

Введение

Актуальность данной темы заключается в следующем, корпоративные порталы являются идеальной средой для решения задач управления современной компанией, автоматизации территориально разнесенных бизнес-процессов, работы с партнерами, поставщиками и клиентами. Рабочее время корпоративного портала – это все 24 часа в сутки, место расположения абонентов корпоративного портала - вся планета, режим работы - режим реального времени. Корпоративный информационный портал – автоматизированная система, предоставляющая пользователям адаптированные под их потребности и обязанности унифицированные корпоративные информационные сервисы, обладающие следующими характеристиками:

- наиболее востребованы большинством сотрудников компании;
- используются для организации высокоуровневых рабочих мест для отдельных категорий сотрудников;
- предназначены для организации эффективного взаимодействия сотрудников друг с другом.

Корпоративные порталы позволяют создать на предприятии единый программный комплекс, обеспечивающий универсальный доступ пользователей к различным информационным системам и источникам. В зависимости от размера компании, преимуществами использования корпоративного портала являются:

- снижение издержек на создание единого информационного пространства территориально распределенной компании;
- интеграция разнородных информационных систем (ERP системы, CRM системы, управление документами, управление кадрами, поддержка принятия решений), внутренний информационный обмен для географически распределенных компаний;

— повышение эффективности совместной работы сотрудников в рамках различных направлений деятельности;

— повышение эффективности управления кадрами.

Корпоративные порталы обеспечивают интеграцию разнородных информационных систем (ERP-систем, CRM-систем, систем электронного документооборота, управления персоналом, финансовыми и другими приложениями).

Основным отличием корпоративных порталов от корпоративных сайтов является строго персонифицированный доступ к информации и приложениям корпоративного портала, затрагивающий жизненно важные аспекты деятельности и информационной безопасности компании.

Во время практики мы чётко осознали, что многие корпоративные порталы пытаются вместить «все и сразу». В результате рядовому сотруднику становится «сложно и непонятно». Наша задача – максимально упростить и ускорить предоставление информации внутри рабочего процесса.

Предметом исследования является – деятельность компании.

Объектом исследования является, компания «Перфоманс контакт», работающая на рынке аутсорсинговых услуг контактных центров.

Целью данной работы являлось планирование разработки корпоративного веб-портала, выбор темы путем анализа актуальности и спроса, анализ существующих аналогов и выбор средства реализации проекта.

В ходе анализа были выявлены проблемы существующих аналогов, такие как отсутствие функционала и неполнота информации, что затрудняет удобство их использования. В частности:

- большое количество неиспользуемых ссылок;
- большое кол-во скриптов/анимации, нагружающих систему при отображении сайта.

Веб-сервис планируется для упрощения передачи корпоративной информации между сотрудниками.

Разрабатываемый Веб-сервис должен обеспечивать:

- быстрый переход к запрашиваемой странице;
- простота ознакомления с интерфейсом для новых сотрудников;
- быстрое создание профилей для новых сотрудников;
- возможность делиться информацией в чате;
- возможность делиться файлами внутри и между отделами.

Для достижения поставленной цели необходимо решить **задачи:**

- разработка упрощённого интерфейса;
- реализация поддержки основных рабочих процессов;
- реализация обмена файлов между сотрудниками.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка использованных источников.

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КОРПОРАТИВНЫХ ПОРТАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Общие сведения о порталах

На сегодняшний день уровень интеграции предпринимательской деятельности и коммуникационных потоков достигают такого рода степени сложности, когда нужен качественно новый аппарат для их управления. Как решение этих требований и появились порталные технологии.

Интернет дает оригинальные возможности для доступа к корпоративным данным. Минимальные требования к программному обеспечению и наибольшая мобильность делают Интернет наилучшим методом быстрого доступа максимального числа работников фирмы к разным информационным корпоративным системам.

В наше время имеется уникальное решение, обеспечивающее доступ к данным – это информационные корпоративные порталы (ИКП).

Под корпоративным порталом, как правило, подразумевают общий доступ к информации, дающее работникам взаимодействовать друг с другом, объединять информацию с совместным пониманием, опытом и системой ценностей.

Корпоративный портал создается для того, чтобы дать руководителям и специалистам предприятий наиболее полную информацию по вопросам создания, внедрения и поддержки корпоративных порталов и различным вопросам их использования в современном бизнесе. Для того чтобы оказать необходимую помощь в постановке задачи, разработке технического задания, в выборе подрядчика и контроле хода работ, в повышении эффективности деятельности предприятия Заказчика, и конкурентоспособности его бизнеса с применением жизненно необходимых информационных технологий. Корпоративный портал предприятия это и информационные системы, и

системы поддержки управленческих решений, и системы работы с заказчиками и поставщиками, и автоматизированные системы управления и учета. Слово «корпоративные» здесь вовсе не дань моде, оно подчеркивает, что это индивидуальный портал созданный под конкретное предприятие с учетом всей его специфики (смысл примерно тот же, что и в сочетании «корпоративный стиль компании»).

В настоящее время практически невозможно найти предприятие, которое бы не имело бы своего корпоративного сайта. А ведь корпоративный сайт также может быть отнесен к корпоративным порталам работы с заказчиками. Но корпоративные порталы это более сложные системы, они хранят большое количество конфиденциальной корпоративной информации и, соответственно, требуют жесткого разграничения доступа и защиты от НСД (несанкционированного доступа). И разворачиваются они чаще в защищенных корпоративных сетях Интранет и Экстранет. Хотя, при определенной степени конфиденциальности хранимой информации, они могут разворачиваться в сетях защищенного Интернет, и даже просто в Интернет.

Существует и много определений корпоративного портала, и различные классификации корпоративных порталов. Существует 3 вида классификаций корпоративных порталов.

1.1.1 Функции корпоративных порталов

EIP (Enterprise Information Portal) - Корпоративный информационный портал обеспечивает персонализированный доступ к внутренним и внешним информационным ресурсам компании. Обеспечивает доступ к данным по классификатору и с возможностью проведения сквозного полнотекстового и атрибутивного поиска.

EER (Enterprise Expertise Portals) – Корпоративный экспертный портал, обеспечивает подключение к экспертам (связь между пользователями) на

основе их знаний (способностей). Не всегда портал содержит нужную пользователю информацию, однако, в случае ее отсутствия, он может подключить пользователя к нужным специалистам, которые могут поделиться необходимой информацией, дать экспертные оценки по интересующим вопросам.

EAP (Enterprise Application Portal) - Корпоративный портал приложений. Портал, который предоставляет пользователям различные корпоративные приложения компании, с помощью которых они могут получить требуемую информацию и данные.

ЕСР (Enterprise Collaboration Portal) - Корпоративный портал совместной работы. Портал, предоставляющий информацию и приложения, и обеспечивающий работу группы сотрудников над какой-либо задачей, проектом (фактически, автоматизация бизнес-процессов).

EKP (Enterprise Knowledge Portal) - Корпоративный портал управления знаниями. Интегрированный портал, охватывающий все перечисленные выше, предназначенный для обеспечения коллективной работы сотрудников с максимальным информационным обеспечением и аккумулярованием сотрудников знаний в виде корпоративной информации. Первые три типа корпоративных порталов это порталы для индивидуальной работы, они обеспечивают пользователя необходимой ему информацией, приложениями, экспертными заключениями специалистов (которых он может найти и к которым пользователь может подключиться с помощью портала). Иногда все их объединяют под общим названием «Корпоративный информационный портал».

Вторые два типа корпоративных порталов это порталы совместной работы. Они позволяют проводить определенный цикл работ в соответствии с алгоритмом бизнес-процессов, автоматически передавать промежуточные результаты по цепочке другим пользователям, отслеживать и координировать ход работ. При этом пользователи имеют максимальное информационное

обеспечение, а компания аккумулирует корпоративную информацию, превращая ее в свой капитал.

1.1.2. Назначение корпоративных порталов

Перечисленные ниже типы называют и как корпоративные порталы, и как системы.

B2C (Business-to-Consumer) - Автоматизированные порталы (системы) электронной коммерции, в которых в качестве продавца выступает юридическое лицо (предприятие, организация), а покупателя - физическое лицо. Типичный пример - Интернет-магазин.

B2B (Business-to-Business) - Автоматизированные порталы (системы) электронной коммерции, в которых в качестве субъектов процессов продажи и покупки выступают юридические лица (предприятия, организации). Такие системы (электронные торговые площадки) обычно используются для организации снабжения компаний и реализации продукции.

B2E (Business-to-Employee) - Внутрикорпоративный портал (система), по организации работы персонала компании, отдельных структур или подразделений. Фактически, B2E системы являются системами автоматизации управления и берут на себя некоторые функции Корпоративных информационных систем (КИС). Как правило, такие системы функционируют во внутрикорпоративной сети - Интранет. При этом Интранет может использовать защищенные каналы в Интернет.

1.1.3. Классы корпоративных порталов

EAIP - (Enterprise Application Integration Portal) – Корпоративный портал служащий для интеграции разнородных корпоративных систем (КИС) компании. Следует сразу отметить, то, что применение термина EAIP нам неизвестно, и что интеграция корпоративных систем (EAI - Enterprise

Application Integration) возможна и другими путями, не только применением технологии корпоративных порталов.

EAIP - (в отличие от EAP) осуществляет полную интеграцию всех разнородных корпоративных систем компании на основе единого пользовательского интерфейса. К EAIP легко подключать системы, имеющие Web-интерфейс, однако в большинстве случаев, как правило, такого интерфейса нет, для их подключения в портал приходится создавать интеграционные компоненты. В каждом таком случае речь фактически идет о написании двух слоев логики: нового Web-интерфейса старого приложения и слоя обмена данными с этим приложением.

Главный плюс корпоративного портала EAIP —его простота. Главный минус — это то, что по сути своей приложения остаются не интегрированными, а бизнес-процесс не становится сквозным. Доступ к приложениям для пользователя становится проще, и это все.

1.1.4. Методология корпоративных информационных порталов

На первый взгляд корпоративный портал это просто внутренний корпоративный сайт компании, закрытый для доступа извне. Однако это только самый простейший случай. Современные корпоративные порталы используют самые современные методы ввода, хранения и извлечения информации, ранее применявшиеся только в корпоративных информационных системах, а также средства совместной работы пользователей.

Вот только краткий перечень основных методов и систем:

Data Warehouse - хранилища данных – предметно-ориентированные, интегрированные, стабильные, поддерживающие хронологию наборы данных, организованные для целей поддержки управления.

Data Mart - витрина данных - представляет собой часть хранилища данных, оптимизированную для запросов к данным конкретной предметной

области, в том числе с использованием OLAP. В более узком понимании витрина данных это OLAP-куб или его часть.

BI – (Business Intelligence) - системы бизнес-интеллекта (аналитические системы), объединяют различные средства и технологии анализа и обработки данных. Включают хранилища данных, витрины данных, инструменты OLAP, средства обнаружения данных, а также другие инструменты. Оперировать со структурированной информацией.

KM – (Knowledge Management) - управление знаниями, аналитические системы, работающие преимущественно с неструктурированной или слабо структурированной информацией.

OLAP - (On-Line Analytical Processing) – многомерная оперативная аналитическая обработка данных.

Data Mining - добыча данных - обнаружение ранее неизвестных скрытых данных, например, выявление фактов мошенничества и нецелевого расходования средств, оценка кредитных рисков, создание прогнозирующих моделей, и т.д.

OLTP (On-Line Transaction Processing) - обработка транзакций в режиме реального времени (основной способ извлечения информации в ERP и более ранних системах).

Web-сервисы - создание и использование унифицированных модульных приложений с web-интерфейсом.

IDM (Integrated Document Management) - управление электронными документами (по своей сути это создание электронных библиотек).

WCM (Web Content Management) - управление информацией на Web-сайтах.

Groupware Системы поддержки коллективной работы. Это программные продукты (рассчитанные на небольшие рабочие группы), которые облегчают обмен информацией (сообщениями, документами) между рабочими группами или отдельными членами коллектива вне рамок каких-либо конкретных процессов и работ.

Workflow (потоки работ, автоматизация деловых процедур) Предоставляет средства автоматизации бизнес-процессов, включая разработку маршрутов, контроль исполнения и т. д.

Collaboration (коллективная работа) Предоставляет средства для обеспечения работы виртуальных распределенных команд, включая ведение дискуссий, обсуждение документов, а также проектно-ориентированные методы взаимодействия и средства автоматизации деловых процедур (workflow).

DSS (decision support systems) системы поддержки принятия, позволяет пользователю строить гипотезы и затем формировать запросы для их проверки. Опирается на анализ данных в Data Warehouse и аналитические методы обработки.

EIS (executive information systems) информационная система руководителя – включает средства DSS, средства структурирования информации и генерирования отчетов для руководителей высшего звена. Применение этих методов при создании корпоративных порталов позволяет строить принципиально новые территориально и аппаратно независимые информационные системы позволяющие улучшить качество работы компании на всех уровнях, повысить качество принимаемых управленческих решений, повысить эффективность бизнеса.

1.2. Сценарные языки программирования (JavaScript, Jscript, ActionScript, VBScript)

Внедрение в HTML специальных программных кодов, написанных на традиционных языках программирования, описывающих действия элементов. Подобные программы имеют название сценарий (или скриптами с англ. script — сценарий). Эти программы помещаются в HTML-код с помощью специального, специально парного тега <SCRIPT></SCRIPT>. Интернет-

обозреватель, расшифровывая такой код, читает сценарии и осуществляет их сразу же, либо отсрочивает их выполнение, чтобы выполнить их уже после наступления события.

Для того чтобы написать сценарии, были созданы несколько видов языков программирования, именуемых языками написания сценариев (или же скриптовыми языками). Максимальную известность из них приобрели всего два: VBScript и JavaScript.

Язык JavaScript был разработан в компании Netscape на базе известного языка программирования Java. По этой причине первой поддержкой языка JavaScript возникла непосредственно в обозревателе NetscapeNavigator 2.0. MicrosoftInternetExplorer стал поддерживать JavaScript с версии 3.0. Помимо этого, в компании Microsoft был сконструирован собственный диалект JavaScript имеющий название JScript, отличающийся от прародителя только лишь наличием некоторых новых команд. Поэтому данные два языка очень зачастую не отличают, называя их одинаково — JavaScript.

Язык программирования VBScript был разработан в компании Microsoft в качестве адекватного ответа на JavaScript. Данный язык поддерживается только лишь InternetExplorer, начиная с версии 4.0. Из-за своей несовместимости VBScript не приобрел огромного распространения в Интернет сети, однако завоевал крепкие позиции в серверном программировании, на этом языке проводится написание активных серверных страниц Microsoft ASP. В данный момент для написания Интернет-сценариев он практически не используется.

Кроме языков VBScript и JavaScript, были попытки использовать для написания Интернет-сценариев языки Python, Perl и некоторых других. Однако широкого распространения данные языки так и не получили.

В настоящее время практически везде при написании сценариев используется язык JavaScript. Он довольно простой для изучения и дает разработчику обширные возможности. Помимо этого, написанные на нём

программы небольшого размера, что важно в эпоху безраздельного господства медлительных каналов связи.

Для поддержки языка сценариев применяется интерпретатор (виртуальная машина) языка. Интернет-обозреватель выбирает сценарии из HTML-кода страницы и перенаправляет его на выполнение интерпретатору. Последующий анализирует код сценария, расшифровывает их и выполняет, передавая результаты выполнения обратно Интернет-обозревателю.

Для любого языка, поддерживаемого Интернет-обозревателем, нужен свой собственный отдельный интерпретатор. Именно из-за такого подхода Интернет-обозреватель можно научить поддерживать сценарии, написанные почти на любом имеющемся языке программирования, в случае если для этого языка имеется интерпретатор, написанный конкретным образом.

Интерпретируемыми называются языки сценариев, т. к. созданные на них программы расшифровываются при каждом их выполнении. Таким образом, они отличаются от компилируемых языков (Pascal, Java, C++ и других). Написанные программы на компилируемых языках расшифровываются единожды и преобразуются в машинный код, который выполняется процессором компьютера, в отсутствие поддержки интерпретатора. Для подобного преобразования применяются специальные программы - компиляторы. Бесспорно, код, который откомпилирован, выполняется существенно быстрее, однако специфика Web-программирования такая, что в нем смогут использоваться только интерпретируемые языки.

Действия, происходящие при выполнении кода, называются – событиями.

Событие в системе совершается при наступлении какого-то условия, внешнего или внутреннего. В связи от того, внутри либо вне системы настало это условие, различают внутренние и внешние события. К внешним событиям можно отнести щелчок мыши по странице или же по её элементам,

перемещение курсора мыши, изменение размеров окна Интернет-обозревателя, нажатие клавиши на клавиатуре и т.п. Внутренние события — это окончание загрузки интернет-страницы, очередной тик системного таймера и т. п. Данная классификация событий выполнена только для удобного обучения начинающих программистов, ведь оба вида языка сценариев событий между собой не отличаются и обрабатываются идентично.

Если взять во внимание только действия, происходящие в интернет-странице, то необходимо знать, то, что события могут выполняться как на самой странице, так и на отдельных её элементах. В самом деле, в случае если пользователь при нажатие мыши на части страницы, не задействованы какими-либо элементами, считают, что событие совершается на самой странице. Если же пользователь щелкнет на текстовый абзац либо по графическому изображению, событие происходит в этом текстовом абзаце или графическом изображении, т. е. сообщение о наступлении щелчка левой клавиши мыши в первом случае получит сама страница, а во втором — один из её элементов.

Обработка события состоит во взаимодействия на них. А для взаимодействия на них применяются написанные особым образом сценарии, называемые обработчиками событий. Обработчики привязываются к этим либо другим событиям, происходящим в каких-либо элементах страницы или на самой странице. И делается это с поддержкой особого расширения HTML, намеренно предназначенного для помощи интернет-сценариев.

В частности, если необходимо, чтобы при наведении мыши курсором на изображение под ним появлялось его сокращенное описание, необходимо совершить следующее. Под изображением располагается свободно позиционируемый элемент, содержащий в себе текст описания, и этот элемент должен делается невидимым. Затем создаются два сценария, привязанные к событию, появляющимся при наведении мыши курсором на

графическое изображение и при уходе. Первое событие из этих сценариев делает элемент с описанием заметным, а второй — невидимым. И уже после всего этого написанные сценарии привязываются к надлежащим событиям, выполняющим в элементе графического изображения.

В большинстве интерактивных интернет-страниц значительная доля сценариев имеет вид обработчика событий. Собственно они реализуют значительную часть логики поведения страницы при взаимодействии с пользователем. Такой подход, когда практически вся программа представляет собой различные обработчики событий, называется - событийно-управляемым программированием.

1.3 Серверные скрипты (PHP,Perl,ASP.NET,Ruby)

Как же выполняет свою работу серверные скрипты, давайте посмотрим. Когда пользователь выполняет запрос на какую-либо страницу (в адресной строке своего браузера вводит адрес или, переходит по ссылке), то вызванная страница вначале обрабатывается и выполняет все скрипты на сервере, имеющие отношение к странице, и только лишь потом возвращается к клиенту в виде обычного HTML-документа (схема 1). Но работоспособность скрипты полностью зависят от сервера, на котором находится ваш веб-сайт, и от того, какая версия того или другого языка поддерживается хостингом.

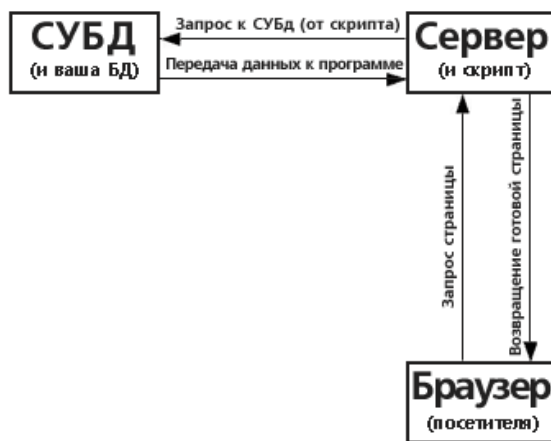


Схема 1. Принцип работы серверных скриптов

На данный момент наибольшую популярность получил язык серверного программирования РНР (Препроцессор Гипертекста - HypertextPreprocessor).

Основным фактором языка РНР считается практичность. РНР должен обеспечить программисту ресурсы для быстрого и результативного выполнения поставленных указаний.

Практический характер обоснован пятью значительными критериями:

- простотой;
- традиционностью;
- эффективностью;
- гибкостью.
- безопасностью;

Существует ещё одна «характеристика», которая создает РНР уникальным: он совершенно бесплатный! При этом, с открытым исходным кодом (OpenSource).

Язык РНР будет знаком разработчикам, работающим в различных областях. Многие элементы языка позаимствованы из Perl и Си++.

Код РНР весьма схож систем, который встречается в стандартных программах на С++ либо Pascal. Это заметно уменьшает начальные

требования при изучении языка PHP. PHP — это программный код, комбинирующий плюсы Perl и Си++ специально ориентированный на работу в сети интернет, язык с ясным и универсальным синтаксисом.

И хотя PHP считается довольно молодым языком, он приобрел такую известность среди интернет-разработчиков, то, что на данный момент считается чуть ли не самым известным языком для создания интернет-дополнений (скриптов).

Сценарий PHP способен состоять из двадцати тысяч строк или же из одной — все зависит от особенности вашей задачи. Вам не понадобится подгружать библиотеки, ориентировать особые параметры компиляции или что-нибудь в данном роде. Механизм PHP попросту начинает выполнять программный код уже после первой же последовательности (<?) и не прекращает осуществление вплоть до того момента, когда он повстречает парную последовательность (?>). В случае если код обладает правильным синтаксисом, он исполняется в точности так, как задал разработчик.

PHP — код, который способен быть встроен в HTML-код страницы, который, в свою очередь станет исправно обрабатываться интерпретатором. Так же можем применять его для написания CGI-сценариев и избежать множества некомфортных операторов вывода текста. Можно привлечь PHP для создания HTML-документов, освободившись от большого количества запросов внешних сценариев.

Большое многообразие функций PHP освободят от формирования многострочных функций на Pascal или C++.

Эффективность считается исключительно значимым фактором при написании для общедоступных сред, к которым принадлежит и интернет.

Немаловажным превосходством PHP состоит в движке. Движок - является ни интерпретатором, ни компилятором. Он считается транслирующим интерпретатором. Подобное устройство движка позволяет обработать сценарии с довольно высокой скоростью.

По некоторым анализам, большинство PHP-сценариев (в особенности с малым размером) выполняются быстрее аналоговых программ, разработанных на Perl. Но, чтобы не придумывали разработчики, откомпилированные выполняемые файлы будут работать существенно быстрее – в десятки, а порой и в сотни раз. Но производительность PHP вполне достаточна для создания абсолютно серьёзных интернет-приложений.

PHP дает в распоряжение разработчиков и администраторов гибкие и результативные средства безопасности, которые относительно разделяются на два критерия: средства уровня приложения и средства системного уровня.

В первой категории язык PHP реализует механизм безопасности, находящиеся под управлением администратора; с правильной настройкой PHP обеспечивает наибольший диапазон безопасности и действий. PHP способен работать в безопасном режиме, при котором ограничиваются некоторые возможности использования PHP пользователями по различным показателям. Например, возможно ограничить время использование и выполнения памяти. Согласно схожести с cgi-bin администраторы также способны устанавливать ограничения и на каталоги, в которые пользователь способен выполнять и просматривать сценарии PHP, а кроме того пользоваться сценариями PHP с целью прослеживания конфиденциальной информации на сервере (к примеру, файла password).

Во вторую категорию входит стандартный пакет функций - это надежный механизм шифрования. Также код PHP совместим с многочисленными приложениями независимых компаний, что дает возможность просто применять его с защищенными технологиями (e-commerce). Другое превосходство заключается в том, что исходный документ сценариев PHP невозможно просмотреть в браузере, так как сценарий компилируется до его отправки. Работа PHP на сервере предотвращает воровство не защищённых сценариев пользователями, данных которых хватает хотя бы для реализации команды ViewSource.

Так как PHP считается встраиваемым (embedded) языком, он различается необыкновенной гибкостью по отношению к потребностям. Хотя PHP обычно рекомендовано использовать в комбинации с языком HTML, он так же успешно интегрируется и в WML, JavaScript, XML и прочие языки. Помимо этого, хорошо стабилизируемые приложения PHP по необходимости легко распространяются.

Нет проблем зависимости от браузеров, так как перед отправкой пользователю сценарии целиком компилируются на сервере. В сущности, сценарии смогут передаваться различным устройствам с браузерами, в том числе сотовые телефоны, электронные книги. Программисты, специализирующиеся вспомогательными утилитами, смогут запускать код PHP в командной строке.

Поскольку язык PHP не содержит кода, нацеленного на определенный интернет-сервер, пользователи не ограничиваются конкретными серверами. Apache, Stronghold, NetscapeEnterpriseServer, Zeus и Microsoft IIS — PHP работает на абсолютно всех перечисленных серверах. Так как серверы выполняют работу на разных площадках, в целом он считается платформенно-независимым языком и может быть использован на таких площадках, как Solaris, UNIX, Windows 10/8.1/7 и FreeBSD.

По средствам PHP разработчик имеет возможность работать с внешними элементами, EnterpriseJavaBeans и COM-объекты Win32. Из-за этих новых возможностей PHP занимает хорошие места среди нынешних технологий и гарантирует масштабирование проектов до нужных размеров.

Глава 2. ПЛАТФОРМЫ РЕАЛИЗАЦИИ КОРПОРАТИВНЫХ ПОРТАЛОВ

2.1 Обзор современных платформ для реализации корпоративных порталов

При разработке корпоративного портала нужно учитывать ряд некоторых факторов, Во-первых, при внедрении порталных решений и разработке порталных модулей и сервисов должны быть учтены специфические требования клиентов — компаний различного масштаба и отраслевой принадлежности. Во-вторых, должны присутствовать модули интеграции с используемыми компанией-клиентом информационными ресурсами и бизнес-приложениями. При этом общая система авторизации должна позволять использовать корпоративный портал как универсальное рабочее поле на рабочих местах сотрудников. Столь серьезные требования привели к тому, что в большинстве случаев используется одно из трех порталных решений: 1С Битрикс «Корпоративный портал», IBM WebSphere Portal, Microsoft SharePoint Portal Server. Приведем краткое описание каждого программного продукта.

Рассуждая о предоставленных технологических платформах для осуществления экстранет и интранет-порталов, прежде всего, нужно отметить продукты крупных производителей программного обеспечения. Более популярными из таких продуктов считаются SharePointPortal от Microsoft, mySAPEnterprisePortal от SAP, OraclePortal от компании Oracle и WebSpherePortal компании IBM. Данная четвёрка китов порталных технологий занимают основную часть рынка, однако проекты, где используется такая "тяжелая артиллерия" больше всего характеризуются большим масштабом. Вследствие сложности внедрения и огромной стоимости тяжелых решений, в интранете для небольших фирм преобладают легкие, комбинированные интернет-решения. Подобным образом, очевидно,

то что перед исполнителями проектов по настройке интранет-порталов и заказчиками возникает непростое решение выбора платформы для приложения.

Современные корпоративные порталы образуют доступ к структурированной информации фирмы, связывают приложения и разрозненные сервисы, в общем, решают значительную роль в структуре управления и корпоративной политике сотен фирм.

Основным аспектом успешности пуска корпоративного портала считается решение задач, сформированные перед ним. А задачи перед порталами устанавливаются различные. Заказчиками внедрения и разработки, интранет-порталов предлагают поддерживающие подразделения фирм (IT отдел, административно-хозяйственные отделы, HR и средний менеджмент) или высшее управление (стратеги, идеологи, менеджеры высшего звена). Для первой группы клиентов основная цель - это интеграция и автоматизация имеющихся в фирме бизнес-процессов и информационных систем, структуризация и увеличение прозрачности имеющихся и вводимых бизнес-инструментов, наилучшее использование существующих в наличии ресурсов. Во второй группе важны проявления синергетических эффектов, осуществление при поддержке высокоуровневых изменений в методах и структуре деятельность компании, как новейшие алгоритмы взаимодействия системы KPI и подразделения. В случае, когда в компании, внедряющей корпоративный портал имеет несколько заказчиков, то возникает вспомогательная важная задача организации во многих конфликтующих ситуациях. Именно урегулированные многофункциональные требования к portalу занимают главную точку для выбора основных концепций проектирования и платформы.

Предполагаемая нагрузка на систему устанавливает степень требований по масштабируемости и возможности выдерживать большие нагрузки на веб-страницы. Имеется возможность реализовать портал на

Oracle с применением Java EE 5 технологий для небольшой фирмы, но, в такой ситуации огромен риск не уложиться в планируемый бюджет. Так же вероятна и возможность создания портала на языке PHP или Postgres для фирм с десяткой тысяч пользователей, но для этой задачи элементы масштабирования, поддержки и обновления смогут обходиться весьма недешево. Значительными характеристиками для выбора платформы, соответствующей нагрузке так же считаются количество работников, объемы и характер используемых данных. Интранет-продукты на базе интранетов рассчитаны для фирмы среднего и малого бизнеса, IT-бюджет который никак не позволяет говорить о внедрении IBM или SAP. Тем не менее, подобные фирмы ни чуть не меньше больших фирм нуждаются в интранетов и автоматизации - это для них идеальное решение.

Значительным аргументом при подборе платформы считаются исторические предпочтения фирмы. Имеющиеся используемые дополнения, (набор из них определяет окружение и среду, в которой портал сумеет интегрировать максимальное количество дополнений), имеющийся отдел серверов и работников станций (устанавливает минимальные и подходящие системные требования к механизмам портала и интерфейсам), существующей IT инфраструктуры.

Подсоединение филиалов, увеличение функциональности, повышение числа работников заставляют вводить в уже реализованные системы изменения и регулярно увеличивать и совершенствовать их, верным подходом считается планировка развития портала ещё на этапе его формирования. Во-первых, это делает его завершенной системой требований к разработке. Во-вторых, дает возможность минимизировать стоимость и сроки на осуществление работ по развитию интранет-портала в будущем.

При выборе платформы помимо технических критериев, необходимо концентрировать внимание на присутствии успешных проектных внедрений

в отрасли, удача вендора, присутствие авторизованных подробной документации и общедоступность поддержки.

Нюансы так же прячутся и на этапе создания. Решение о выборе средства, принятого на этапе формулировки подготовительных требований способных поменяться при более детальной проработке. Период предпроектных исследований и формализации условий и концептуального проектирования способен внести изменения в первичное видение. Из-за этой причины внедрении интранет-решения интранекст разбивают проект на пару частей: проектирование и разработка на базе выбранной технологии (формирование технического задания и предпроектные исследования). Конечный выбор технологий и заключения об их применимости и цены делаются на основе сформированного технического задания.

Подводя результат, можно отметить, что основное внимание на выбор среды оказывают условия клиентов корпоративного портала. Помимо этого на выбор среды влияют предполагаемая нагрузка на систему (тенденция используемых в системе данных, масштаб компании, число работников), условия по слиянию с внешними системами (имеющаяся внешние системы, IT инфраструктурой и сервисы), проекты по дальнейшему развитию системы (подсоединение филиалов, увеличение функциональности, повышение числа сотрудников).

Для фирм среднего и крупного бизнеса в силу масштаба и числа клиентов, скорее всего, нормально будет создавать портал с применением одного из "тяжелых" решений IBM WebSphere, OraclePortal, mySAPEnterprisePortal либо MicrosoftSharePoint. При этом все дополнительно применяемые информационные системы (взаимоотношениями с клиентами, руководство проектами, ресурсами) необходимо портализировать в отдельности. Такой аспект характеризуется внушительными расходами на интеграцию, лицензию и развертывание. Эти финансовые затраты компенсируются масштабируемостью и мощностью решений.

Для фирм среднего и малого бизнеса больше всего подойдет создание портала в тематике интранекст намеренно под потребности фирмы с применением простых технологий (php и ZendFramework, PostgreSQL, html и js). Такой подход даст возможность не только существенно уменьшить лицензионные расходы и ТСО, но и приобрести на выходе продукт, безусловно удовлетворяющий потребности фирмы и в нужной степени, меняющий конкретные корпоративные системы, например как egrcm решения и формирование системы.

2.2 Microsoft SharePoint

SharePoint — это платформа для компании коллективной работы, сотрудников, партнеров и клиентов. Когда пользователям нужно сотрудничать друг с другом, работать с контентом и информацией или с рядом бизнес-данных, они смогут пользоваться широким набором готовых интегрированных возможностей платформы SharePoint. Пользователи также смогут настраивать необходимые решения в соответствии с определенными потребностями бизнеса и интегрировать их с другими продуктами и решениями. Применяя один и тот же комплект возможностей и средств, фирмы смогут разворачивать SharePoint как в пределах компании (во внутренней сети), так и за границами (то есть в экстранете и в интернете), вследствие чего работники, покупатели и деловые партнеры смогут работать с данной платформой.

Рассмотрим его одни из немногих положительных качеств:

Существенное увеличение производительности за счет средств коллективной деятельности наиболее эффективным для работников способом. Вне зависимости от того, работаете ли вы с ПК, браузером либо мобильным телефоном, SharePoint предлагает знакомый и интуитивно понятный интерфейс. Данные возможности существенно расширяются вследствие близкой взаимосвязи SharePoint и MicrosoftOffice, таким образом,

как производительность сотрудников повышается при применении привычных продуктов и средств.

Снижение затрат благодаря унификации ИТ-инфраструктуры, обеспечивающей управляемость и общедоступность в масштабах компании. Приложение SharePoint, развернутое фирмами локально, с применением услуг хостинга либо в облаке, уменьшает совокупную стоимость владения, предлагая интегрированный комплект возможностей и разрешая компаниям консолидировать ранее разрозненные решения для увеличения производительности бизнеса на базе единой платформы SharePoint. Позже фирмы смогут сокращать затраты на лицензирование, обслуживание, руководство инфраструктурой и обучение.

Быстрое реагирование на потребности бизнеса с помощью динамических и простых в развертывании решений. SharePoint предлагает конечным пользователям, опытным пользователям и высококлассным разработчикам средства и возможности для разработки и создания бизнес-решений, которые можно интегрировать с имеющимися корпоративными данными, средствами и процессами.

SharePoint дает возможность организовывать общую работу более современным и эффективным методом, предлагая обширный набор из шести интегрированных областей возможностей (см. рис. 1). С поддержкой SharePoint пользователи смогут настраивать интернет-сайты для обмена информацией с иными людьми, управлять документами на всём протяжении их жизненного цикла и публиковать отчеты, чтобы способствовать принятию верных решений.



Рис.1. Основные возможности Microsoft Share Point

Интегрированные основные возможности:

Элемент «Сайты» SharePoint дает единую инфраструктуру для абсолютно всех типов веб-сайтов:

внутрикорпоративных порталов, Экстранет-решений и Интернет-сайтов. Обменивайтесь документами с коллегами, осуществляйте общее управление проектами с коллегами и публикуйте информацию для клиентов.

Элемент «Сообщества» SharePoint предполагает собой комплект средств для коллективной работы и единую платформу для управления ими. Благодаря ему пользователи смогут без труда обмениваться идеями и сотрудничать друг с другом именно так, как им это необходимо.

Элемент «Поиск» SharePoint навсегда решит проблему поиска в крупных массивах данных. Неповторимое сочетание релевантности, способности уточнения результатов и учета социальных аспектов помогает пользователям обнаруживать требуемые данные и контакты и быстро приступить работать с найденными результатами.

Элемент «Управление контентом» SharePoint упрощает процедура управления контентом. Вы сможете настраивать правила использования документов, применяя такие функции, как политика хранения, типы

документов, рабочие процессы и автоматическая сортировка контента, и предоставить пользователям возможность работать с документами в знакомой им среде MicrosoftOffice.

Элемент «Бизнес-аналитика» SharePoint дает всем пользователям доступ к информации в базах данных, отчетах и бизнес-приложениях. Это может помочь находить сведения, необходимые для принятия верных решений.

Элемент «Веб-приложения» SharePoint предлагает ресурсы и компоненты для формирования собственных бизнес-решений. Вы сможете быстро реагировать на изменение бизнес-требований, разрабатывая решения без написания кода.

MicrosoftSharePoint предоставляет единую платформу, масштаб которой можно менять в соответствии с потребностями бизнеса при одновременном упрощении способов поиска информации и обмена ею. Данный продукт содержит полный набор средств, которые можно использовать для создания различных веб-сайтов, а также гарантирует формирование единой инфраструктуры, упрощающей управление веб-сайтами. Пользователи, работая с единой и знакомой им системой, смогут делиться данными и публиковать материалы для коллег, партнеров и клиентов на соответствующих ресурсах, в том числе веб-сайты рабочей группы, экстранет-порталы и веб-сайты.

Вы сможете легко и быстро формировать и редактировать страницы веб-сайтов, используя вкладки и группы интерфейса ленты SharePoint и контекстный редактор форматированного текста. В результате процесс работы приобретает максимальное сходство с процессом редактирования контента в подобных приложениях, как, к примеру, MicrosoftOfficeWord, благодаря чему создание и редактирование веб-сайтов SharePoint становится простой и интуитивно ясной операцией.

Пользователи также смогут вместе изменять имеющиеся страницы веб-сайтов рабочих групп SharePoint с поддержкой вики-технологии. Для изменения контента страницы можно просто щелкнуть вкладку «Правка» и ввести текст на странице. Для усовершенствования представления контента можно одним щелчком внедрять в страницы веб-части, иллюстрации, файлы мультимедиа и списки SharePoint.

Принимая во внимание то, что большинству учреждениям необходимо повышение производительности с учетом разнородности среды и мобильности пользователей, SharePoint отныне поддерживает не только MicrosoftInternetExplorer, но и браузеры Firefox и Safari. Пользователи любого из отмеченных браузеров могут просматривать и редактировать веб-сайты, а также эффективно работать с контентом, обеспечивая создание веб-сайтов высокого качества.

SharePoint также предлагает поддержку различных микро браузеров, благодаря чему сотрудники смогут взаимодействовать друг с другом посредством мобильных устройств. Пользователи смогут просматривать и редактировать документы Office, смотреть библиотеки документов SharePoint и осуществлять поиск контента и людей.

Если пользователи находятся в дороге, у них может отсутствовать доступ к таким приложениям Office как MicrosoftWord либо MicrosoftExcel. Вы сможете расположить интернет-приложения Office на SharePoint, благодаря чему пользователи могут получить доступ к документам, электронным таблицам, презентациям и статьям, не беспокоясь о том, установлены ли на используемом компьютере самые последние версии программ Office. Интернет-приложения Office, дополняющие продукты Word, Excel, PowerPoint и OneNote, гарантируют удобство работы благодаря упрощению процесса просмотра и редактирования документов, электронных таблиц, презентаций либо статей вне кабинета, в том числе возможности одновременного (коллективного) редактирования.

Пользователи используют теги, определяя контенту описательные слова либо категории. Элемент сообщества и сети SharePoint предлагает два типа тегов: социальные и профессиональные. Социальные теги применяются с целью добавления к контенту метаданных, описывающих его сущность либо назначение.

Профессиональные теги служат для добавления метаданных, описывающих человека в профиле «Мой сайт»: что он делает, над какими проектами работает, какими навыками владеет. Добавление социальных тегов для отметки контента дает возможность пользователям структурировать корпоративную информацию и увеличивать релевантность поиска этого контента. Применяя профессиональные теги, для пометки других пользователей SharePoint, сотрудники помогают совершенствовать взаимоотношения и социальные связи в компании.

SharePoint сочетает в себе классические средства управления контентом, социальные компоненты и функции поиска, создавая платформу управления корпоративным контентом, легкодоступную любому сотруднику в компании. Решение SharePoint характеризуется простотой применения и содержит широкий набор политик и процессов, которые могут помочь компаниям реализовывать управление абсолютно всем жизненным циклом данных — от создания до уничтожения. Оно предоставляет единую платформу для управления документами, записями, веб- и мультимедиа-контентом, что позволяет организациям уменьшать ИТ-расходы за счет консолидации множественных систем на единой платформе.

2.3 1С-Битрикс: Управление сайтом

«1С-Битрикс: Управление сайтом» - профессиональная система управления интернет-проектами, всесторонний программный продукт для формирования, поддержки и эффективного развития:

информационных порталов

корпоративных сайтов
социальных сетей
интернет-магазинов
сайтов сообществ и других веб-проектов

Композитный веб-сайт - считается запатентованной технологией, способной повысить скорость ответа веб-сайта в сотни раз. Это подтверждают независимые тесты, проведенные фирмой «Русоникс»: время отклика веб-сайта уже после включения технологии «Композитный веб-сайт» сократилось в 224 раза – вплоть до 0,002 с. Скорость ответа веб-сайта является главной характеристикой его работы и оказывает большое влияние на многие показатели. К примеру, при медленной работе веб-сайта посетитель чаще покидает страницу, не дождавшись загрузки, что уменьшает конверсию и увеличивает стоимость привлечения потребителей. Кроме того быстрый ответ страниц веб-сайта оказывает большое влияние на индексацию поисковыми роботами и увеличивает роль веб-сайта в поисковой выдаче, что может помочь привлекать потребителей на веб-сайт. Подобным способом, применение технологии, ускоряющей отклик веб-сайта в сотни раз, способен стать важным превосходством для онлайн-бизнеса и помочь выделиться из числа конкурентов.

Технология «Композитный веб-сайт» связывает все преимущества статического веб-сайта с возможностями динамического. Статический веб-сайт – это готовая HTML-страница, не включающая программного кода. Как правило очень быстро загружается для пользователя, однако в современном сайтостроении применяется редко и неприменима для онлайн-торговли. Динамические веб-сайты применяют программный код, по этой причине скорость загрузки веб-сайта у пользователей существенно медленнее. При этом динамические веб-сайты применяются для большинства нынешних веб-сайтов, включая онлайн-магазины. «Композитный веб-сайт» гарантирует высочайшую скорость отображения динамического веб-сайта при помощи

отображение кэшированных копий страниц веб-сайта и обновленных данных в участках, где они были изменены с момента кеширования.

Использование технологии «Композитный веб-сайт» будет доступно почти абсолютно всем веб-сайтам, созданных на платформе «1С-Битрикс: Управление сайтом», включая с версии 14.5, исключением будут веб-сайты созданные на редакции «Первый сайт». С целью подключения данной технологии нужно обратиться к партнерам «1С-Битрикс», владеющим соответствующей компетенцией.

Для «1С-Битрикс: Управление сайтом» объединение с «1С:Предприятие 8» уже давно считается ключевой функцией, однако именно в версии 14.5 появился функционал, дающий онлайн-магазинам существенно повысить результативность работы. Теперь менеджеру онлайн-магазина доступна информация о товарах в режиме реального времени, складских остатках и стоимостях из 1С. Кроме того, в любое время доступно получение информации с веб-сайта компании 1С о платежах, статусах и заказах. Это позволяет повысить работу с покупателями онлайн-магазина на новый уровень: уменьшить процент отменённых заказов, продуктивно управлять складскими остатками, не расходовать время на перенос данных из одной учетной системы в другую. Для применения данной функции не требуется дополнительных настроек продукта кроме установки «1С-Битрикс: Управление сайтом 14.5» и установки в продукте «1С: Предприятие 8» модуля обмена версии 4.0 и включения обмена информацией в режиме реального времени.

Кроме того, для новейшей версии «1С-Битрикс: Управление сайтом 14.5» показан ряд усовершенствований выгрузки/загрузки в 1С: полный обмен информацией среди 1С и интернет-сайтом ускорен в два раза, последующий полный обмен информацией ускорен в пять раз, автоматическое возобновление обмена с этапа, когда случился обрыв связи и др.

Для мультиканальных ритейлеров основная значимость данных доработок в том, что отныне не важно, в каком месте произошла покупка – на веб-сайте, по телефону либо в офлайн-магазине, - все данные будут передаваться на веб-сайт фирмы и заказчик сумеет прослеживать выполнение статуса заказа в своём личном кабинете.

Рынок онлайн-торговли в последние годы увеличивается чрезвычайно стремительно и поэтому тезис о том, что отказоустойчивость онлайн-магазина является значимым требованием для всего бизнеса, уже не нуждается в обосновании. Имеется множество не самых успешных образцов того, как онлайн-магазины не выдерживали от наплыва потребителей, теряя из-за этого покупателей и прибыль. При этом руководство перегрузкой на веб-сайт долго оставалось непростой технической проблемой, призывающей наличия в штате квалифицированных профессионалов, что не всегда доступно развивающимся онлайн-магазинам.

Для того чтобы облегчить решение данной проблемы, фирма «1С-Битрикс» изготовила в новой версии собственного продукта особый модуль «Управление масштабированием». Он специализирован для построения кластерных систем в визуальном режиме и дает возможность создавать масштабируемые и отказоустойчивые конфигурации. Модуль существенно упрощает работу с серверами для владельца онлайн-сайта – отныне, даже не владея особыми технологическими знаниями, можно намного быстрее оценить обстановку с нагрузкой на сервера, осознать причину плохой производительности сервера и, в случае необходимости, подсоединить новые и нагрузка между ними распределится. Перечень возможностей войдут во все редакции старше редакции «Стандарт».

Новая версия «1С-Битрикс: Управление сайтом 14.5» предоставляет возможность гибко управлять заказами онлайн-магазина, что может помочь составить эффективную работу бэк-офиса, уменьшать объем обыденных процессов и увеличивать качество обслуживания покупателей. Отныне в

административной части доступны функции разделения заказов на два или более частей, добавление или удаление позиций. Это позволит практически работать с запросами покупателей, при этом, не образуя рутинных осложнений с учетом заказов.

Среди новых обновлений есть – автоматизация работы служб доставки. Возникла возможность интеграции с тремя новейшими логистическими фирмами – «ПЭК», «Деловые линии» и «СДЭК». Теперь в продукте «1С-Битрикс: Управление сайтом» появилась поддержка API служб доставки, что дает возможность уже после получения товара автоматически посылать запрос на доставку в логистическую фирму, а также прослеживать статусы отправления на странице заказа.

«1С-Битрикс: Enterprise» - новейший продукт фирмы «1С-Битрикс», специализированный для внедрения в большие компаний и онлайн-магазины. В рамках продукта станут, презентованы последующие возможности: персонализация сведений, фасетный поиск, мультиканальность, а также возможности индивидуальной выдачи конкретного товара и его ранжирования, право выбора юридического лица для продажи в рамках холдинговой структуры, руководство маркетингом, e-commerce CRM и многое другое.

«1С-Битрикс: Enterprise» может распространяться только посредством партнеров фирмы «1С-Битрикс», а цена продукта станет определяться в зависимости от сложности реализации и особенностей проекта.

«1С-Битрикс: Enterprise» пришел на замену «1С-Битрикс: Управление сайтом - Бизнес веб-кластер», производство которой целиком приостанавливается. Техническая помощь, а также производство обновлений для веб-сайтов имеющихся покупателей, произведенных на «1С-Битрикс: Управление сайтом - Бизнес веб-кластер», станет осуществляться в обычном режиме. Помимо этого, пользователи «1С-Битрикс:

Управление сайтом – Бизнес веб-кластер» при желании могут бесплатно переключиться на новый продукт.

Глава 3. РЕАЛИЗАЦИЯ КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА В КОМПАНИИ

3.1 Аспекты создания корпоративного портала современной компании

Разработка корпоративного портала — это создание автоматизированной информационной системы, автономной или объединяющей все необходимые информационные ресурсы компании, автоматизированной системы подсистемы управления компанией на базе самых современных информационных технологий управления. Также к этому относится разработка программного комплекса, который обеспечивает защищенный персонифицированный web-интерфейс, посредством которого уполномоченные сотрудники компании и постоянные партнеры имеют доступ к требуемой им информации и приложениям в соответствии с правами разграничения доступа по корпоративной сети компании (Интранет) или по сети Интернет (защищенного Интернет) для обеспечения задач корпоративного управления и автоматизации бизнес-процессов. При этом соблюдаются все требования обеспечения безопасности: информационной безопасности, экономической безопасности.

При этом корпоративный портал будет обеспечивать круглосуточную работу в реальном времени во всех городах и странах, в любой точке земного шара, где есть Интернет-

доступ, а спутниковый Интернет и мобильный Интернет практически снимает все допустимые границы.

Масштабы корпоративного портала распространяются от достаточно простой автоматизированной информационной системы расположенной на сервере компании или сайте Интернет, до крупных комплексов интегрирующих в единой информационной среде внутренние ресурсы всех территориально удаленных точек компании (их автоматизированные системы управления) или имеющих единую автоматизированную систему управления, расположенную на защищенном веб-сервере [3, с. 17].

Кроме того, корпоративный портал может разрабатываться и внедряться постепенно, охватывая задачи компании одну за другой.

Процесс создания корпоративного портала включает следующие этапы:

1. Аналитические исследования;
2. Техничко-экономическое обоснование проекта;
3. Создание корпоративного портала, предварительные испытания;
4. Опытная эксплуатация, штатная эксплуатация.

Аналитические исследования

Цель этапа — уточненная оценка коммерческой эффективности создаваемого корпоративного портала, разработка концепции корпоративного портала, описание бизнес-процессов, выпуск проектной документации.

Совместные работы с подрядчиком

Первое, с чего начинается работа по созданию корпоративного портала, это с оказание помощи подрядчику в изучении самой компании, особенностей ее бизнеса и организации бизнес-процессов.

Затем, совместно с подрядчиком, предварительно формулируются:

- цели проекта создания корпоративного портала
- основные цели корпоративного портала
- задачи корпоративного портала
- укрупненные бизнес-процессы

В заключение выпускается техническое задание (ТЗ) на аван-проект — на аналитические исследования по созданию корпоративного портала и заключается договор на проведение работ.

Для простейших корпоративных порталов на данном этапе может быть выполнена также и часть работ аван-проекта и сразу выпущено ТЗ на разработку корпоративного портала (при этом часть невыполненных работ включается в ТЗ).

Описание бизнес-процессов компании

Это совместная работа Подрядчика и Заказчика. Описание бизнес-процессов может предоставить Заказчик и проводится их согласование с Подрядчиком и их оптимизация с учетом возможностей корпоративного портала. Или их разрабатывает Подрядчик и проводится их оптимизация согласование с Заказчиком с учетом традиций, возможностей и потребностей компании.

Контроль Подрядчика, согласование и утверждение материалов Аван-проекта

Работы по ТЗ проводятся, конечно, Подрядчиком, но Заказчик должен контролировать ход работ, согласовывать и утверждать промежуточные материалы по следующим основным направлениям:

- 1) Создание концепции корпоративного портала;
- 2) Определение требуемых разделов корпоративного портала (утверждение);
- 3) Формулирование организационно-технических требований к административной системе управления корпоративным порталом (утверждение);
- 4) Определение структуры корпоративного портала с учетом поставленных задач, требуемых бизнес-процессов;
- 5) Формулирование требований к дизайну;

6) Уточнение стоимости создания, внедрения и поддержки корпоративного портала;

7) Создание концепции развития корпоративного портала;

8) Создание концепции поддержки корпоративного портала.

Работа по данному этапу завершается:

— выпуском аналитического отчета

— выпуском проектной документации

— выпуском технического задания на создание корпоративного портала и заключением договора на проведение дальнейших работ [7, с. 19].

И только после проведения описанных выше работ можно приступать собственно к созданию корпоративного портала. И это будет не просто создание корпоративного портала, а создание требуемой Вам автоматизированной системы ведения бизнеса.

Технико-экономическое обоснование проекта.

Цель этапа — самая предварительная оценка (без участия Подрядчика) коммерческой эффективности проекта по созданию корпоративного портала и, при положительной оценке, принятие решения об его разработке.

Корпоративный портал является более доступной альтернативой покупным ERP, MPR, CRM автоматизированным системам управления компанией — системам автоматизации бизнес-процессов компании.

Приобретая покупную систему, Вам приходится перестраивать свои бизнес-процессы под процессы, заложенные в эту систему, что далеко не всегда оптимально. Кроме того, покупные системы в силу своей универсальности всегда избыточны, трудоемки и сложны в работе, требуют специально обученного персонала.

В отличие от этого корпоративный портал создается непосредственно под бизнес-процессы компании и обеспечивает максимальную простоту в работе. Он не требует специального клиентского программного обеспечения, достаточно любого браузера.

Стоимость создания корпоративного портала можно оценить только по конкретным расписанным бизнес-процессам, что в начале работы без проведения аналитических работ и участия Заказчика практически невозможно.

Можно дать оценку стоимости создания корпоративного портала следующим простым способом: его стоимость не должна превышать стоимость покупной ERP системы

требуемого класса. В свою очередь эта стоимость определяется стоимостью покупных модулей (имеющуюся в прайс-листах компаний) умноженную на коэффициент равный 2,5-3, учитывающий настройку модулей и внедрение системы.

Эта стоимость для различных систем (от недорогих отечественных, до Navision и выше) и различной требуемой функциональности может составлять от \$10.000 до \$100.000 и выше [2, с. 20].

В то же время, заказные корпоративные порталы для автоматизации простых бизнес-процессов могут стоить всего от двух-трех тысяч долларов.

Таким образом, затраты, выделяемые на создание и внедрение заказного корпоративного портала можно предварительно оценить как стоимость внедрения покупной системы автоматизации. При этом, заказная система будет всегда более удобной и дешевой в эксплуатации. То есть стоимость обладания заказного корпоративного портала при данном подходе будет всегда заведомо ниже стоимости обладания покупной системы автоматизации.

В заключение данного раздела отметим, что системы автоматизации редко строятся с нуля (только для новых компаний). Всегда имеется как минимум бухгалтерская система, которая имеет жесткие регламентирующие рамки

(которые к тому же постоянно меняются) и которую нецелесообразно создавать в виде модуля заказного корпоративного портала.

Доходная часть проекта

Данная оценка может проводиться только Заказчиком на основании экономического эффекта от автоматизации бизнес-процессов компании за счет:

- сокращения времени и снижения требований к квалификации персонала (уменьшение расходов на зарплату и накладные расходы, сокращение персонала);
- уменьшение ошибок в работе и связанных с этим потерь;
- сокращение времени прохождения бизнес-процессов;
- сокращение складских запасов, создания систем «just in time — точно в срок».

Этот перечень далеко не полный, каждая компания должна разработать свой, проанализировать их и дать оценку суммарной доходной части сайта.

Оценка экономической эффективности

В итоге остается оценить срок окупаемости проекта и ожидаемую прибыль, а также оценить, какое дополнительное повышение затрат можно допустить при создании корпоративного портала.

Вооружившись всеми этими оценками можно принимать решение о начале проекта по созданию корпоративного портала, разработать технико-экономические требования и выходить на Подрядчика.

В заключение раздела отметим известную аксиому: «Все вложения в бизнес являются рискованными» и следствие из нее: «Кто не рискует, тот ничего и не получает». А для того, чтобы риск был минимален как раз и требуется тщательное проведение данного этапа [14].

Формулирование требований к корпоративному portalу

Технико-экономические требования это не техническое задание — ТЗ (которое выпускает Подрядчик), а именно требования, которые выдвигает Заказчик и на основании которых Подрядчик начинает аналитические работы по созданию корпоративного портала и выпускает ТЗ.

Создание корпоративного портала, предварительные испытания

Цель этапа — создание и отработка действующего корпоративного портала, полностью завершенной системой автоматизации компании, только наполненного тестовой информацией.

На данном этапе Подрядчик работает практически автономно на основании ТЗ и проектной документации, разработанной на предыдущем этапе.

Подрядчик осуществляет:

- верстку дизайна корпоративного портала;
- программирование корпоративного портала;
- создание базы данных;
- создает корпоративный портал, наполняет его тестовой информацией;
- настраивает портал и проводит его предварительные испытания.

После этого корпоративный портал устанавливается в сети компании (Инtranет, Экстранет, Интернет) и предъявляется Заказчику. Заказчику также передается необходимая документация (руководства администраторов и пользователей) [7, с. 20].

Далее работы ведутся Подрядчиком совместно с рабочей группой компании, члены которой, при необходимости, проходят предварительное обучение. На данной стадии проводятся испытания макета корпоративного портала в реальных условиях, на реальных рабочих местах (но только на части рабочих мест), на реальных бизнес-процессах. Проводится настройка корпоративного портала под бизнес-

процессы компании и, в некоторых случаях, проводится коррекция и оптимизация бизнес-процессов, корректируется техническая документация Сдача-приемка

После этого корпоративный портал предъявляется Заказчику. Проводятся окончательные испытания, составляется Акт сдачи-приемки работ (этапа).

Опытная эксплуатация, штатная эксплуатация

Цель этапа — создание полностью функционирующего (на всех рабочих местах, на всех бизнес-процессах) корпоративного портала с отладкой всех бизнес-процессов, выход на штатную эксплуатацию.

Подготовительный этап и опытная эксплуатация

На этом этапе, во-первых, проводится, при необходимости, обучение всех работников компании, связанных с работой корпоративного портала. Далее, сотрудниками компании с участием выделенных сотрудников Подрядчика проводятся следующие работы:

— начальное наполнение базы данных корпоративного портала (каталоги, справочники и т.д.)

— начинаются практические работы по всем бизнес-процессам компании.

При этом основное внимание уделяется сбору и анализу замечаний, проводится оперативная доработка

корпоративного портала в простых случаях, подготавливается перечень дальнейших серьезных доработок (и корпоративного портала, и бизнес-процессов компании).

Опытная эксплуатация корпоративного портала осуществляется течение 1-3 месяцев, в зависимости от сложности проекта.

Доработка по итогам опытной эксплуатации

Опытная эксплуатация заканчивается составлением Акта и, при необходимости, план-графика устранения замечаний. Замечания, вытекающие из невыполнения каких-либо пунктов ТЗ устраняются Подрядчиком бесплатно.

Поддержка корпоративного портала

Поддержка корпоративного портала осуществляется, как правило, IT специалистами компании. Подрядчик привлекается в случаях необходимости перестройки бизнес-процессов компании и соответствующей коррекции программного обеспечения корпоративного портала.

Иногда к корпоративному portalу предъявляется требование программной настройки при изменении бизнес-процессов компании (как и в покупных ERP системах). Однако это сразу лишает корпоративный портал преимуществ заказного продукта: детального воспроизведения требуемых бизнес-процессов, простоты обслуживания. Значительно

удорожает и его стоимость создания, и стоимость его обслуживания.

Оценка готовности организации к внедрению корпоративного портала

Создание любой корпоративной системы это не установка каких-то компьютеров и программ, это в первую очередь перестройка организационной структуры компании, и ее бизнес-процессов. Полная перестройка при введении глобальной корпоративной системы, или частичная, при введении отдельных подсистем и корпоративных порталов. Это, в первую очередь, перестройка и образа работы, и образа мышления, переоценка ценностей.

Даже создание самого простого корпоративного информационного портала – это реинжиниринг определенного участка работы компании. Если раньше за определенной информацией можно было обратиться только к определенному сотруднику, то с внедрением корпоративного информационного портала ее можно очень просто и быстро найти по каталогу портала или сделать запрос к базе данных. Работа по хранению и поиску бумажной информации и выдаче ее потребителю заменяется на работу по вводу информации в базу данных корпоративного информационного портала. Работа совершенно другого плана, другой квалификации и

абсолютно незаметная для потребителей информации. Отсюда и возникает противодействие внедрению даже подобных относительно простых систем.

Более серьезные проблемы возникают при внедрении более сложных корпоративных порталов, например, совместных работ. В этом случае процесс работы сотрудников регламентируется бизнес-процессами, заложенными в систему. Кроме того, все действия сотрудников документируются, кто, что и когда сделал. Четкая и прозрачная система, в которой нельзя спрятаться за кого-либо, отсидеться в сторонке. Кроме того, не нужны диспетчеры, контролеры и т.д. Образ работы так далекий от привычного социалистического образа.

Самые серьезные проблемы возникают при введении корпоративных систем, связанных с автоматизацией основных бизнес-процессов компании, с автоматизацией управленческого учета. Ни для кого не секрет, что сейчас в России сложилась ситуация, при которой многие чиновники, менеджеры и т.д. стремятся создать свой бизнес внутри компании, основанный на откатах, присвоении активов, передаче выгодных подрядов своим фирмам, и т.п. Причем этим могут заниматься и руководители компании, и даже Первое лицо компании (если оно наемное). Корпоративные

информационные системы, если они правильно спроектированы, практически ставят крест на подобной инициативе и, поэтому, их внедрение не может не иметь серьезного противодействия.

Причем противодействие имеет два выражения, прямое и скрытое.

Прямое противодействие – это хождение к руководству, компрометация системы, выдвижение массы «причин» по которым создание системы не выгодно, а работа на ней неэффективна.

Скрытое противодействие – выдача неверных исходных предпосылок при создании системы, настраивание коллектива против системы, блокирование действий по созданию системы, задержки ввода данных и введение неверных данных в действующую систему [14].

Как же притупить к вопросу создания в компании корпоративной информационной системы – проведения реинжиниринга компании?

Инициатива реинжиниринга должна исходить от собственников компании, которые, в первую очередь, должны решить этот вопрос с Первым лицом компании и основными руководителями компании. Решить вопрос их мотивации на проведение реинжиниринга и начать эту работу дружной

сплоченной командой. Например, основной вид мотивации Первого лица, это выделение ему процента от прибыли компании. И вообще, лучше предоставить людям возможность честно зарабатывать деньги, работая на благо компании, чем терпеть много большие убытки из-за воровства.

Второй организационный момент – это работа с коллективом: разъяснение перспектив, мотивация, переобучение, кадровые перестановки, и т.д.

Только решение этих вопросов на начальной стадии создания корпоративной информационной системы компании позволит создать новую эффективную систему автоматизированного управления компанией, повысить прибыль компании, ее капитализацию. В противном случае, если система и будет создана, она будет малоэффективной и может даже и убыточной.

3.2. Структура организации

Компания «Перформанс контакт» работает на рынке аутсорсинговых услуг контактных центров с 2010 года. В наши задачи входит качественные прием и обработка поступающих вызовов от абонентов Заказчика по различным вопросам, а также совершение исходящих вызовов. Специфика нашего бизнеса позволят нам работать с компаниями, находящимися в любой точке Российской Федерации, а также за ее пределами.

Контакт центр выполняет функцию связного между компанией и ее клиентами, ведь сегодня не только предлагаемый компаниями продукт, но и

качество клиентского сервиса является важным конкурентным преимуществом. Конкуренты могут легко скопировать запущенную Вами рекламную акцию, маркетинговый ход, но внедрить у себя высокие стандарты обслуживания потребителей услуг гораздо сложнее.

Миссия компании – содействовать Вашему финансовому процветанию, увеличению продаж и удержанию клиентов.

Контакт центр поможет распространить информацию о деятельности Вашей компании, повысить уровень продаж, провести анализ рынка, оценить эффективность рекламы. Специалисты call-центра оперативно и без лишних затрат организуют для Вас горячую линию, службу продаж по телефону или центр приема заказов, техническую поддержку, виртуальную приемную. Развивая и расширяя Ваш бизнес, Вам нет необходимости привлекать к обработке поступающих от клиентов телефонных вызовов имеющих или новых сотрудников. Это можно доверить нашим специалистам, и мы выполним все поручения не только качественно, но и с минимальными финансовыми и временными затратами.

Колл центр «Перфоманс контакт» располагает современными и проверенными временем технологиями взаимодействия с потребителями, а также квалифицированной и энергичной командой, обладающей необходимыми для решения поставленных задач навыками и знаниями. Наши успехи подтверждены многочисленными соответствующими сертификатами.

На сегодняшний день командой контакт центра «Открытая линия» реализован ряд проектов для различных сфер бизнеса: операторы связи, органы местного самоуправления, интернет-магазины – продажа товаров и услуг, компьютерная помощь и многое другое.

Знакомство с службой ИТ

Служба ИТ делится на несколько подслужб: Организационная структура отдела представлена в Приложении А.

Отдел по Разработке и сопровождению ПО

В функции отдела входит разработка программного обеспечения для работы сотрудников с удаленными базами, программ для работы с товара и документа оборотом, сопровождение разработанного программного обеспечения и подобное.

Отдел Системных Инженеров.

В функцию отдела входит поддержка оборудования в рабочем состоянии, обеспечение тех поддержки удаленно, настройка оборудования и его сборка, монтажные работы и подобное.

Отдел Технического Обслуживания.

В функцию отдела входит обеспечение тех поддержки удаленно, настройка оборудования и его сборка, монтажные работы и подобное.

3.3 Требования пользователя

Программа должна обеспечивать возможность выполнения следующих функций:

- Вход в учётную запись;
- Редактирование учётной записи;
- Просмотр ленты новостей организации;
- Просмотр расписания;
- Просмотр отработанного времени;
- Просмотр и переписка в чате;
- Создание заявок на выходной или отпуск;

- Модерацию всех разделов.

При разработке портала были использованы различные списки. Давайте рассмотрим несколько из них.

3.4 Use Case диаграмма

На рисунке 2 изображена Use Case диаграмма функций веб-портала, составленная в соответствии с требованиями пользователя.



Рис.2: Use Case диаграмма

3.5 Макеты экранных форм

Корпоративный веб-портал состоит из 6 экранных форм, главная форма которого изображена на рисунке 3. На главной форме отображаются:

- Шапка сайта с основными функциями;
- Блок учётной записи, отображающий: имя, фамилию, должность, логин и аватар сотрудника, с возможностью перехода к настройкам (рис.4);
- Блок со списком новостей организации;
- Блок отображения полного содержания новости с возможностью возврата (скрывает новость из данного блока).

На форме отображения расписания (рисунок 5), на экране отображен блок с информацией об учётной записи пользователя и блок с таблицей расписания работы сотрудников, включающим в себя: дату, день недели, длительность рабочей смены, время перерыва и кол-во отработанных часов в смене.

На форме отображения заявок (рисунок 6), помимо блока информации об учётной записи, представлены также блок просмотра созданных ранее заявок, на отпуск или выходной, и блок создания новых, включающий в себя возможность указания темы и текста заявки.

На форме внутреннего чата организации (рисунок 7), отображена информация об учётной записи, активное окно чата, включающее в себя: возможность просмотра недавней переписки сотрудников, возможность отправки сообщений в выбранный чат и возможность переключения между чатами организации.

На экранной форме настроек учётной записи сотрудника имеется возможность изменить личные данные, данные для входа и язык интерфейса.

Также при нажатии кнопки «Выход», в правом верхнем углу шапки сайта, откроется страница входа в систему (рисунок 8). На данной форме необходимо указать логин и пароль, присвоенные сотруднику при создании У.З. администратором.



Рис. 3. Главная страница.



Рис.4 Расписание.


Главная	Расписание	Заявки	Чат	Выход
<p>Учётная запись</p> <p>логин</p>  <p>Имя Фамилия Должность Настройки</p>	<p>Промсмотр предыдущих заявок</p> <p>Заявка от 24.12.17</p> <p>Заявка от 24.12.17</p>	<p>Создание заявки</p> <p>Тема: <input type="text"/></p> <p>Текст: <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Отправить"/></p>		

Рис. 5. Заявки.


Главная	Расписание	Заявки	Чат	Выход
<p>Учётная запись</p> <p>логин</p>  <p>Имя Фамилия Должность Настройки</p>	<p>Чат</p> <div style="background-color: #cccccc; height: 150px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <p><u>переписка</u></p> </div> <p><input type="text" value="вводимый текст"/></p>			<p>Выбор чата</p> <p>Чат отдела продаж</p> <p>Чат управляющих</p> <p>Чат поддержки</p> <p>Общий чат</p>

Рис. 6. Чат.

Главная	Расписание	Заявки	Чат	Выход
----------------	-------------------	---------------	------------	--------------


Учётная запись	Настройки учётной записи
<p>логин</p>  <p>Имя Фамилия</p> <p>Должность</p> <p><u>Настройки</u></p>	<p>Имя <input type="text"/></p> <p>Фамилия <input type="text"/></p> <p>Логин <input type="text"/></p> <p>Язык <input type="text"/></p> <p>Пароль <input type="text"/></p> <p><input type="button" value="Применить"/></p>

Рис. 7. Настройки учётной записи.

ВХОД:

ЛОГИН:

ПАРОЛЬ:

Рис. 8. Вход в учётную запись.

Заключение

В результате изучения предметной области, протекающих процессов и существующих аналогов были сформулированы следующие функциональные требования к работе портала:

- вход в учётную запись;
- редактирование учётной записи;
- просмотр ленты новостей организации;
- просмотр расписания;
- просмотр отработанного времени;
- просмотр и переписка в чате;
- создание заявок на выходной или отпуск;
- модерацию всех разделов.

Для оптимизации работы с корпоративной информацией, в первую очередь применено ограничение отображения функционала сайта по уровню доступа (сотрудники, менеджмент, администраторы). Во-вторых, самая часто используемая функция организации будет выведена на главную, в нашем случае это постоянно обновляемая новостная лента.

Для реализации графических инструментов внесения данных на веб-портале используем JavaScript (Обычно используется как встраиваемый язык для программного доступа к объектам приложений. Наиболее широкое применение находит в браузерах как язык сценариев для придания интерактивности веб-страницам).

Для тела сайта использован язык HTML - стандартизированный [язык разметки](#) документов во всемирной паутине. Большинство [веб-страниц](#) содержат описание разметки на языке HTML (или [XHTML](#)). Язык HTML интерпретируется браузерами; полученный в результате

интерпретации форматированный текст отображается на экране монитора компьютера или мобильного устройства.

Взаимодействие с базой данных реализовано при помощи PHP - скриптовый язык общего назначения, интенсивно применяемый для разработки веб-приложений. В настоящее время поддерживается подавляющим большинством хостинг-провайдеров и является одним из лидеров среди языков, применяющихся для создания динамических веб-сайтов.

Создание базы данных реализовано при помощи Денвер (Denwer), набора дистрибутивов и программная оболочка, предназначенные для создания и отладки сайтов.

В ходе данной работы нами была собрана информация веб-сервиса в организации, в которой я проходил производственную практику, выбрана тема создаваемого проекта: разработка корпоративного веб-портала. Продукт представляет собой сервис, в котором сотрудники организации могут коммуницировать между собой и получать необходимую для работы информацию. Планируемый функционал позволит пользователям быстро и просто переходить между нужными для работы сервисами.

Для реализации выбран набор языков (HTML, JS, PHP), необходимых для создания запрашиваемого продукта.

Список использованных источников

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник/ Под ред. Г.А. Титоренко. М.: ЮНИТИ, 2008.
2. Басыров, Р. 1С-Битрикс. Корпоративный портал. Повышение эффективности компании (+ CD-ROM) / Р. Басыров. - М.: Питер, 2012. - 416 с.
3. Басыров, Р. 1С-Битрикс. Корпоративный портал. Повышение эффективности компании (+ CD-ROM) / Р. Басыров. - М.: Питер, 2016. - 320 с.
4. Басыров, Роберт 1С-Битрикс: Корпоративный портал. Руководство разработчика / Роберт Басыров. - М.: Рид Групп, 2012. - 352 с.
5. Бехар Дело не в кофе. Корпоративная культура Starbucks / Бехар, Голдстайн Говард; , Джанет. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2014. - 194 с
6. Бломмерс, Джон OpenView Network Node Manager. Разработка и реализация корпоративного решения / Джон Бломмерс. - М.: Интернет-университет информационных технологий, 2016. - 264 с.
7. Болтырева И.С. Специальная функциональность в системах автоматизации управления // Бухгалтерский учет. — 2007, №6. – С.16-22
8. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. – М., 2004.
9. Гуруге Корпоративные порталы на основе XML и Web-служб / Гуруге, Анура. - М.: КУДИЦ-Образ, 2013. - 368 с.
10. Гэд 4D брэнддинг: Взламывая корпоративный код экономики / Гэд, Томас. - М.: СПб: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге;

Издание 3-е, 2016. - 230 с.

11. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник/ Под ред. Проф.В. В. Трофимова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Высшее образование, 2007.

12. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для вузов /Под ред. проф. Г. А. Титоренко. — 4-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

13. Информационные технологии управления: Учебное пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. – М.: ИНФРА-М, 2008.

14. Кларин, М.В. Корпоративный тренинг от А до Я. Научно-практическое пособие / М.В. Кларин. - М.: Дело, 2013. - 224 с.

15. Крестьянинов, В.Я. Кронштадт - крепость, город, порт / В.Я. Крестьянинов. - М.: СПб: Остров, 2016. - 160 с.

16. Кузнецов, И.Н. Корпоративная этика / И.Н. Кузнецов. - М.: Деловая и учебная литература, 2012. - 480 с.

17. Луцкий, С.Я. Корпоративное управление техническим перевооружением фирм: Учебное пособие / С.Я. Луцкий. - М.: Высшая школа, 2016. - 319 с.

18. Мартин Е. Информационные технологии в управлении. – М.: Финансы и статистика, 2006.

19. Никитушкина, И.В. Корпоративные финансы / И.В. Никитушкина. - М.: Эксмо, 2014. - 576 с.

20. Саттон Корпоративный документооборот. Принципы, технологии, методология внедрения / Саттон, М.Д.Д.. - М.: СПб:

Азбука, 2011. - 448 с.

21. Соколов, А.В. Защита информации в распределенных корпоративных сетях и системах / А.В. Соколов, В.Ф. Шаньгин. - М.: ДМК Пресс, 2013. - 656 с.

22. Стромский, И.В. Космические порты мира / И.В. Стромский. - М.: [не указано], 2016. - 101 с.

23. Федоров Б., Макаренко В. Внедрение информационных технологий в систему управления предприятием // Персонал Микс. — 2006, №1. – С.26-30.

24. Яковлев, К. Как мы портим русский язык (Об иностранных словах в нашем языке) / К. Яковлев. - М.: Ярославль: Верхне-Волжское, 2013. - 171 с.