

УДК 007.51, 658.5

САПР WEB-ПОРТАЛА В УПРАВЛЕНИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ ИТ-УСЛУГИ

Нино Мамукаевна Какорина, аспирант Московского государственного горного университета (МГГУ)

Денис Анатольевич Стадник, кандидат технических наук, преподаватель Московского государственного горного университета (МГГУ)

Аннотация

Статья посвящена одной из наиболее актуальных на сегодняшний день тем – развитию процессов управления ИТ-услугами в России. Эта сфера деятельности начинает приобретать все большее значение в современном мире, и в нашей стране соответственно, в связи с тенденцией к всеобщей глобализации экономики. Интернет, электронная торговля и бизнес-процессы неразрывно связаны друг с другом и играют в современной экономике одну из важнейших ролей.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: управление ИТ-услугами, веб-портал, библиотека передового опыта инфраструктуры ИТ, единое информационное пространство.

CAD OF A WEB-PORTAL IN THE MANAGEMENT OF BUSINESS- PROCESSES OF AN IT-SERVICE ORGANIZATION

Nino Kakorina, Graduate, MSMU

Denis Stadnik, Candidate of Technical Science, teacher, MSMU

Abstract

This article is devoted to one of the most urgent today's topics – to the development of processes of It-service management in Russia. This field of activity begins to acquire a greater value in the modern world, and in our country accordingly, in connection with a tendency to universal globalization of the economy. The Internet, electronic trade and business processes are indissolubly connected with each other and play one of the greatest roles in the modern economy.

KEYWORDS: IT-service management, web-portal, IT infrastructure Library, single informative space.

За последние десятилетия информационные технологии (ИТ) оказали большое влияние на бизнес-процессы. Появление персональных компьютеров, локальных сетей, технологии клиент-сервер и Интернета позволили организациям практически полностью автоматизировать бизнес-процессы отдельных подразделений. В последнее время в организациях малого и среднего бизнеса возросло количество различных информационных систем для автоматизации отдельных форм деятельности организаций. Статистика, приведённая на рисунке 1, показывает, что за последние 5 лет использование информационных систем в организациях возросло с 50 тысяч до 1 миллиона единиц.

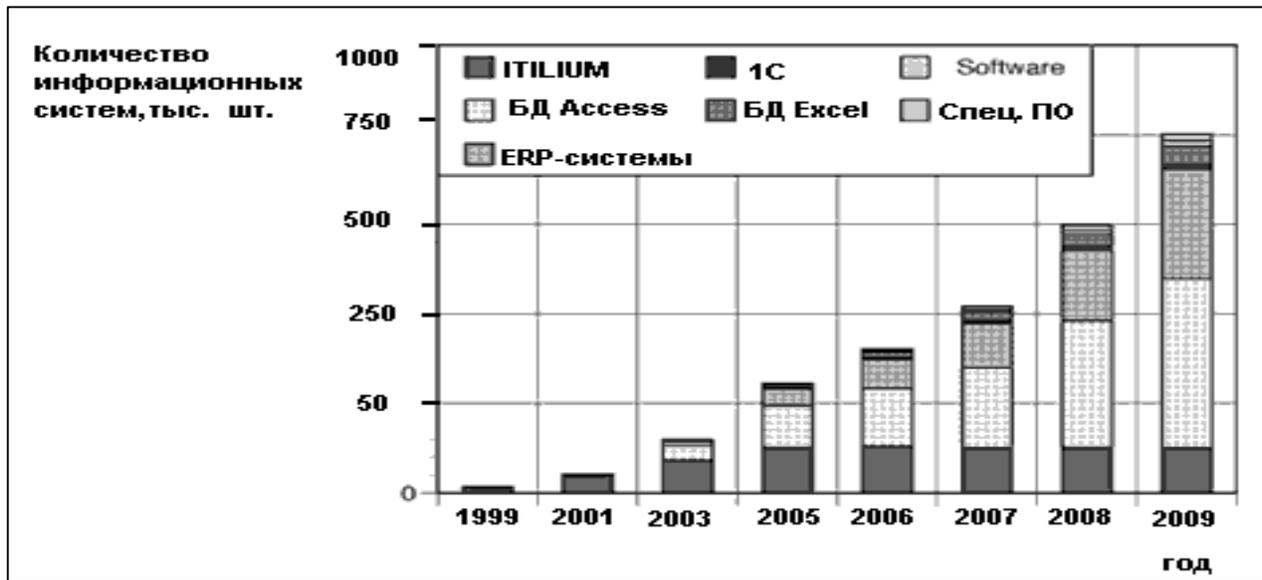


Рис. 1. Использование ИС в организациях

Данные разработки возвести о переходе от промышленного века к веку информации. В информационном веке все происходит намного динамичнее.

В рамках традиционных иерархических организаций часто бывает трудно реагировать на условия быстроменяющихся рынков из-за отсутствия синхронизации между бизнес-процессами отдельных подразделений даже в рамках одной организации. Это происходит потому, что средства автоматизации бизнес-процессов были написаны различными программистами в различных приложениях и для различных целей, что затрудняет их интеграцию.

Чтобы быстрее выводить на рынок свои продукты и услуги компания должна быть более гибкой, с меньшей степенью иерархичности. В самих организациях основной акцент должен сместиться от вертикальных функций или отделов к горизонтальным процессам, которые работают в рамках всей организации, а право принятия решения должно перейти на более низкие уровни. Поддержку принятия таких решений может обеспечить только создание универсальных средств доступа к данным гетерогенной информационной сети организации.

Наиболее динамично в настоящее время развиваются информационные технологии (ИТ), поэтому для организаций, предоставляющих ИТ-услуги, данная проблема особенно актуальна. Динамика оборота в различных секторах за последние два года показана на рисунке 2.

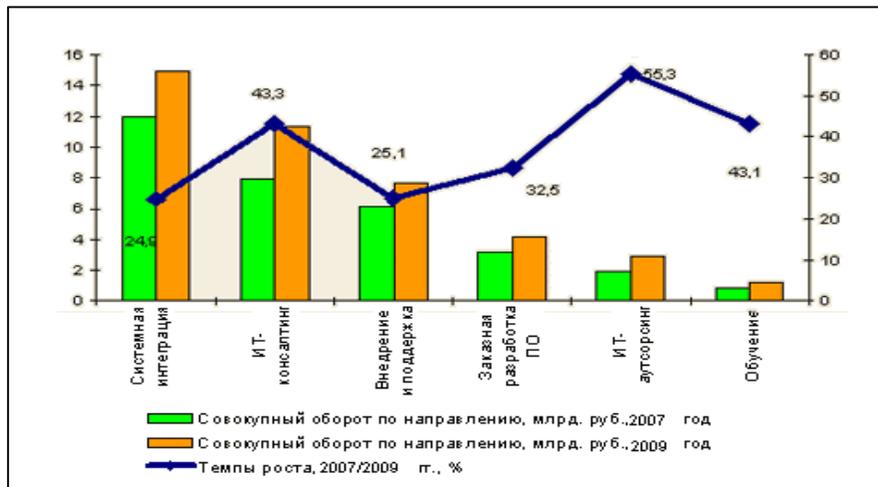


Рис. 2. График динамики развития ИТ-услуг в России

Для повышения конкурентоспособности таким организациям необходимо эффективно управлять бизнес-процессами. Существует методика ИТІЛ (Библиотека передового опыта инфраструктуры ИТ – IT Infrastructure Library), которая говорит, как нужно построить управление взаимоотношениями с заказчиком ИТ-услуг. Соответствие требованиям данной методики, а именно:

- § Высокий уровень качества ИТ-услуг
- § Система управления качеством ИТ-услуг
- § Четкие организация и правила работы
- § Наличие корпоративной цели
- § Наличие стратегических задач
- § Система управления персоналом
- § Система управления процессами ИТ Сервис-Менеджмента

позволяют судить о готовности использования методики ИТІЛ организацией.

Анализ деятельности организаций, предоставляющих ИТ-услуги, показывает, что организации готовы к внедрению методики ИТІЛ, об этом свидетельствует уже существующая в них схема управления бизнес-процессами. Но эти бизнес-процессы используют данные из разнородных информационных систем организации, используемых организациями в работе. Поэтому такая гетерогенная сеть не позволяет в полной мере реализовать данную методику ИТІЛ для эффективного управления бизнес-процессами.

Для реализации методики ИТІЛ в таких организациях наиболее целесообразно создание единого информационного пространства с помощью САІР на базе Web-портала. Сегодня доступ к актуальной информации ведения бизнеса имеет колоссальное значение, поскольку именно от ее

наличия или отсутствия зависят управленческие решения. Неверные или же устаревшие данные могут привести не только к упущенной выгоде, но и к значительным материальным потерям.

В наше время крупный и малый бизнес вкладывают все больше средств в информационные технологии. Сейчас доступ к информации нужен всем: от простого фермера, который уже не может обойтись без персонального компьютера, до директора крупного предприятия. Можно с уверенностью сказать, что на сегодняшний день работа ни одного более или менее значимого бизнес-подразделения не обходится без использования специализированных программных продуктов, позволяющих хранить и обрабатывать большие объемы информации, накапливаемые при повседневной деятельности организации. Как показывает практика, чаще всего это обуславливается не просто веяниями моды, а жизненной необходимостью, вызванной усилением конкурентной борьбы.

В организациях, предоставляющих ИТ-услуги, существуют документы по организации и базы данных, написанные на разных платформах. Объем хранимой и используемой ежеминутно информации очень большой, а извлечение данных из тысяч строк записей может занять целый трудовой день менеджера. Но это полбеда, главная беда в том, что обладание информацией одним человеком препятствует принятию своевременных бизнес-решений на уровне организации. Это подталкивает к поиску актуальных решений, позволяющих совместно использовать корпоративные данные. Возможны несколько методов, которые бы способствовали эффективному использованию корпоративных данных и могли бы улучшить внутренние бизнес-процессы организации:

1. *организационный метод*, при котором в организации проводятся ежемесячные собрания и обсуждения результатов деятельности, что является не очень удобным, поскольку занимает очень много времени и сложно для анализа;

2. *административный метод*, когда каждое подразделение в определённые сроки готовит письменные и электронные отчеты по своей деятельности и передает их для анализа руководителю. Этот метод также имеет существенные недостатки: во-первых, полной информацией обладает один человек, пусть даже если и руководитель; подразделения не знают о состоянии дел друг друга; отсутствует гибкость, и нет актуальной картины на «сегодняшний день»;

3. *создание единого информационного пространства*, что является наиболее эффективным и исключает недостатки предыдущих методов, так как все сотрудники подразделений и руководитель работают в одной программе, которая актуальна ежесекундно.

Таким образом, создание единого информационного пространства является наиболее эффективным методом оптимизации внутренних бизнес-процессов для данных организаций. Создать такое рабочее пространство можно также несколькими способами:

- *обеспечить выгрузку и загрузку данных* для всех программ организации друг в друга, что является достаточно трудоёмкой работой, привязывает к созданию и использованию определённых форм отчётности, к тому же исключает совместный анализ и работу сотрудников подразделений.

- *купить CRM-систему* – (англ. Customer relationship management) – модель взаимодействия, полагающую, что центром всей философии бизнеса является клиент, а основными направлениями деятельности являются меры по поддержке эффективного маркетинга, продаж и обслуживания клиентов. Поддержка этих бизнес целей включает сбор, хранение и анализ информации о потребителях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах компании. Функции для поддержки этих бизнес целей включают продажи, маркетинг, поддержку потребителей, управление качеством, обучение и повышение квалификации сотрудников компании, найм и развитие персонала, управление мотивацией персонала. Но наряду с преимуществами CRM-системы существуют и недостатки: необходимо менять бизнес-процессы организации и общие принципы работы; нужно хорошо инвестировать в обучение персонала. Небольшие организации, например, ООО «АйТи-Архитектор» не могут позволить себе инвестировать достаточно денег в CRM и адекватно обучить всех сотрудников; внедрение является достаточно дорогим; при внедрении возникает проблема совместимости с прежними системами. Это делает вариант покупки CRM-системы для такой организации неэффективным.

- *сделать Web-приложение*, которое будет иметь библиотеку web-интерфейсов для доступа к гетерогенной информационной сети организации. Web-приложение — клиент-серверное приложение, в котором *клиентом* выступает *браузер*, а *сервером* — *Web-сервер*. Браузер может являться реализацией так называемых *тонких клиентов*. Браузер способен отображать *веб-страницы* и, как правило, входит в состав *операционной системы*, а

функции его обновления и сопровождения лежат на поставщике операционной системы. Логика приложения сосредотачивается на сервере, а функция браузера заключается в основном в отображении информации, загруженной по *сети* с сервера, и передаче обратно данных пользователя. Одним из преимуществ такого подхода является тот факт, что клиенты не зависят от конкретной операционной системы пользователя, и веб-приложения, таким образом, являются межплатформенными сервисами.

Как показывает практика, Web-решения все чаще интегрируются в информационную инфраструктуру организаций, становясь ее неотъемлемой частью. Принципы быстрого доступа к информации, хорошо зарекомендовавшие себя в Интернете, прекрасно работают и для интранет-систем. Windows-приложения, обладающие меньшей гибкостью и большей ресурсоемкостью, все чаще уступают место в локальной сети Web-приложениям, которые предоставляют не статические страницы HTML, а динамические, т. е. управляемые пользователями, отчеты профессионального качества.

Быстрая публикация информации на внутреннем сайте компании и получение информации из внутренней базы данных, доступ ко всем ресурсам при помощи обычного Web-браузера, легкое наращивание возможностей — все это делает Web-приложения замечательным инструментом для работы с информацией.

От интранет-системы возможен естественный переход к экстранет-системе, обеспечивающий доступ к информационной структуре предприятия удаленных офисов, складов, магазинов, мобильных пользователей и реализацию видов коммерческих отношений типа «бизнес — клиент» и «бизнес — бизнес». Для реализации такого доступа при помощи Windows-приложений необходимо затратить значительно больше усилий, ведь Web-технология изначально рассчитана на легкий доступ к удаленным рабочим местам, которые могут находиться и в соседнем здании, и на другом континенте.

Web-системы — по определению гибки, ведь каждая страница, которая передается клиенту, динамически создается на сервере в соответствии с конкретным запросом. Что передать и как это оформить, решает Web-приложение. Получившие широкое распространение для приложений шаблоны пользовательского интерфейса (скины) для Windows-приложений, не идут ни в какое сравнение с возможностями по генерации этого самого интерфейса «на лету», как это делают Web-системы.

Разработка и развертывание Web-приложения не являются капризом и аргументом в пользу того, чтобы идти в ногу со временем. Любое коммерческое приложение, и приложения для Web в том числе, — это инструмент ведения бизнеса, повышения его эффективности и качества.

Литература

1. Ниессен, Я. Введение в ITSM/Я.Ниессен. – М.: Нидерланды, 2003. – 225 с.
2. Попов, И.И. Информационные ресурсы и системы: реализация, моделирование, управление/И.И.Попов. – М.: Альянс, 1996. – 145 с.