизация; ii) оптимизация эффективности; и iii) оптимизация результативности. В заключение в нем описываются избранные инструменты для максимального повышения полезности ИТ: контроль ИТ, параметры ИТ, бенчмаркинг ИТ, учет и окупаемость ИТ и сбалансированное сочетание этих требований к ИТ.

## **C. Организация ИТ на макроуровне**

4. Возникает вопрос о том, что понимается под оптимальной организацией ИТ. Такие факторы, как центральный уровень организации в сопоставлении с местным и даже федеральным уровнем, анализируются с точки зрения потребностей индивидуальных

предприятий и конфигурации ИТ. Кроме того, в документе описываются типичные учреждения с внешней и внутренней организацией ИТ. Что касается ключевой темы выбора поставщика ресурсов, то в нем обсуждается генеральный план организации инструментов ИТ, управление программой ИТ, а также специфицированная стратегия обеспечения ресурсами и модели обеспечения ресурсами. Опыт свидетельствует о том, что описание, согласование, транспарентный мониторинг и контроль качества услуг являются важными факторами для обеспечения удовлетворения пользователей, а также эффективного оказания услуг ИТ. Исходя из этого в документе также описываются цели и задачи соглашений об уровне обслуживания, а также оперативное управление уровнем обслуживания. И наконец, в документе обсуждаются вопросы управления рисками ИТ на основе следующих основных функций: оперативное управление рисками, обеспечение бесперебойности функционирования, управление безопасностью и контроль рисков ИТ.

#### **D. Организация ИТ на микроуровне**

5. Настоящая глава посвящена остающимся вопросам внутренней организации ИТ, таким, как:

- организационная структура;
- процессы;
- управление интерфейсами;
  
- Кадры:
  - приобретение и наем кадров;
  - развитие людских ресурсов;
  - мотивация персонала;
  - контроль ресурсов;
  
- Технология:
  - задачи управления технологией;
  - архитектура системы в качестве основы для управления технологией;
  - процессы управления технологией;
  - роли;
  - критерии принятия решений и ключевые данные;
  
- Ноу-хау
  - значение ресурсов ноу-хау;

- категория ноу-хау;
- управление наращиванием и использованием ноу-хау;
- культура повторного использования;
- передача ноу-хау.

-----