Секция 7
СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И КОМПЬЮТЕРНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ИТ-ПРОЦЕССОВ ОРГАНИЗАЦИИ

И.Н.Бойко
БТЭУ ПК, ф-т экономики и управления, студентка 4-го курса

Научный руководитель: И.В.Дубинина,
ст. преподаватель

Основная роль информационных технологий (ИТ) в организации – информационное обслуживание ее бизнес-подразделений. Деятельность и эффективность ИТ становится одним из важнейших показателей бизнеса. В таких условиях актуальными становятся проблемы эффективного управления информационными системами (ИС), а также людьми, участвующими в их эксплуатации, сопровождении и развитии. Необходимость повышения эффективности управляемости ИТ продиктована как внутренними требованиями к повышению эффективности бизнеса, так и требованиями международных и мировых стандартов, в частности требованиями к системе менеджмента качества ISO 9000.

Уровень зрелости управления ИТ в организации определяется степенью стандартизации и документирования ИТ-процессов, наличием или отсутствием системы мониторинга качества этих процессов [1].

Современные концепции управления информационными системами предполагают их полную интеграцию в бизнес-процессы организации. Наиболее известный подход к управлению ИС – методика ITSM (Information Technology Service Management). Главная цель ITSM – ориентировать ИТ-менеджмент на эффективное предоставление качественных информационных услуг для бизнес-подразделений при одновременном снижении затрат предприятия на содержание информационной инфраструктуры. В основе использования концепции ITSM лежит разработка формализованных процессов ИТ-подразделения. Для каждого процесса необходимо описать последовательность операций, необходимые ресурсы, затраты по времени, способы контроля качества, т.е. составить регламент в виде отдельного документа. Такая работа требует больших затрат времени, тщательного изучения стандартных процедур, специальных знаний в области менеджмента качества и др.

Документирование бизнес-процессов организации может быть выполнено в среде специализированных программных сред – систем бизнес-моделирования, которые позволяют представить организацию и ее систему управления (в том числе управление ИТ) в виде совокупности моделей различного типа. Каждая система бизнес-моделирования также содержит дополнительные инструменты, позволяющие углубить и расширить границы анализа моделируемого объекта (например, средства ФСА и имитационного моделирования). На основе использования инструментария систем бизнес-моделирования могут быть получены регламентирующие документы различного вида.

Применение инструментария системы бизнес-моделирования Business Studio 3.5 компании «Современные технологии управления» (г. Самара, РФ) при моделировании и документировании процессов управления ИТ позволяет решить следующие основные задачи:

представить процессы управления ИС в формализованном виде;

увязать процессы управления ИС со стратегическими целями деятельности ИТ-подразделения и организации в целом, а также предоставляемыми ИТ-услугами;

подготовить документы, регламентирующие деятельность ИТ-подразделения (положение о подразделении, должностные инструкции, регламенты процессов);

разработать ключевые показатели оценки качества достижения целей и проводить их мониторинг;

выполнить стоимостную оценку ИТ-процесса с помощью метода ФСА.

Литература:
1. Ядыков, С. Эффективность информационных систем – докопаться до истины. [Электронный ресурс]. – Портал компании «Ветрикс» – Режим доступа: http://vetriks.ru/info/52-info-3-4.html.– Загл. с экрана. – Дата доступа: 15.03.2013.

АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМНОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ

М.А. Гвоздев
МИУ, инженерно-информационный ф-т, студент 5-го курса

Научный руководитель: Е.М. Демидович, к.т.н., доцент

На средних или крупных предприятиях чаще всего системных администраторов не хватает. Поэтому порой автоматизация – единственное решение в подобной ситуации. Иными словами, все, что делается не один раз, необходимо проанализировать на предмет возможной автоматизации для четкой и эффективной работы. Автоматизация также дает пользователям дополнительное преимущество – большую предсказуемость и целостность системы.

В обязанности системного администратора входит множество задач, выполняя которые, он должен придерживаться основных принципов системного администрирования:
- автоматизировать все;
- документировать все;
- знать свои ресурсы;
- знать своих пользователей;
- планировать;
- предугадывать.

Учитывая эти задачи, нужно начать с автоматизирования процесса управления инцидентами. Для этого разрабатывается программа Admin Task Viewer (ATV), при помощи системы построения клиентских приложений Windows – Windows Presentation Foundation (WPF). Для работы с WPF требуется любой .NET-совместимый язык. Из списка этих языков часто выбирают язык программирования C#. Разрабатываемая программа подключается к Microsoft SQL Server 2008 и хранит всю информацию в базе данных.

Информация об инцидентах поступает от пользователей, столкнувшихся с трудностями в работе. После регистрации инцидента пользователю может быть автоматически направлено уведомление о регистрации его обращения.

Повторение одного и того же инцидента, скорее всего, означает, что данный инцидент превратился в проблему. Подсистема позволяет отфильтровать повторяющиеся инциденты, выявить, таким образом, проблему, учесть ее, ввести в систему информацию об ошибке и способе ее устранения.

После накопления базы знаний по проблемам и известным ошибкам можно переходить к решению проблем задолго до их появления.

Полная автоматизация процессов системного администрирования позволит специалистам ИТ-инфраструктуры более четко и быстро выполнить свою работу, пользователям предоставит более стабильную работу их автоматизированных рабочих мест, а предприятию поможет сократить убытки.

Литература
1. Мак-Дональд, М. WPF: Windows Presentation Foundation в .NET 4.0 с примерами на C# 2010 / М. Мак-Дональд. – Вильямс, 2011. – 1020 с.
2. Professorweb [Электронный ресурс] / Alexandr Erohin – alexerohinzzz@gmail.com. – 2011–2013. – Режим доступа: http://www.professorweb.ru. – Дата доступа: 25.03.2013.