

Бажанова С.В., доцент кафедры статистики, эконометрики и информационных технологий в управлении
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»

Казакова С.В., студентка 3 курса экономического факультета
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»

Сырямина Н.А., студентка 3 курса экономического факультета
ФГБОУ ВПО «Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва»

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ОТДЕЛОМ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ОАО «КОНСЕРВНЫЙ ЗАВОД «САРАНСКИЙ»)

Аннотация. В статье раскрыто содержание функционирования отдела информационных технологий, его важность в деятельности предприятий и экономики в целом. Рассмотрены проблемы в работе отдела информационных технологий ОАО «Консервный завод «Саранский» и предложены методы оптимизации его деятельности.

Ключевые слова: информационные технологии, отдел информационных технологий, эффективность, оптимизация, программное обеспечение.

Annotation. The article reveals the content of the operation of the Department of information technology, its importance in the activity of enterprises and the economy as a whole. The paper discussed some problems relating to the work of the Department of information technologies JSC "Cannery "Saransk" and proposed methods for the optimization of it's activities.

Keywords: information technology, Department of information technology, efficiency, optimization, software.

Информация охватывает все стороны жизни общества – от материального производства до социальной сферы. Под информатизацией понимается активное внедрение компьютерной техники и новых информационных технологий (ИТ) в различные сферы производства, общественной и личной жизни людей. Качественно новое обслуживание информационных процессов человеческой деятельности связано с

использованием современной персональной электронно-вычислительной техники, систем телекоммуникаций, создания сетей ЭВМ. Информационные технологии выступают в настоящее время главной движущей силой экономики, позволяя реализовать сложные производственные решения, контролировать финансовые и товарные потоки, управлять затратами на персонал и оптимизировать взаимоотношения с поставщиками [1].

Для принятия эффективных управленческих решений в условиях динамичного развития рыночной экономики предприятию требуется целесообразная система информационного обеспечения, объективно отражающая сложившуюся экономическую ситуацию. Передача информации о положении и деятельности фирмы на высший уровень управления и обмен информацией между всеми взаимосвязанными подразделениями фирмы осуществляются на базе современной электронно-вычислительной техники и информационных систем (ИС). Для их эффективного внедрения, функционирования и сопровождения важную роль играет правильная организация работы отдела информационных технологий.

Отдел информационных технологий – это совокупность взаимодействующих средств ИТ и специалистов в области ИТ, целью которой является повышение эффективности деятельности компании посредством оптимизации информационных потоков [2].

Рассмотрим организацию работы отдела ИТ на примере ОАО «Консервный завод «Саранский».

ОАО «Консервный завод «Саранский» является одним из крупнейших перерабатывающих предприятий России. Сегодня продукция завода представлена более чем в 45 регионах РФ. Предприятие производит молочную, овощную и мясную консервацию, а также замороженные овощные смеси [3].

Отдел ИТ консервного завода состоит из 4 человек: руководитель отдела, системный администратор, программист и веб-мастер.

Руководитель отдела ИТ выполняет следующие функции :

- контролирует связи компании с партнерами, предоставляющими услуги в сфере ИТ;
- готовит бюджет в подотчетной сфере и обеспечивает эффективное использование ресурсов;

- контролирует процесс подбора, установки, поддержки программного и аппаратного обеспечения;
- принимает решения о вносимых изменениях в программное обеспечение (ПО).

В функции системного администратора входит:

- установка программного и аппаратного обеспечения;
- мониторинг и оптимизация работы операционных систем вычислительной техники;
- классификация инцидентов и их обслуживание;
- координация процесса наладки и поддержки сетевого оборудования;
- анализ требований пользователя, оценка дополнительных возможностей по улучшению работы ПО;
- прием заявок пользователей.

Функциями программиста являются:

- решение комплексные вопросы программирования;
- подготовка графиков и диаграмм рабочего процесса;
- контроль проведения тестирования и отладки программного обеспечения;
- обеспечение совместимости программного и аппаратного сетевого обеспечения.

Веб-мастер отвечает за создание, поддержание и регулярное обновление web-сайта организации.

На основе проведенного анализа работы отдела ИТ был выявлен ряд проблем.

Во-первых, это перегруженность системного администратора. Помимо своих основных функций он обеспечивает «точку контакта», а именно принимает заявки от пользователей, классифицирует и обслуживает их. Это значительно увеличивает время ее выполнения и, соответственно, время решения самой проблемы. Из-за этого системному администратору часто приходится оставаться после установленного рабочего времени, что несет за собой дополнительные финансовые затраты.

Во-вторых, необъективность принятия решений о вносимых изменениях в программное и аппаратное обеспечение. Все вопросы возложены на руководителя отдела ИТ. Он единолично принимает решения, что приводит к многократному обращению

сотрудников к руководству и несогласованности. Это также влечет за собой дополнительные финансовые вложения, т.к. на предприятии наблюдались случаи приобретения программ с уже имеющимся функционалом.

В-третьих, отсутствие статистики и анализа возникших проблем в работе электронно-вычислительной техники и ИС. На данный момент на предприятии реализуется реактивный принцип работы – проблемы решаются по мере их возникновения.

Оптимизацию работы отдела ИТ следует начать с создания коллегиального органа по внедрению изменений. В его состав будут входить: руководитель ИТ-отдела и представители бизнес-подразделений. Данный орган предназначен для совместного изучения, обсуждения и принятия решений по вносимым изменениям. Это позволит объективно, согласованно и менее затратно вносить изменения в программное и аппаратное обеспечение предприятия.

Также необходимо оптимизировать «точку контакта», так как в настоящее время обслуживание пользователей происходит посредством телефона и e-mail. Это можно реализовать с помощью установки программы vsDesk. Система предназначена для ИТ отделов небольших компаний и позволяет регистрировать и обрабатывать заявки и инциденты пользователей (в том числе по email), контролировать статусы заявок. Также она позволяет прикреплять файлы и скриншоты к заявке, отправлять E-mail и SMS уведомления о статусе заявки, формировать отчеты, вести реестр проблем, привязывать заявки к проблемам, вести базу знаний, каталог активов. В системе есть три роли пользователей: "Пользователь", "Исполнитель", "Администратор" с разными интерфейсами. vsDesk распространяется бесплатно по лицензии Creative Common [4]. Это позволит оперативно решать возникающие проблемы, отслеживать статус выполнения заявки и время ее выполнения, а также формировать отчет для последующего анализа проблем.

Для решения вопроса перегруженности сотрудников необходимо перераспределить их функции. Веб-мастеру, который менее загружен, стоит передать принятие и первоначальную обработку пользовательских заявок. При принятии заявок, он должен руководствоваться таблицей приоритетов и рангов возникающих проблем. Разработку данной таблицы следует поручить коллегиальному органу.

Ведение статистики проблем и ее анализ передать в полномочия системного администратора. Статистика позволит минимизировать негативное влияние возникших проблем на деятельность предприятия в целом и уменьшить количество возможных причин инцидентов.

Данные изменения позволят увеличить эффективность работы как отдела ИТ, так и всего предприятия в целом, перейти на новый, проактивный уровень решения проблем – анализировать ситуацию и предотвращать инциденты еще до их возникновения, что приведет к увеличению скорости решения проблем, эффективному использованию ИТ и представлению ИТ-сервисов на более высоком уровне. Также это позволит увеличить конкурентные преимущества, благополучно преодолеть кризисную ситуацию, сложившуюся на современном рынке и сократить финансовые расходы на информационное обеспечение предприятия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Зинина Л.И. и др. Развитие информационного общества / Зинина Л.И., Петрова Е.С., Аникина Н.В., Бажанова С.В., Глухова Т.В., Ефремова Л.И., Иванова И.А., Кузнецов А.Ф., Соколова М.Ю., Федякова Н.Н.. – Саранск: Мордовский государственный университет, 2010. – 196 с.
2. ИТ компании России [Электронный ресурс] / Электрон. дан. – [Б. м.], 2015.– Режим доступа: <http://www.itcompanies.ru/03itotdel.html>.(дата обращения 20.12.2015).
3. Официальный сайт Саранского консервного завода [Электронный ресурс] / Электрон. дан. – [Б. м.], 2015.– Режим доступа: <http://www.saranskkonserv.ru> .(дата обращения 20.12.2015).
4. Helpdeski – Онлайн HelpDesk и Service Desk [Электронный ресурс] / Электрон. дан. – [Б. м.], 2015. – Режим доступа: <http://www.helpdeski.ru/news/11219/>.(дата обращения 20.12.2015).
5. СибАК – Международные научно-практические конференции, публикация научных статей [Электронный ресурс] / Электрон. дан. – [Б. м.], 2015. – Режим доступа: <http://sibac.info/15027>.(дата обращения 20.12.2015).