

УДК 007.51, 658.5

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

Нино Мамукаевна Какорина, аспирант кафедры САПР МГГУ

Денис Анатольевич Стадник, кандидат технических наук, преподаватель кафедры ПРПМ МГГУ

### Аннотация

*Данная 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 WEB-PORTAL IN MANAGEMENT OF BUSINESS-PROCESSES OF ORGANIZATION, GIVING IT-SERVICES

Nino Kakorina, Graduate, MSMU,

Denis Stadnik, Candidate of Technical Sciences, teacher, MSMU

### Abstract

*This article is developed to one of the most actual items to date – the development of processes of It-Service Management in Russia. This sphere of activity begins to acquire greater value in the modern world, and in our country accordingly, in connection with a tendency to universal globalization of 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.

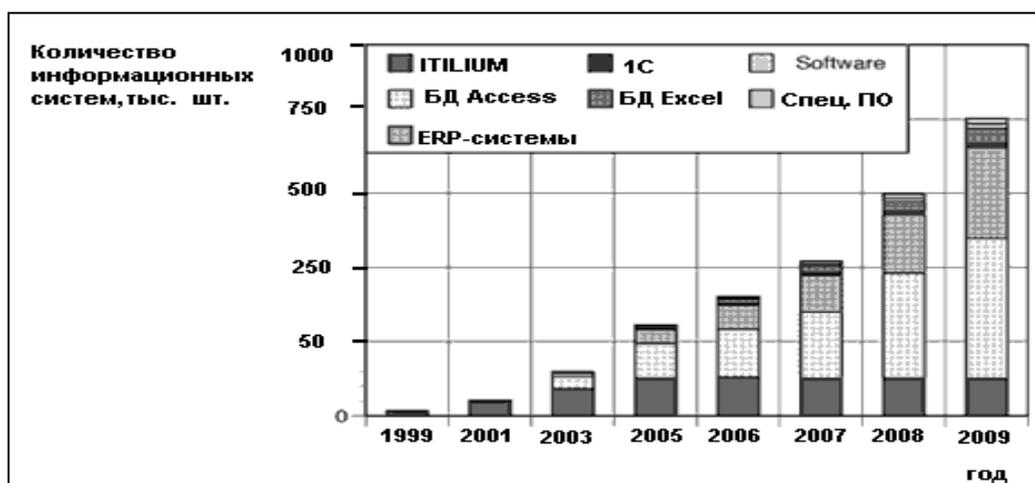


Рис. 1. Использование ИС в организациях

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.

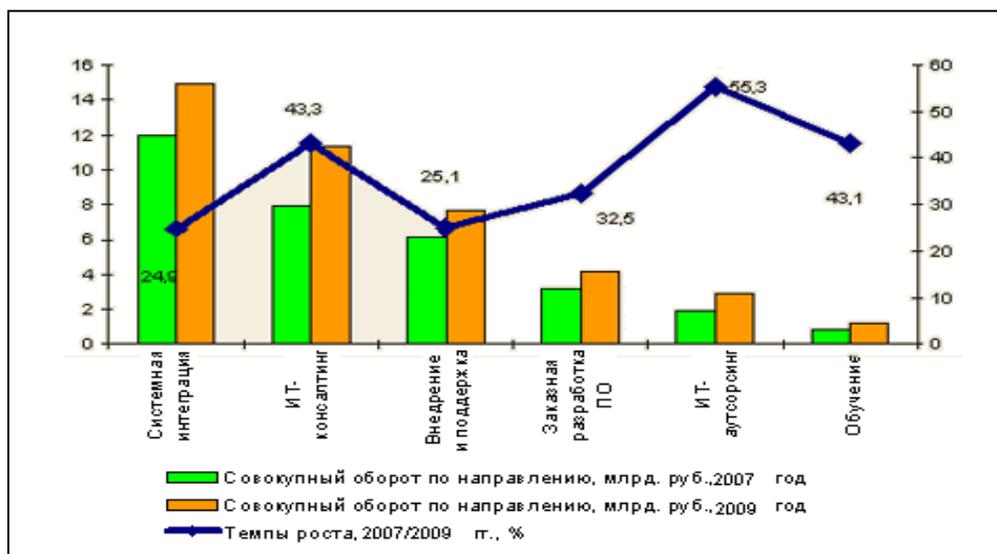


Рис. 2. График динамики развития ИТ-услуг в России

Для повышения конкурентоспособности таким организациям необходимо эффективно управлять бизнес-процессами. Существует методика ИТЛ (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 ИТЛ организацией.

Анализ деятельности организаций, предоставляющих ИТ-услуги, показывает, что организации готовы к внедрению методики ИТЛ, 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 ИТЛ для эффективного управления бизнес-процессами.

Для реализации методики ИПЛ в таких организациях наиболее целесообразно создание единого информационного пространства с помощью САПР 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. – М.: Нидерланды, 2003. – 225 с.
2. Попов, И.И. Информационные ресурсы и системы: реализация, моделирование, управление. – М.: Альянс, 1996. – 145 с.