

СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ Шалбаева Ж. А.

*Шалбаева Жанна Абилкасимовна / Shalbayeva Zhanna Abilkassymovna – студент магистратуры,
кафедра информатики и информационной безопасности,
Евразийский национальный университет им. Л. Н. Гумилева, г. Астана*

Аннотация: статья посвящена вопросам сопровождения информационных систем управления на предприятии, внедрению центра компетенции как эффективного способа управления.

Ключевые слова: информационная система управления, сопровождение, эффективность.

В эпоху развития информационных технологий, для повышения эффективности управления предприятием, внедряют информационные системы (ИС) управления. Следовательно, внедрение ИС приводит к более эффективной работе организации, при этом, существует ряд факторов влияющих на получение выгоды от внедрения.

Ошибочно полагать, что, успешно запустив новую ИС мы завершаем этап внедрения программного продукта. На самом деле – это лишь первый и очень важный шаг к эффективному управлению предприятием. ИС является одним из наиболее гибких видов продукции, который часто подвергается изменениям в течение всего времени его использования. Для сохранения и повышения качества работы системы, нужно правильно регламентировать процесс сопровождения его соответствующим тестированием и контролем качества. В результате, ИС актуализируется и по функциональным возможностям, и по качеству решения отдельных задач [2, с. 57].

Сопровождение информационных систем (ИС) состоит из двух больших и разноплановых задач.

Первая задача — эксплуатация информационной системы. Решение этой задачи начинается с установки прикладного программного обеспечения (ПО) в определенном программно-аппаратном окружении и настройкой ПО в соответствии с документацией разработчика таким образом, чтобы обеспечить максимальную надежность и производительность работы приложения. Проще говоря, установка ПО на «железо» клиента для решения конкретных задач. («SAP» «1С Бухгалтерия», «Navision» и др.).

Вторая задача — внесение изменений в информационную систему. Изменения могут включать доработки тиражируемого ПО или доработки заказного ПО. И доработки и доработки, как правило, требуют привлечения консультантов по бизнес-процессам, а также программистов, обладающих необходимыми компетенциями. То есть, когда возникает потребность в «подгонке» ИС под новые условия и требования бизнес-процессов [2].

Обычно, в договор по сопровождению информационной системы включается и первая, и вторая задачи. При этом, договор заключается с одним исполнителем — разработчиком ПО или компанией, внедряющей информационную систему. В таком объединении задач есть серьезный недостаток: разработчик или внедряющая организация, решая в ограниченные сроки задачи внесения изменений в ПО, могут поставить в «боевую» эксплуатацию недотестированную версию ПО, содержащую ошибки.

Заказчик страдает, когда версия приложения с доработками или измененными настройками, не работает должным образом и сотрудники заказчика не могут выполнять свою работу. А исполнитель, заинтересованный сдать доработанное ПО, пытается поправить ситуацию и дорабатывает «на ходу», вместо того, чтобы «откатить» систему на предыдущую версию. И это приводит к еще большим простоям и потерям.

В связи с этим, для эффективного сопровождения следует внедрять центр компетенции на стороне клиента.

Что входит в функциональную модель Центра компетенции. Уже из семантики названия модели следует, что это должна быть организационная форма, обеспечивающая компетенцию (необходимый уровень знаний и возможностей) в заданной области, в рассматриваемом случае — совокупность информационных систем корпорации. Для обеспечения компетенции организационная форма Центра компетенции, в идеале, должна содержать следующие функциональные блоки:

Блок функциональной поддержки. Поддержка конечных пользователей по телефону, обработка сообщений пользователей, работа с базой решений компании-поставщика, анализ возникновения проблем, обработка запросов-рекламаций в адрес компании-поставщика, администрирование пользователей ИСУ.

Блок технической поддержки системы. Решение технических проблем на уровне ландшафта системы (комплекс технических средств и правил, имеющих место быть в компании), анализ возникновения технических проблем, обработка запросов-рекламаций в адрес компании-поставщика, инсталляция и апгрейд компонентов ИСУ, администрирование системного ландшафта.

Блок управления договорами и лицензиями. Заключение договоров на новые компоненты ИСУ, новые лицензии, а также на поддержку со стороны компании-поставщика.

Блок аудита лицензий и масштабируемости системы. Определение необходимого объёма лицензий, аудит текущего объёма используемых лицензий, оценка результатов измерения системного ландшафта, взаимодействие с компанией-поставщиком по результатам аудита системного ландшафта.

Блок управления информационным обеспечением. Распространение информационных материалов среди пользователей ИСУ, обзор информационных источников компаний-поставщиков, организация доступа к ним для заинтересованных лиц, подготовка специфической информации по запросам, организация информационных мероприятий.

Блок управления дополнительными разработками. Управление запросами пользователей на проведение дополнительных разработок для ИСУ, разработка новых отчётов и программ, модификация стандартных объектов ИСУ, контроль проведённых модификаций, разработка интерфейсов между подсистемами ИСУ.

Блок управления внутренним маркетингом системы. Формирование содержания для материалов разъяснительного характера относительно проведённых внедрений и функционирующих решений, проведение презентаций, организация информационных мероприятий для будущих пользователей ИСУ, организация референт визитов.

Блок консалтинга в части развития и поддержки системы. Проведения управленческого консалтинга, разработка стандартов и шаблонов для ИСУ, консультирование по управлению проектами, консультирование по прикладным компонентам ИСУ.

Блок обучения. Разработка специальных программ обучения, проведение стандартного обучения групп пользователей по учебным материалам компаний-поставщиков, обучение проектных команд [3].

Как правило, поставщик программного обеспечения предоставляет комплекс своих услуг по поддержке, поставляемой ERP системы (система управления ресурсами предприятия). При организации Центра компетенции, исходя из экономических соображений, некоторые услуги по поддержке можно оставить на стороне компании поставщика программного обеспечения либо сторонним консалтинговым фирмам. Учитывая при этом критичность некоторых функций, можно дифференцировать функциональные блоки Центра компетенции на обязательные и рекомендуемые (таблица 1).

Таблица 1. Функциональные блоки Центра компетенции

Обязательные функциональные блоки	Рекомендуемые функциональные блоки
Блок Функциональной поддержки; Блок технической поддержки системы; Блок управления договорами и лицензиями; Блок аудита лицензий и масштабируемости системы; Блок управления дополнительными разработками.	Блок управления информационным обеспечением; Блок управления внутренним маркетингом системы; Блок консалтинга в части развития и поддержки системы; Блок обучения.

Внедрение ИСУ лишь начало пути к успешному управлению предприятием. А правильно регламентированный процесс сопровождения ИСУ облегчает этот путь. И в данном случае, роль центра компетенций как посредника между клиентом и поставщиком услуг в процессе изменений ИСУ, (например, под новые требования законодательства, дополнительные формы анализа и т. д.) обеспечивает своевременность и качество изменений.

Литература

1. Michael Doane The SAP Green Book A Business Guide for Effectively Managing the SAP Lifecycle: SAP PRESS, 2012. 323 с.
2. Организация работ по сопровождению информационных систем. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://referatplus.ru/economik/ste23.php> (дата обращения: 11.09.2016).
3. Центр компетенции — решение проблем сервиса ERP-систем. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.acconcept.ru/science/solutions/265--erp-.html> (дата обращения: 11.10.2016).