

ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РАБОТОЙ ИТ-ОТДЕЛА

Бажанова Светлана Валерьевна

*кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры статистики,
эконометрики и информационных технологий в управлении
e-mail: svett_09@mail.ru*

*Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва
г. Саранск*

Картавченко Татьяна Владиславовна

*студентка 3 курса экономического факультета
e-mail: tanya.kartavchenko@mail.ru*

*Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва
г. Саранск*

Стенькина Алена Олеговна

*студентка 3 курса экономического факультета
e-mail: alenka-kata@yandex.ru*

*Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва
г. Саранск*

В данной статье рассмотрена работа ИТ-отдела ОАО «Саранский Вагоноремонтный завод», его основные достоинства, выявленные проблемы в работе, предложены решения по устранению и рассмотрен предполагаемый результат от реализации данных решений.

Ключевые слова: ИТ-отдел, ИТ-сервис, удалённое администрирование, единая точка доступа, Service Desk, ИТ-стратегия.

В настоящее время можно уверенно заявлять, что ИТ заняли прочные позиции в современном бизнесе (как и обществе в целом) и представить себе деятельность любого предприятия без участия ИТ стало просто невозможно. В промышленности рост объемов информации обусловлен расширением масштабов производства, усложнением выпускаемой продукции, используемых материалов, технологического оборудования, внешних и внутренних связей хозяйствующих субъектов. [2] Как правило, вся деятельность, связанная со стабильной работой ИТ, находится в рамках ответственности ИТ-отдела. ИТ-отдел (ИТ-служба) - организационная единица предприятия, ответственная за выработку ИТ-стратегии, направленную на достижение бизнес-целей, создание новых конкурентных преимуществ для бизнеса, разработку, приобретение, внедрение и сопровождение информационных систем (ИС)

и прочей информационной инфраструктуры (ИИ), а также разработку на их основе ИТ-услуг и сервисов.

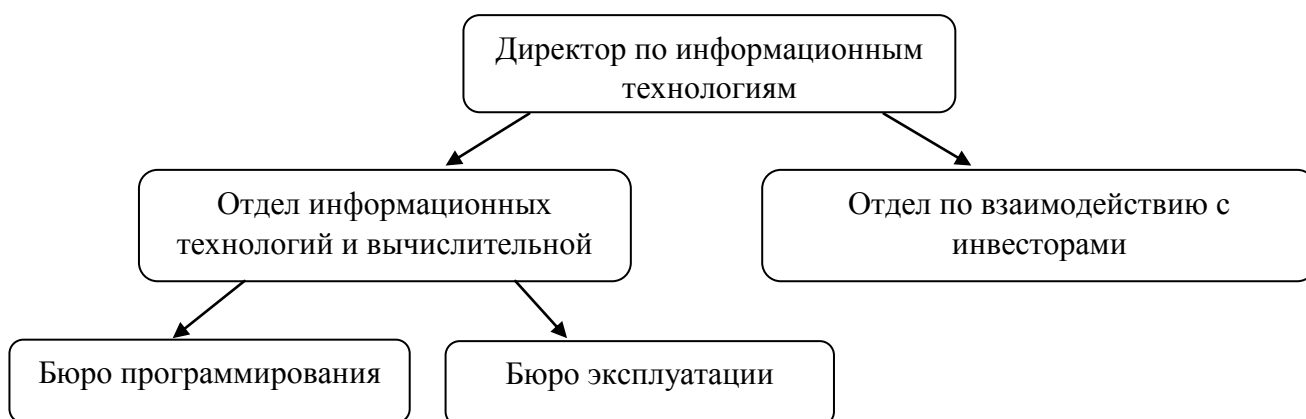
ИТ-служба объединяет в себе несколько в чем-то даже противоположенных целей. С одной стороны ИТ-служба должна обеспечивать эффективную поддерживающую функцию, что заключается в поддержке предоставления ИТ-услуг. С другой стороны – создавать новые ИТ-услуги, которые, что является самым важным для бизнеса, создадут конкурентные преимущества. И если поддерживающая функция направлена на минимизацию изменений, проводимых в ИТ-среде, то ввод в эксплуатацию новых ИТ-услуг по определению подразумевает существенные изменения в существующей ИТ-среде. [1]

Мы провели исследование ИТ-отдела предприятия на примере открытого акционерного общества «Саранский вагоноремонтный завод». Оно было основано в 1952 г. ОАО «Саранский ВРЗ» является одним из ведущих и современных предприятий по изготовлению и капитальному ремонту вагонов-цистерн и других грузовых вагонов.

На начальном этапе своей промышленной деятельности ОАО «Саранский ВРЗ» специализировался на производстве автомобилей, постепенно расширяя спектр и направленность работ, включающих ремонт дизелей, тепловозов, цементовозов, лесовозов, зерновозов, полувагонов. В 1989 г. было положено начало процессу переспециализации производства на ремонт вагонов-цистерн. Для лучшего освоения нового типа производства были привлечены специалисты из Финляндии и США.

В сферу работ, проводимых ОАО «Саранский ВРЗ», входит также ремонт грузовых вагонов, капитальный и деповский ремонт вагонов-хопперов, строительство новых вагонов, ремонт сложных повреждений, изготовление рам-платформ, каркасов тележек грузовых вагонов и другие виды работ. [3]

В состав организационной структуры ОАО «Саранский ВРЗ» входит Управление по информационным технологиям. Оно создано с целью поддержания сети завода в работоспособном состоянии, обеспечения бесперебойной работы оборудования, программирования и развития функциональности программного обеспечения.



Р и с у н о к 1 – Организационная структура Управления по ИТ

В состав Управления по информационным технологиям входят 7 человек. Среди них 1 директор по информационным технологиям, 1 сотрудник отдела по взаимодействию с инвесторами и 5 сотрудников отдела ИТ и вычислительной техники. В бюро программирования входят 3 сотрудника, в бюро эксплуатации – 2 сотрудника. [4]

Бюро эксплуатации занимается организацией и настройкой автоматизированных рабочих мест пользователей. Это в первую очередь установка операционной системы, рабочих программ цеха и завода. Также в задачи бюро входит настройка и сопровождение серверов, баз данных и сетевого оборудования. Кроме того, сотрудники бюро постоянно поддерживают контакт с производителями работ сторонних организаций, обеспечивающих установку сетевого оборудования и прокладку линий ЛВС.

Бюро программирования работает по двум основным направлениям. Первое включает в себя разработку программного обеспечения, необходимого для корректной работы подразделений. Второе направление работы осуществляется совместно с бюро эксплуатации и представляет собой сопровождение всего технологического процесса производства. Сотрудники работают с наладкой серверов, рабочих станций, сетевого оборудования и программного обеспечения.

В ходе исследования предприятия были выделены следующие достоинства Управления по ИТ:

Четкая структура ИТ-службы. Правильная организация Управления по информационным технологиям позволяет точно определить зоны ответственности и полномочия сотрудников, что положительно сказывается на деятельности службы.

Учёт парка оборудования непосредственно в ИТ-отделе. Парк оборудования компании состоит не только из компьютеров (рабочих станций) и серверов, а также факсов, телефонных станций – всей оргтехники. Для ИТ-службы важен качественный и количественный учет оборудования, история перемещений, модернизаций, ремонтов и т.п. для анализа использования каждого объекта. Нарбатывается статистика отказа определенного оборудования, и ИТ-служба может принимать оптимизированные решения для выбора нового устройства или программного обеспечения, выработать критерии их оценки.

Высокая квалификация сотрудников ИТ-службы. Компетентность сотрудников Управления по ИТ периодически проверяется, специалисты проходят сертификацию и обучение. В штате есть специалисты из различных направлений, что позволяет объединять опыт работы с различными продуктами и предоставлять комплексные методы решения задач.

В ходе исследования ИТ-отдела предприятия нами были выявлены несколько проблем. Первая из них – отсутствие средств удаленного администрирования. На данный момент, когда у сотрудника происходит какая-то ошибка в системе или с программой, он связывается с системным администратором по телефонной линии, после чего специалист идет на данное

рабочее место и решает проблему. Это влечет за собой большие временные потери обоих сотрудников.

Это проблема легко решается приобретением корпоративной версии программы виртуализации рабочего стола, например TeamViewer. Программа устанавливается на все компьютеры, чтобы сотрудник ИТ-отдела имел к ним доступ. С началом использования этой программы изменится процесс управления проблемами. Как только у одного из сотрудников предприятия возникнет проблема с какой-нибудь программой, он свяжется с системным администратором, тот в свою очередь через программу удаленного администрирования решит её, если она решаема дистанционно. Также TeamViewer поддерживает голосовую и видеосвязь, организацию конференций, многопользовательского чата, обмен файлами, удалённую печать, запись сеансов, завершение работы компьютера. [5]

Использование средств удаленного администрирования более рациональная схема управления ИТ-ресурсами, которая предполагает меньшие затраты на обслуживание и более оперативное реагирование на запросы сотрудников предприятия.

Вторая проблема, которую мы выявили, это отсутствие единой точки доступа. Т.е. в настоящее время, если у сотрудника предприятия возникает проблема с компьютером, он связывается с одним из сотрудников любым удобным ему способом: звонит в отдел, отправляет письмо электронной почтой или же просто идет к ИТ-специалистам. Это очень неудобно по нескольким причинам. Во-первых, не всегда заявка попадает к нужному специалисту, и её приходится перенаправлять. Во-вторых, основная часть заявок не регистрируется и по ним не ведется никакой учет или статистика. Из-за этого процесс управления проблемами длительный, недостаточно эффективный и реактивный. Чтобы перейти к проактивному режиму управления инцидентами мы предлагаем внедрение на предприятии службы Service Desk, которая станет единственной точкой для обращений пользователей. Например, программный продукт Naumen Service Desk, который предназначен для автоматизации процессов управления ИТ и сервисным обслуживанием на предприятиях

В Naumen Service Desk есть клиентский портал с личным кабинетом, где можно оставлять заявки, контролировать их статус, общаться со специалистом ИТ-отдела и читать базу знаний. Любое обращение по поводу работы компьютера, сети, программного обеспечения или ИТ-сервисов превращается в заявку, с которой работает тот или иной сотрудник управления по ИТ. Про существование в компании других ИТ-специалистов пользователь может и не догадываться. Таким образом, на решение проблемы пользователя будет затрачено меньше ресурсов ИТ-отдела.

Naumen Service Desk поможет повысить удовлетворенность сотрудников качеством работы ИТ-отдела. Возможности Naumen Service Desk приведут к значительному снижению затрат на сопровождение и администрирование ПО. А интегрированная с Naumen Service Desk система мониторинга и инвентаризации Naumen Network Manager обеспечит сбор и анализ информации о любом сетевом компоненте, включая серверы, базы данных и многое другое.

Программный продукт Naumen Service Desk совместим с программой TeamViewer. Их взаимодействие увеличивает эффективность работы каждого из предлагаемых нами для совершенствования работы ИТ-отдела продуктов.

И третья проблема в работе ИТ-отдела предприятия – отсутствие ИТ-стратегии. Сейчас у ИТ-отдела нет стратегии и они работают «по потребностям». Т.е. они просто выполняют свои обязанности, если руководство примет решение о внедрении нового программного продукта – они занимаются его внедрением. Такая хаотичность в их действиях влечет за собой ряд серьезных минусов, среди которых неполная реализация потенциала в работе отдела и нерациональное распределение финансовых ресурсов.

Чтобы решить эту проблему, необходимо разработать четкую ИТ-стратегию, определяющую направление деятельности и развития Управления по ИТ. Разработку стратегии можно возложить на директора по информационным технологиям с привлечением к её формированию специалистов отдела. В дальнейшем стратегия должна быть согласована и утверждена руководством предприятия.

Принятие ИТ-стратегии увеличит эффективность отдачи от информационных технологий и создаст новые конкурентные преимущества для бизнеса. Что в свою очередь повысит удовлетворенность пользователей и топ-менеджеров текущим состоянием информатизации предприятия, а так же определит, в каких направлениях развивать имеющиеся информационные системы, какие проекты выбрать, стоит ли вкладываться в очередные новые технологии.

В заключение хотелось бы отметить, что реализация всех предложенных решений приведёт к более эффективной работе Управления по ИТ за счёт более быстрого решения инцидентов и проблем, а также перехода к проактивному режиму. Повысится уровень предоставления ИТ-сервисов, что повлечёт за собой повышение конкурентоспособности предприятия.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. ЧЕРНИКОВ Б.В. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ: УЧЕБНИК /. - 2-Е ИЗД., ПЕРЕРАБ. И ДОП. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА
2. 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. РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА. МОНОГРАФИЯ / ЗИНИНА Л. И. [И ДР.]; НАУЧ. РЕД. Л. И. ЗИНИНА. САРАНСК, 2010. - 196 С.
3. ГОДОВАЯ БУХГАЛТЕРСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ ОАО «САРАНСКИЙ ВАГОНРЕМОНТНЫЙ ЗАВОД» ЗА 2014 ГОД.
4. ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ ОАО "САРАНСКИЙ ВРЗ".
5. ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ TEAMVIEWER [ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕСУРС] // [HTTPS://WWW.TEAMVIEWER.COM/RU/PRODUCTS/REMOTECONTROL.ASPX](https://www.teamviewer.com/ru/products/remotecomtrol.aspx)

EFFECTIVE MANAGEMENT OF WORK OF IT-DEPARTMENT

Bazhanova S. V.

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Statistics, Econometrics and Information technologies in management

e-mail: svett_09@mail.ru

*Ogarev Mordovia State University
Saransk*

Kartavchenko T.V.

3th year student, faculty of Economics,

e-mail: tanya.kartavchenko@mail.ru

*Ogarev Mordovia State University
Saransk*

Stenkina A.O.

3th year student, faculty of Economics,

e-mail: alenka-kata@yandex.ru

*Ogarev Mordovia State University
Saransk*

This article describes the work of the IT-Department of JSC «Saransk wagon factory», its core values, identified problems, proposed solutions to the problem and reviewed the expected results from the implementation of these decisions.

Keywords: IT department, IT support, remote administration, a single access point, Service Desk, IT-Strategy.