

Кузнецов Илья Сергеевич

ведущий системный администратор

АО «Билдинг-сервис»

аспирант

ФГБОУ ВО «Российский экономический

университет им. Г.В. Плеханова»

г. Москва

DOI 10.21661/r-118947

КРИТЕРИИ АНАЛИЗА СОСТОЯНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

***Аннотация:** в данной статье рассмотрена проблема качества информационно-технологического оснащения системы организационно-экономического управления. Перечислены общие критерии оценки зрелости информационно-технологической поддержки систем организационно-экономического управления предприятиями. Представлено основное содержание исследуемых критериев.*

***Ключевые слова:** организационно-экономическое управление, информационные технологии, технологии управления, регламентация, бизнес-процессы.*

Одной из важнейших характеристик качества организационной модели управления является ее оснащенность информационными технологиями (ИТ). Однако это вовсе не означает, что только наличие компьютеров с массой установленных пакетов программ и соединенных в общую сеть позволяет говорить о высоком качестве информационно-технологического оснащения системы организационно-экономического управления. Важно, как используемые информационные технологии встроены в систему управления, как они вплетены в рабочие процессы организации.

Для оценки зрелости информационно-технологической поддержки рабочих процессов в системе организационно-экономического управления можно использовать следующую систему критериев.

1. Оснащенность рабочих мест компьютерным оборудованием, общим и специализированным программным обеспечением.
2. Уровень формализации регламентов применения информационных технологий.
3. Порядок распределения прав доступа к общим массивам данных.
4. Наличие и уровень регламентации применения корпоративных шаблонов оформления документов.
5. Уровень применения кооперативных информационных технологий при совместной работе с документами.
6. Уровень и регламентация применения телекоммуникационных технологий при организации взаимодействия групп сотрудников.
7. Уровень поддержки сквозных бизнес-процессов информационными технологиями.
8. Охват поддержки решения задач управления специализированным программным обеспечением.
9. Уровень и порядок регламентации технологий обмена данными при осуществлении взаимодействия разнородных программных компонент.
10. Глубина применения компьютерно-ориентированных технологий управления.
11. Глубина применения интеллектуальных технологий при выработке управленческих решений.

Рассмотрим вкратце основное содержание перечисленных критериев.

Содержание критерия (1) достаточно очевидно: он оценивает оснащенность рабочих мест компьютерным оборудованием и необходимым для выполнения функций конкретного сотрудника программным обеспечением. В настоящее время практически во всех сколь-либо крупных организациях на столе у каждого

офисного сотрудника стоит компьютер с каким-то набором программного обеспечения. Однако это вовсе не значит, что любая такая организация может получить высшую оценку в конкретной шкале измерения данного критерия. Здесь необходимо учитывать еще и распространенность корпоративных мобильных устройств и разного рода специализированного компьютерного оборудования, применяемого персоналом при выполнении рабочих процессов.

Содержание критерия (2) состоит в оценке полноты и качества регламентов использования компьютерного оборудования, общего и

специализированного программного обеспечения, предписывающих что, когда и в какой последовательности конкретные сотрудники должны делать с помощью конкретных программно-аппаратных средств и описывающих нормы выполнения соответствующих операций.

Критерий (3) отражает оценку отработанности правил регламентации прав доступа к массивам информации общего пользования. В настоящее время многие специализированные программы имеют гибкие средства настройки прав доступа различных пользователей не только к информационным массивам в целом, но и к отдельным реквизитам формируемых документов, а также процедурам обработки данных. Но то, что используемая программа имеет такие возможности, еще не значит, что в конкретной информационной системе они корректно используются. Поэтому должны существовать определенные регламенты, определяющие порядок распределения прав доступа к информационным массивам и функционалу их обработки. Идеально, если такие регламенты утверждаются на уровне высшего руководства, а не устанавливаются системными администраторами по собственному усмотрению.

Содержание критерия (4) состоит в том, чтобы оценить наличие, разнообразие и совместимость системы шаблонов, используемых при подготовке офисных документов. Плохо, если каждый сотрудник составляет документ на базе собственного шаблона или вообще не использует правил стилевого оформления. Очевидно, что коллективная работа с такими документами будет неэффективна,

поскольку в конце концов все равно придется наводить порядок в их оформлении. Существенно более эффективен подход, когда все сотрудники используют одинаковую систему типовых шаблонов, а ручное, не стилевое форматирование полностью исключено.

Критерий (5) призван оценить не только факт совместной подготовки и правки документов несколькими сотрудниками средствами современных офисных программ, но также и регламентацию правил и прав внесения изменений в документы различными категориями сотрудников на различных стадиях их подготовки.

Критерий (6) позволяет оценить эффективность встраивания телекоммуникационных технологий в рабочую среду системы управления. Очевидно, что использование электронной почты, мессенджеров и видеоконференций [2] существенно экономит и лучше структурирует рабочее время персонала, снижая потребность в личных встречах и разного рода совещаниях, в особенности, требующих физического перемещения сотрудников вне офиса. Важно также оценить, насколько регламентирована «законность» электронных писем и сообщений как элемента отчетности сотрудников о проделанной работе.

Назначением критерия (7) является оценка уровня сопровождения бизнес-процессов информационными технологиями и степени адаптации процессов к конкретным используемым программно-аппаратным средствам. Встраивание информационных технологий (ИТ) в бизнес-процессы может быть осуществлено двумя принципиально различными способами. Либо бизнес-процесс адаптируется под используемое специализированное программное обеспечение, либо последнее реконфигурируется под существующий порядок выполнения процедур бизнес-процессов [3]. Считается, что первый вариант характерен при использовании западных ERP-систем, а второй – при применении аналогичного отечественного программного обеспечения. Поэтому при конкретном исследовании данный критерий должен уточняться в зависимости выбранных особенностей порядка адаптации.

Назначение критерия (8) состоит в оценке уровня специализации информационных технологий, применяемых при решении конкретных групп задач управления. Очевидно, что многие задачи могут решаться либо с помощью специализированных программ, либо с помощью некоторого универсального программного обеспечения, настроенного под решение данной задачи. Например, практически все организации в настоящее время для ведения бухгалтерского учета применяют те или иные специализированные бухгалтерские программы [2], а другие экономические службы, напротив, часто используют универсальные электронные таблицы. Исходя из общих соображений, можно считать, что применение специализированных программ позволяет достичь большей производительности. Однако применение таких программ по ряду причин не всегда возможно. В этом случае учет критерия (8) связан оценками по критерию (4) – наличию стандартных шаблонов и регламентации их применения.

Критерий (9) призван оценить степень взаимосвязи компонент применяемого программного обеспечения и трудоемкость процедур обмена данными между ними. Идеально, если информационная система является полностью интегрированной, все необходимые данные хранятся единой информационной базой и доступны любому приложению без необходимости выполнения каких-либо процедур загрузки/выгрузки данных. Однако такая степень интеграции возможна не всегда. В этом случае необходимо иметь строгие регламенты выполнения соответствующих технологических процедур обмена данными и четкое распределение прав и обязанностей по их выполнению [1].

Назначение критерия (10) состоит в том, чтобы оценить реальность и глубину применения компьютерно-ориентированных технологий управления: MRP, CRP, ERP, CRM, SRM, SCM и других [3].

В настоящее время наиболее совершенными комплексными системами автоматизации, наиболее полно реализующими весь спектр важнейших компьютерно-ориентированных технологий управления, считаются решения SAP ERP, Oracle E-Business Suite, Microsoft Dynamics AX. В то же время, следует иметь в

виду, что внедрение указанных программных систем автоматически не обеспечивает поддержку в ИСУП рассмотренных выше технологий управления. Как указывается в [3], здесь все зависит от содержания имплементации выбранного программного обеспечения в среду конкретной информационной системы управления. Поэтому судить о «продвинутой» технологий управления конкретного предприятия только на основании наличия у него лицензий на использование программных систем с громким именем нельзя.

Назначением критерия (11) является оценка глубины применения интеллектуальных технологий при выработке управленческих решений. Применяя соответствующий инструментарий можно выявлять скрытые закономерности в данных, позволяющие оптимизировать работу предприятия по самым разным направлениям [2]. Уже только факт реального применения таких технологий неоспоримо свидетельствует о высоком уровне поддержки процедур принятия решений на предприятии. Однако важны не только отдельные факты применения методов «раскопки данных» и полученные благодаря их применению результаты, но и широта их применения при решении всего спектра задач системы управления.

Список литературы

1. Уринцов А.И. Электронный обмен данными: Учебное пособие [Текст]: А.И. Уринцов. – М.: Евразийский открытый институт, 2011. – 181 с.
2. Уринцов А.И. Система формирования и принятия решений в условиях информатизации общества [Текст]: Монография / А.И. Уринцов. – М.: МЭСИ, 2008. – 223 с.
3. Шуремов Е.Л. Компьютерно-ориентированные технологии управления. Коротко о главном [Текст] / Е.Л. Шуремов. – Ridero, 2017.