

## Прежде чем автоматизировать бизнес надо автоматизировать ИТ

Руководство ИТ-подразделением любой производственной компании – дело трудоемкое и сложное. По сути, ИТ-департамент является тем звеном, которое обеспечивает бесперебойную работу всех подразделений предприятия, их взаимосвязь между собой, разрабатывает и претворяет в жизнь политику развития информационных технологий организации, решает вопросы информационной безопасности, создает и внедряет программное обеспечение, которое позволяет накапливать информационно-аналитический потенциал компании и повышать производительность труда. В свою очередь, в процессе решения этих задач не последнюю роль играет управление информационными потоками с помощью профильного программного обеспечения. Своим опытом и соображениями в отношении потребностей ИТ-департамента в автоматизации своей деятельности делится в статье руководитель отдела ИТ ОАО “Светлана” – родоначальника и одного из лидеров электронной промышленности России.

Впервые об автоматизации своей работы я задумался, когда мне за довольно короткий срок необходимо было подготовить пакет однотипной документации для нескольких офисов компании, в которой я на тот момент работал. Поскольку время было ограничено, мысль пришлось отложить в закоулки памяти, а самому взяться за редакторы текстов и таблиц.

Впоследствии, когда я оценил, сколько времени у меня и у моих сотрудников уходит на выполнение однотипной операционной работы, я занялся этим вопросом более серьезно. Выводы оставляли желать лучшего. Для понимания ситуации приведу несколько свежих примеров:

- ▶ В конкурсе внедренческих проектов на iOne.ru участвовало 39 компаний, в которых, как правило, автоматизации подвергались производственные подразделения. Среди них не было ни одной компании, автоматизация в которой касалась бы ИТ-подразделения. Между тем ИТ-департаменты предприятий по своим потребностям ничем не отличаются от других бизнес-подразделений. У них тоже есть свои бизнес- и производственные процессы, документооборот, бюджет, поставщики, потребители и т.д. И все это тоже надо автоматизировать. Однако победных реляций о том что “мы сами себя так здорово автоматизировали, что у нас улучшилась производительность труда и поднялась отдача на сотрудника” мне лично встречать не доводилось.
- ▶ По данным компании ИС, на текущий момент количество отраслевых решений достигло цифры 1449. В то же время в группе “Управление бизнес-процессами и ИТ-процессами” находится всего лишь 15 про-

дуктов, и только около трети из них имеют отношение к информационным технологиям!

Получается что ИТ-подразделения как сапожник без сапог – зарабатывают деньги на внедрениях другим, а у самих половина процессов завязана на личное общение, алгоритмы принятия решений покрыты мраком, и вся входящая почта в лучшем случае сканируется и складывается на чьем-то компьютере. Давайте попробуем понять, а действительно ли есть необходимость автоматизировать ИТ-подразделение.

Согласно проведенным в последние годы в России исследованиям, можно сделать следующие выводы:

- ▶ В большинстве компаний роль ИТ-подразделения более весома, чем у просто затратного “эксплуатационного” подразделения. В основном ИТ-подразделение рассматривается как подразделение, отвечающее за развитие технологий автоматизации.
- ▶ Более чем в каждой третьей компании ИТ-подразделение воспринимается как центр компетенции в области бизнес-процессов.
- ▶ Чем больше внимания уделяется “инновационным” направлениям, тем меньше времени остается у ИТ-подразделений на решение проблем эксплуатации ИТ-инфраструктуры своих предприятий. С другой стороны, при использовании средств автоматизации меньше времени тратится на рутинную работу, за счет чего у ИТ-департамента появляется больше времени на инновации, что, в свою очередь, положительно сказывается на повышении эффективности бизнеса.

Перейдем теперь к практической стороне вопроса. С чего начать?

Прежде всего, программное обеспечение рабочего места руководителя ИТ-подразделения можно встроить в общую систему автоматизации предприятия с возможностью подключения к хранилищу данных, организованному в рамках этой системы. В случае, когда такой модуль не входит в состав программного обеспечения автоматизации предприятия, необходимо предусмотреть возможность сопряжения с такой системой с помощью отдельного программного продукта. Если продукт, обеспечивающий потребности руководителя ИТ-отдела, удовлетворяет всем предъявляемым требованиям и плюс к этому имеет развитые средства импорта-экспорта данных, а также возможность надежной синхронизации данных с уже существующими и планируемыми к внедрению системами хранения и обработки информации, такое решение может быть вполне приемлемым, поскольку в будущем может динамично вписаться в систему автоматизации предприятия. Данный программный комплекс должен также обеспечивать опе-

ративное решение большого числа задач финансового, учетного и управленческого блоков, с которыми приходится ежедневно сталкиваться ИТ-руководителю.

Для решения этих задач можно использовать связку продуктов, интегрированных друг с другом. Например, программный пакет Serena Team Track (<http://www.serena.com>), который является средством автоматизации рабочих процессов ИТ-подразделений и позволяет осуществлять управление задачами на каждом этапе их выполнения – назначать ответственных исполнителей, определять приоритеты, проставлять статусы и отслеживать сроки выполнения. Он легко интегрируется с продуктами Microsoft – Outlook, Project, IIS, а также предоставляет широкие возможности по расширению модели бизнес-процессов и технологии документооборота. Помимо всего прочего в нем имеется инструмент разработки TeamScript, основанный на известном продукте MS VBScript. Высокая масштабируемость данного продукта основана на возможности выбора одной из таких БД, как MS SQL, Oracle, MS Access. В минусе – высокая себестоимость владения (впрочем, как и в случае с известными продуктами от HP или IBM).

В качестве альтернативы можно рассмотреть также решение AutoMate от компании Network Automation – платформу для автоматизации бизнес-процессов и ИТ-операций (<http://www.networkautomation.com>). AutoMate устраняет необходимость в выполнении рутинных повторяющихся действий, тем самым обеспечивая существенную экономию рабочего времени сотрудников организации. Различные задачи, связанные с администрированием сети, обслуживанием мэйнфреймов или управлением рабочими станциями, могут быть автоматизированы средствами интуитивно понятного пользовательского интерфейса. С помощью предлагаемой платформы ИТ-специалисты с любым уровнем подготовки смогут быстро создавать качественные сценарии автоматизации и формулировать задачи, не тратя времени на написание нового программного кода. С точки зрения отрицательных сторон стоит отметить высокую направленность решения на “технологии”, а не на информацию, что приводит к необходимости исполь-

зования дополнительных продуктов для решения комплексных задач управления ИТ-подразделением.

Из отечественных продуктов можно порекомендовать, например, такие как:

- ▶ “Управление ИТ-инфраструктурой” (<http://www.itterra-ural.ru>);
- ▶ “IC:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия” (<http://rarus.ru>);
- ▶ “Итилиум” (<http://www.desnolsoft.ru>).

Пожалуй, наиболее интересным с точки зрения комплексной автоматизации будет последний продукт, так как первые два направлены больше на автоматизацию ИТ-процессов, связанных с работой службы управления инцидентами Service Desk и смежными процессами – на учет конфигурационных единиц и управление уровнем обслуживания. Но и “Итилиум” имеет свои особенности. Будучи спроектирован на основе библиотек ITIL v2 и ITIL v3, продукт реализует автоматизацию процессов управления ИТ и функций службы Service Desk, полностью основываясь на данных методологиях. Это в свою очередь требует, чтобы деятельность ИТ-подразделения полностью велась согласно данным методологиям, что не всегда возможно по финансовым или управленческим причинам.

Таким образом, получается, что идеального продукта для автоматизации деятельности ИТ-департамента не существует. На практике необходимо “примерять” каждый конкретный продукт на бизнес-модель собственной ИТ-службы, возможно что-то дорабатывая в самом продукте, а что-то корректируя и в деятельности подразделения.

В работе своего подразделения я использую программный комплекс “GSoft: Автоматизация работы информационной службы и технического отдела” (сокращенно “Аристотель”, <http://www.aristotel.biz>)

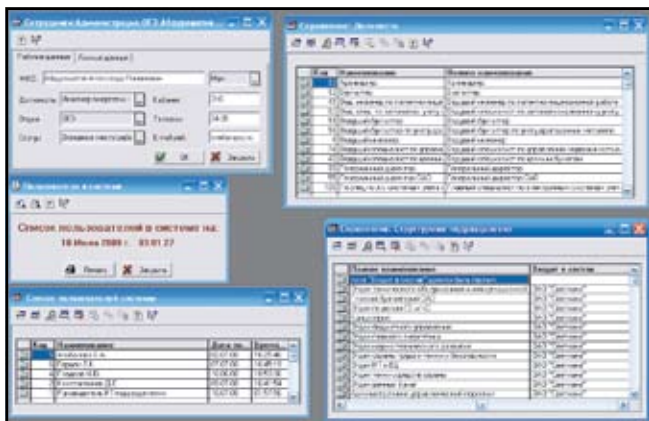
На текущий момент комплекс включает в себя 13 функциональных блоков, каждый из которых позволяет автоматизировать свою область. Для этого был проведен детальный анализ операционной работы ИТ-подразделений с целью построения матрицы информационных потоков и функциональных блоков, призванных автоматизировать тот или иной поток (таблица).

Информационный поток	Функциональный блок
Область финансовых задач, к которым относятся планирование расходов в пределах заложенной сметы, а также обоснование финансовых вливаний	<ul style="list-style-type: none"> <li>• бюджетирование</li> <li>• учет основных средств и МПЗ</li> <li>• бухгалтерский учет</li> </ul>
Сфера управления персоналом, включающая организацию взаимодействия, планирование рабочего времени, распределение обязанностей и обеспечение приемлемого уровня взаимозаменяемости	<ul style="list-style-type: none"> <li>• кадровый учет</li> <li>• учет дел и событий</li> <li>• тестирование сотрудников</li> </ul>
Задачи, решаемые собственно ИТ-подразделением: определение приоритетов, сроки выполнения, детализация, разбиение сложных работ на этапы и контроль результатов работы, назначение ответственных лиц	<ul style="list-style-type: none"> <li>• учет оборудования</li> <li>• учет программного обеспечения и лицензий</li> <li>• учет расходных материалов</li> </ul>
Взаимодействие с заказчиками – другими подразделениями компании, то есть совместное определение схем взаимодействия, их формализация и оперативное реагирование на возникающие проблемы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• управление уровнем предоставления услуг (SLM)</li> <li>• служба поддержки пользователей (служба Service Desk)</li> <li>• управление правами</li> </ul>
Организация системы внутреннего документооборота и обмена информацией между сотрудниками ИТ-подразделения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• документооборот</li> <li>• учет дел и событий</li> </ul>
Организация работы с внешними поставщиками	<ul style="list-style-type: none"> <li>• взаимодействие с контрагентами</li> <li>• учет потребления ресурсов (электричество, газ, вода...)</li> </ul>

К плюсам данного решения стоит отнести, например, следующие моменты:

- ▶ Продукт реализован в среде "1С:Предприятие 7.7" с использованием компоненты "Оперативный учет", входящей в состав ряда стандартных решений фирмы "1С".
- ▶ Открытый код приложения дает пользователю возможность свободно изменять конфигурацию, наращивая функциональность и адаптируя ее под конкретные задачи.
- ▶ Отсутствие необходимости в длительном обучении работе с системой и наличие фиксированной платы за сетевую версию с неограниченным количеством пользователей способствуют низкой себестоимости владения.
- ▶ Ориентированность на хорошо зарекомендовавшие себя методологии в области управления ИТ, а также на практические аспекты деятельности отечественных ИТ-подразделений.
- ▶ Широкие возможности по анализу и получению учетной информации, а также возможность интеграции с другими компонентами информационной системы предприятия.

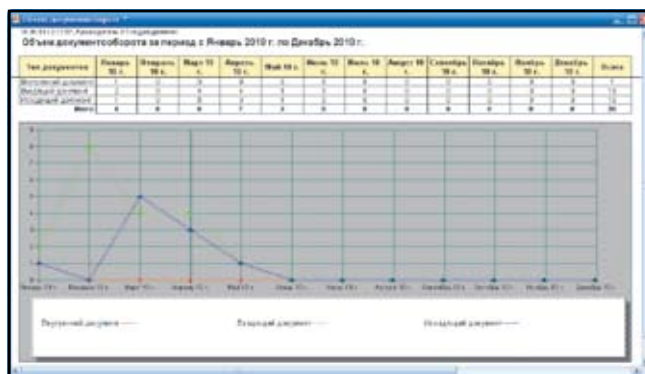
Благодаря использованию документарного метода учета в системе обеспечивается высокая достоверность информации: все изменения данных регистрируются только посредством оформления документов.



Прозрачность выполнения хозяйственных операций и конфиденциальность учетной информации обеспечивается за счет автоматической регистрации автора каждого документа и разграничения прав доступа пользователей.

"Аристотель" позволяет в автоматическом режиме отслеживать все события в системе, ориентируясь на заданные контрольные параметры (время, финансовые, материальные и людские ресурсы). Все заинтересованные сотрудники (пользователи, обслуживающий персонал, материально ответственные лица, руководители подразделений) могут получать автоматические уведомления о необходимых событиях.

Где же минусы, спросите вы? На момент внедрения данного программного комплекса на ОАО "Светлана", а это было около двух лет назад, реализована была только половина текущего функционала. Это существенно тормозило процесс внедрения, а, соответственно, и реализацию поставленных задач в рамках плана развития информационных технологий в компании.



В системе также отсутствует функционал автоматизации проектной деятельности.

Если обобщить всю вышеизложенную информацию, можно сказать, что программный комплекс "Аристотель" призван восполнить пробел в области программного обеспечения, предназначенного для автоматизации деятельности отечественных ИТ-служб. По сути, это универсальное решение для автоматизации деятельности любого ИТ-подразделения вне зависимости от типа и формы собственности организации, позволяющее в кратчайшие сроки повысить качество предоставляемых ИТ-услуг и эффективность ИТ-подразделения в целом. Продукт ориентирован в первую очередь на руководителей ИТ-подразделений малого и среднего бизнеса, но также может использоваться для решения определенных задач и в рамках более крупных организаций, так как позволяет вести оперативный учет наличия и движения ИТ-активов, составлять и планировать бюджет на информационные технологии, автоматизировать работу службы поддержки пользователей, учитывать предоставляемые сервисы и соглашения об уровне сервиса (SLA). Как и все продукты ERP-класса, "Аристотель" предназначен для работы в реальном времени, поэтому все, кто пользуется им, в любой момент могут получать актуальную информацию практически по всем направлениям, связанным с деятельностью ИТ-подразделения.

Комплекс "Аристотель" дает возможность ИТ-руководителю:

- ▶ планировать работу подразделения;
- ▶ просматривать статистическую и отчетную информацию в различных аналитических разрезах;
- ▶ получать информацию о загрузке сотрудников ИТ-подразделения;
- ▶ контролировать состояние работ;
- ▶ эффективно осуществлять процесс бюджетирования;
- ▶ анализировать данные о степени удовлетворенности пользователей;
- ▶ осуществлять закупки оборудования, ПО и расходных материалов и контролировать их обоснованность;
- ▶ вести списки поставщиков и взаиморасчетов с ними и многое другое.

Получая с данным продуктом эффективные средства автоматизированного сбора и анализа необходимой информации, ИТ-руководитель имеет возможность в любой момент оценить ситуацию и принять максимально целесообразное решение.

**Сергей Горшенин, руководитель отдела ИТ,  
ОАО "Светлана"**



# ПЕТЕРБУРГСКАЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ЯРМАРКА



15–17 марта 2011  
Санкт-Петербург, Ленэкспо

## ▲ ВЫСТАВОЧНЫЕ ЭКСПОЗИЦИИ

Специализированные выставки:

- МЕТАЛЛУРГИЯ. ЛИТЕЙНОЕ ДЕЛО • МАШИНОСТРОЕНИЕ • ОБРАБОТКА МЕТАЛЛОВ
- СОВРЕМЕННОЕ ПРОМЫШЛЕННОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ • АВТОПРОМ / ИСТА
- ВЫСОКИЕ ТЕХНОЛОГИИ. ИННОВАЦИИ.ИНВЕСТИЦИИ (Hi-Tech)

Специальные экспозиции:

- КОЛЛЕКТИВНАЯ ЭКСПОЗИЦИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ – РЕГИОНЫ РОССИИ»
- ЭКСПОЗИЦИЯ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

## ▲ ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПРОМЫШЛЕННЫЙ КОНГРЕСС

## ▲ БИРЖА ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ

## ▲ КОНКУРСНАЯ ПРОГРАММА

Совместно с Петербургской технической ярмаркой пройдут:

- II Международная специализированная выставка BLECH Russia
- V Петербургский Партнериат

ОФИЦИАЛЬНАЯ  
ПОДДЕРЖКА



ОРГАНИЗАТОР



Тел./факс: (812) 320-9676, 320-8092  
E-mail: [autopgr@restec.ru](mailto:autopgr@restec.ru)  
[www.ptfair.ru](http://www.ptfair.ru)

[www-ptfair.ru](http://www-ptfair.ru)