

image not found or type unknown



В бизнесе присутствуют не только основные его процессы, службы, документооборот и работа с клиентами, но и соответствующие информационные системы, представляющие из себя аппаратную и программную части бизнеса. В наше время уже мало деятельности, в которой не участвовал бы компьютер.

Бизнес как таковой существует уже многие века и всегда была необходимость его автоматизации для более продуктивного его ведения. Использование подобных технологий позволяет автоматизировать большинство процессов, необходимых для получения этой самой продуктивности в работе. Сейчас буквально в каждой, даже в самой не крупной компании присутствует система, позволяющая без проблем осуществить желаемое.

Основная часть

Роль ИТ в деятельности компании

Как было описано в введении, информационная система – нужда, которая всегда будет оправдана в любом бизнесе.

Информационная система является набором сервисов, предоставляемых в некоторой среде электронной обработки данных. Сегодня мы отошли от концепции одной программы. Сегодня мы всегда имеем несколько приложений: это может быть одно бизнес-приложение плюс электронная почта, плюс базовые сервисы. И рабочие места пользователей образуются как некоторые наборы этих сервисов, в соответствии с их задачами.

Функции ИТ-поддержки

Основными задачами ИТ-службы является обеспечение функционирования всех тех сервисов, которые мы положили в информационную среду. И если переводить информационную систему в один из ключевых активов бизнеса такой же как электрическое освещение и производственные мощности, это значит, что мы должны поддерживать сервисы на постоянной основе. Другого пути нет - остановка сервиса ведет к остановке бизнеса. Таким образом, когда нам надо построить систему поддержки ИТ-сервисов и мы сразу же приходим к задачам эксплуатации информационной системы.

В регулярные функции ИТ-службы входит техническая поддержка прикладных систем, консультации по бизнес-приложениям, системное администрирование всей ИТ-инфраструктуры, техническая поддержка системного программного обеспечения и эксплуатация оборудования и систем связи.

Системный администратор

Существует несколько ролей специалистов ИТ-отдела. Прежде всего - системный аналитик - важная роль, обычно без таких специалистов информационная система не запускается, но в общем-то помещение его в ИТ-департамент - вопрос достаточно спорный. Более правильно, на мой взгляд, сосредоточить таких специалистов в службе развития компании и поручить им работы по формализации бизнес-процессов и поддержке описаний бизнес-процессов в актуальном состоянии.

Дальше по нисходящей:

- архитектор корпоративной информационной системы;
- администратор корпоративной информационной системы;
- администратор по безопасности;
- программисты поддержки корпоративной информационной системы;
- администратор баз данных;
- администратор коммуникаций;
- администратор сети.

Организация ИТ-службы

В организацию службы входят несколько субъектов:

- Служба эксплуатации технических средств, инфраструктуры и стандартного программного обеспечения взаимодействует с службой эксплуатации здания (АХО, энергетики, связисты, строители) и с внешними подрядчиками по реализации внутри этого здания определенной инфраструктуры.
- Служба поддержки и развития прикладного программного обеспечения взаимодействует, с одной стороны, с бизнес-подразделениями, потому что она их поддерживает, с другой стороны - с разработчиками прикладного программного обеспечения.
- Служба системного администрирования и информационной безопасности, естественно, взаимодействует со службой безопасности, потому что есть специализированные задачи, которые они решают вместе. Ее задачи стоит

описать чуть подробнее. В них входит проведение аудита политик доступа, нового программного обеспечения, которое добавляется в информационную систему, а также аудит организации службы поддержки.

Таким образом идет разделение системного администратора на понимаемые элементы. Вероятнее всего, как мне кажется, лучшим разделением будет: администратор инфраструктуры, который обслуживает сеть с ее так называемыми стандартными сервисами, и администратор приложений. Кроме того, необходима группа системного администрирования и безопасности администраторов, которые обеспечивают инфраструктуру и приложения, не позволяет, например, предоставлять расширенные права.

Заключение

В итоге реализуется треугольник, который получился при делении ИТ-службы по видам задач. Кроме того, в структуре отражено, что в рамках ИТ-отдела должен быть стенд - полная зеркальная копия информационной системы, на котором служба поддержки могла потренироваться, воспроизвести ситуацию, диагностировать ее как ошибку или случайный сбой. И, разумеется, у службы поддержки пользователей центрального офиса должен быть call-центр. Такое распределение обязанностей выглядит наиболее подходящим для ведения деятельности.