

АУТСОРСИНГ БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЙ В ЧАСТИ СОПРОВОЖДЕНИЯ ERP-СИСТЕМ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЯ УДАЛЕННОГО ДОСТУПА В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Н. А.Канайкина, студентка III курса математического факультета ГУОВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П.Огарева»

Д. В. Окунев, доцент кафедры экономической теории ГУОВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П.Огарева»

В статье рассматриваются новые подходы к организации аутсорсинга сопровождения информационных систем. Автор рассматривает недостатки распределенных схем аутсорсинга и применение схемы обслуживания на основе удаленного доступа.

Ключевые слова: аутсорсинг, информационные технологии, удаленный доступ.

Повышению эффективности административно-управленческих процессов, таких как обеспечение внедрения новых технологий, управление зданиями и сооружениями государственных органов, управление кадрами, услуги связи, финансовый учет, препятствует отсутствие практики аутсорсинга – механизма выведения определенных видов деятельности за рамки органов исполнительной власти на основе проведения конкурсных процедур и заключения контрактов.

Мировая практика свидетельствует, что аутсорсинг позволяет внедрить наилучшую практику осуществления административно-управленческих процессов, эффективно контролировать издержки деятельности, фокусировать внимание органов исполнительной власти на основной деятельности, повысить качество услуг, обеспечить доступность новых технологий, сократить капитальные затраты, сократить число административного и управленческого персонала.

Термин «аутсорсинг» заимствован из английского языка (от англ. «outsourcing» – поиск ресурсов во внешней среде организации). В соответствии с этим стержневым элементом аутсорсинга является организационное решение, состоящее в передаче стороннему подрядчику некоторых бизнес-функций или бизнес-процессов фирмы (некоммерческой организации). Иными словами, аут-

сорсинг – это передача на договорной основе непрофильных функций (процессов, направлений деятельности) сторонним организациям, которые обладают соответствующими техническими средствами и/или управленческими знаниями в какой-либо конкретной области (сфере компетенций). Система аутсорсинга подразумевает использование бюджетных средств наилучшим образом, т.е. посредством предоставления и закупки наиболее качественных услуг, а также при схожем качестве – наименее затратных их эквивалентов.

В условиях значительного увеличения сложности информационно-технологической инфраструктуры, обеспечивающей работу органов государственной власти, в мире все большее развитие получает аутсорсинг в сфере информационных технологий. Аутсорсинг информационных технологий (далее – ИТ-аутсорсинг) – это практика передачи компании-аутсорсеру всех или части ИТ-функций организации. Практика использования ИТ-аутсорсинга для выполнения бизнес-процессов в государственных органах и организациях получила активное развитие в 1980-х годах, а в конце 1980-х начале 1990-х рынок приобрела еще большую поддержку, поскольку многие национальные правительства стали поощрять государственные органы и организации перенимать эффективные технологии из частного сектора.

Автоматизированные системы управления различными административными процессами в органах государственной власти внедряются в настоящее время повсеместно. Они призваны сделать их работу более качественной и точной, ускорить административные процессы и избежать ошибок. Но, в свою очередь, автоматизированные системы управления требуют регулярного сопровождения и специальных знаний. Классическим решением в данной ситуации является наличие в штате специалистов по информационным технологиям. Именно нескольких специалистов, т.к. круг задач, решаемых данными специалистами очень широк – это и задачи технического обслуживания компьютерной техники, задачи сопровождения общесистемного программного обеспечения, сопровождения прикладного программного обеспечения (причем в различных областях), администрирования баз данных и обеспечения информационной безо-

пасности. Подобные специалисты даже в кризисных ситуациях востребованы на рынке труда и претендуют на уровень заработной платы, который бюджетные учреждения обеспечить не могут. Кроме того, на местах, в районных центрах подобных специалистов просто нет. Единственной альтернативой до недавнего времени был аутсорсинг информационных систем сторонними организациями, расположенными, как правило, в крупных районных и республиканских центрах на основе регулярных (нечастых) выездов к заказчику и телефонных консультаций.

Решением возникающих в этом случае проблем является технология удаленного сопровождения информационных систем. В настоящее время подобное решение внедряется в системе Министерства социальной защиты населения Республики Мордовия. По эффективности данная технология сравнима с работой штатных специалистов, а по стоимости – с обслуживанием на основе выездов к заказчику и телефонных консультаций.

В настоящее время широко применяется аутсорсинг бизнес-приложений в части сопровождения ERP-систем (расчет заработных плат, бухгалтерский учет и т.д.). Однако организация подобного аутсорсинга зачастую оставляет желать лучшего. Стандартная схема обслуживания информационных систем управления обычно построена следующим образом. У главных распорядителей бюджета и его подведомственных учреждений есть договоры на сопровождение используемых программных продуктов. Перечень работ в договорах может варьироваться, но обычно состоит в следующем:

- обновление с выездом к заказчику 1 раз в месяц;
- консультации заказчика на месте (обычно это 2 часа, включая обновления и некоторые другие регламентные работы, например архивация базы данных);
- телефонная линия консультаций.

Как правило, ни одна из компаний не отвечает за соответствие своих консультаций принятой в ведомстве политике бухгалтерского учета и не несет от-

ветственности за качество своих работ на этапе сдачи бухгалтерской отчетности, особенно балансов. Недостатки подобной схемы обслуживания:

- низкая оперативность обновления и решения текущих вопросов;
- неудовлетворительное качество обслуживания, связанное с высокой стоимостью часа обслуживания и большими межсервисными промежутками времени. Выделенных на выездные консультации недостаточно для качественного системного обслуживания баз данных клиентов;
- высокая стоимость дополнительных расходов со стороны заказчика – на услуги связи, транспорт и командировочные расходы;
- отсутствие связи обслуживающей организации с центральным ведомством, и, как следствие, возможное несоответствие рекомендаций специалистов обслуживающей организации принятой в ведомстве политике бухгалтерского учета.

Решение перечисленных проблем, с нашей точки зрения, может заключаться в использовании технологии удаленного обслуживания комплекса программ в учреждениях, подведомственных Министерству социальной защиты населения РМ.

Принцип работы достаточно прост: специалист обслуживающей организации получает доступ к базе данных Заказчика по скоростным каналам связи в режиме on-line. Это значит – любые работы по базе данных специалист обслуживающей организации может проводить со своего рабочего места. Рассмотрим, как при этом выглядит алгоритм работы сопровождения.

Обновление осуществляется в течение рабочего дня, после выхода соответствующей версии или релиза. Специалист обслуживающей организации просто подключается со своего рабочего места к компьютеру заказчика и в течение 10-20 минут производит обновление (естественно, Заказчик о подключении предупреждается). В таком режиме обновления производятся по мере их выхода, несмотря на то, сколько подобных обновлений будет выпущено за месяц или любой другой период.

Консультации Заказчика на выезде и телефонная линия консультаций объединяются в одну услугу – удаленная консультация с эффектом присутствия – специалист по просьбе заказчика подключается к его компьютеру и видит все то, что видит бухгалтер, который на этом компьютере работает. Вопросы, в зависимости от их сложности могут быть заданы как по телефону, так и в текстовом виде в электронном формате. В последнем случае затраты на оплату телефонных переговоров отсутствуют, но даже когда вопрос задается по телефону, они минимальны, так как суть вопроса специалисту, просматривающему базу данных, будет понятна сразу.

Специалист может для решения вопроса либо взять управление компьютером на себя, либо объяснить бухгалтеру пути решения проблемы и проследить за тем, как бухгалтер исправил базу данных. В случае если проблема достаточно серьезна и не может быть решена сразу после подключения, специалистом копируется актуальная база данных и, далее, устраняется причина возникновения проблемы, а также выбирается оптимальный вариант ее решения. После чего заказчику либо выдаются рекомендации по решению проблемы, либо проблема решается самим специалистом после повторного подключения.

Подобная схема работы гарантирует:

- высокую оперативность обновления;
- высокое качество консультаций и решение проблем заказчика;
- отсутствие дополнительных накладных расходов на оплату телефонных переговоров и транспортных расходов.

Другими словами в данной схеме работы отсутствуют недостатки, присущие традиционной схеме. Указанные обстоятельства – достаточно веский аргумент для перехода на новую схему обслуживания. Кроме того, она дает и ряд дополнительных преимуществ.

Данная технология позволяет обеспечивать корректную отчетность подведомственных учреждений без личного присутствия специалистов. Происходит это следующим образом: до бухгалтеров доводится график сдачи отчетности в электронном виде по каналам связи. В назначенный день специалист об-

обслуживающей организации подключается к компьютеру бухгалтера и производит выгрузку отчетности текстовом виде, понятном для курирующих специалистов центрального ведомства. Отчетность проверяется, при положительном результате производится выгрузка из базы данных подведомственного учреждения в электронном формате, пригодном для формирования сводной ведомственной отчетности. Если в отчетности обнаружены недостатки, база данных исправляется совместно в режиме удаленного доступа бухгалтером подведомственного учреждения и специалистом обслуживающей организации, после чего формируется вариант откорректированной отчетности. В настоящее время электронная отчетность дублируется позже отчетностью на бумажном носителе за подписью должностного лица учреждения и печатью. Но уже сейчас с Министерством финансов проведены консультации по возможности использованию электронной цифровой подписи, которой подписываются платежные документы. В этом случае необходимость дублирования электронной отчетности отчетностью на бумажном носителе отпадает совсем.

Исправление недостатков базы данных, обнаруженных при сдаче бухгалтерской отчетности осуществляется специалистами подведомственных учреждений и обслуживающей организации. В этом случае специалисты обслуживающей организации прямо заинтересованы в соблюдении принятой в ведомстве политики бухгалтерского учета и своевременном исправлении недостатков автоматизированного ведения учетных функций.

В любой момент обслуживающая организация может предоставить копию актуальной базы данных для проверки специалистами бухгалтерии и контрольно-ревизионного отдела Центрального ведомства.

На сервере Министерства социальной защиты республики хранятся копии баз данных всех подведомственных учреждений, которые снимаются в удаленном режиме несколько раз в месяц. В непредвиденных случаях, когда база данных не подлежит восстановлению, всегда имеется возможность восстановления копии базы данных с минимальными потерями.

В заключение мне хотелось бы остановиться на условиях, необходимых для внедрения данной технологии. В целом можно выделить две группы: необходимые условия технического характера и организационные предпосылки реализации решений удаленного аутсорсинга бизнес-приложений.

Основным элементом технической инфраструктуры является защищенная территориально-распределенная телекоммуникационная сеть, основные элементы которой созданы в рамках Республиканской программы формирования информационного общества в Республике Мордовия и в рамках описываемого пилотного проекта.

К основным организационным предпосылкам можно отнести следующие:

- заинтересованность центрального ведомства во внедрении и максимальном использовании новой технологии во всех подведомственных учреждениях;

- методическая поддержка ведения бухгалтерского учета со стороны центрального ведомства и доведение рекомендаций подведомственным учреждениям и обслуживающей организации.

Подобная схема может применяться не только в системе Министерства социальной защиты населения, но и при аутсорсинге всей ИТ-инфраструктуры любых учреждений и органов исполнительной власти вне зависимости от степени территориальной разветвленности подведомственных учреждений.

Такое решение во многом определяет эффективность решения вопросов, связанных не только с подготовкой отчетных документов, но и с организацией оперативного управления, обеспечивает возможность практически мгновенного обмена информацией. Данные преимущества аутсорсинга бизнес-приложений в части сопровождения ERP-систем на основе технология удаленного доступа существенно расширяют коммуникационные возможности и могут быть использованы практически в любых организациях, реализующих функции управления.