

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной информатики

**ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ БИЗНЕС-
ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ «ДВК ГРУПП»**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика
профиль Социально-информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Шалыгиной Ксении Дмитриевны

Научный руководитель
ассистент

_____ М.В. Колесниченко
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования состоит в том, что одним из наиболее важных ресурсов в современном мире является информация, без которой невозможна эффективная деятельность. При правильном использовании и распределении информационных ресурсов, каждая компания будет динамично развиваться, а в условиях конкуренции успешно удерживать свое положение на рынке. Таким образом, для успешного ведения бизнеса необходимо владеть достаточным объемом информации, которая поспособствует отсутствию ситуаций, приводящих к отрицательной динамике развития бизнеса, а также грамотному решению управленческих проблем и задач. Изучение правильного применения информации позволит научиться добывать необходимую информацию, грамотно распределять поступающую информацию, определять классификацию информации, правильно хранить информацию, уметь ее применять на практике.

На сегодняшний день предприятия работают в условиях вынужденной конкуренции. Технологии не стоят на месте, а факторы внешней и внутренней среды стремительно изменяются. Компания будет успешной при наличии точной и актуальной информации о проблемах, существующих на мировом рынке, незаполненных нишах, и инновациях. Реализовывая свои конкурентные преимущества необходимо пересмотреть свои слабые стороны, важно уметь оценивать свою конкурентоспособность и поставить цель добиваться максимально положительных результатов в условиях соперничества. Кроме того, четко ставить перед собой стратегические цели, применять их на практике и анализировать, следуя своей стратегии. Организации необходимо разрабатывать стратегию конкурентоспособности, принимая во внимание все факторы, которые будут учитывать особенности и возможности конкурентной среды для того, чтобы быстро и эффективно достичь поставленной цели.

Каждый бизнес, как малый, так и крупный, нуждается в информационном сопровождении, включающее как процесс проверки контрагентов и партнеров,

проверку работников компании, так и защиту компании от несогласованного сбора данных о ней.

Степень научной разработанности проблемы. Исследований в сфере распределения информационных ресурсов большое количество. Именно поэтому при написании бакалаврской работы необходимо отметить ряд исследований как российских, так и зарубежных авторов.

Проблеме по информационному сопровождению бизнеса были посвящены следующие труды: Э.А. Капитонов¹ утверждает, что рассматриваемая нами тема является процессом, который способствует распространению информации о мероприятиях и целях с помощью различных средств, для заинтересованного круга лиц. Н.В. Лазуренко² предполагает, что информационное сопровождение является упорядоченным процессом включающий в себя реализацию информационных ресурсов, организацию определенных мероприятий, с помощью которых выполняется анализ и подводятся итоги. М.И. Дзялошинская говорит об ориентируемом информационном сопровождении, основа которого является объект, описание, явление, объяснение либо событие. Информация воспринимается как данные, организованные структурированным образом, в целях решить поставленные цели и советующие задачи. «С помощью информации мы вольны принимать обдуманые решения, в соответствии с имеющимися знаниями, обстоятельствами дел и осознании происходящего» - считает автор. В своем исследовании О.Л. Лаврик³ акцентирует внимание на целенаправленности и систематичности процесса информационного сопровождения.

¹ Капитонов Э.А. Организация службы связей с общественностью. Ростов н/Д., 2018. 77 с.

² Лазуренко Н.В., Подпоринова Н.Н. Информационное сопровождение семейной политики в муниципальном образовании // Современная наука: актуальные проблемы и пути их решения, 2018. - №10. С.124-126.

³ Лаврик О.Л., Шевченко Л.Б. Информационное сопровождение как новый этап развития информационной деятельности // Научно-техническая информация. Сер.1 Организация и методика информационной работы. 2019. №9. С.19-23

Ярким примером разработки связи между человеком и информацией прослеживается в работе Черри Колин¹ и Дридзе Т. М.²

Следующие авторы в своих взглядах следуют на осознание сущности информации, рассматривая ее с различных позиций: признания информации объективной действительностью, отрицания существования информации: А.В. Соколов³, Г. Т. Артамонов⁴, Колмогоров А.Н.⁵, В. Г. Афанасьев⁶.

Формирование ресурсного подхода к информации способствовали концепции постиндустриального общества, которые были разработаны зарубежными исследователями: Д.Беллом⁷, М. Кастельсом⁸, Ж. Фурастье⁹, Дж. Гелбрейтом¹⁰, О. Тоффлером¹¹.

Целью данной бакалаврской работы является повышение эффективности процессов обработки и распределения информации в различных офисах компании ООО «ДВК ГРУПП».

Для достижения данной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- Дать характеристику информационным ресурсам и управлению распределением информационных ресурсов;
- Проанализировать информационную структуру организации ООО «ДВК РУПП»;
- построить и проанализировать модели бизнес-процессов распределения информационных ресурсов в ООО «ДВК ГРУПП»;

¹ Черри Колин. Человек и информация - М: Связь, 1972 — 368 с

² Дридзе Т. М. Социальная коммуникация в управлении с обратной связью// Сот ю -1998 - №10-С 44-50.

³ А.В. Соколов Социальные коммуникации, ч. 1- М. Профиздат, 2001 -221 с

⁴ Г. Т. Артамонов Законы и модели прагматической информатики // НТИ.Сер 2 - 1986 - № 4 - С 1-4.

⁵ Колмогоров А.Н. Теория информации и теория алгоритмов — М, Наука, 1987 -303 с.

⁶ В. Г. Афанасьев Социальная информация. М.: Наука, 1994. - 200 с.

⁷ Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. — Москва: Академия, 1999.

⁸ Уэбстер Ф. Теории информационного общества. — М.: Аспект Пресс, 2004. — 400 с.

⁹ Ж. Фурастье. Какое будущее ожидает человечество? Прага: «Мир и социализм»,1964. с.157-159.

¹⁰ Гэлбрейт, Дж. К. Новое индустриальное общество 2004. — 608 с

¹¹ Тоффлер, Э. Третья волна, 2010. — 784 с.

– разработать рекомендации для повышения эффективности управления бизнес-процессами распределения информационных ресурсов.

Объект ВКР общая специфика бизнес-процессов в системе распределения информационных ресурсов.

Предметом исследования является особенности информационного сопровождения бизнес-процессов компании ООО «ДВК Групп».

В качестве **эмпирической базы** исследования были использованы организационные и информационные потоки компании ООО «ДВК Групп».

Теоретическая значимость подтверждается детальным рассмотрением перспектив использования распределения информационных ресурсов предприятий.

Практическая значимость исследования может быть проверена на практике и подтверждена путём внедрения в деятельность компаний, распределения информационных ресурсов.

Структура бакалаврской работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав по три параграфа, заключения, списка использованных источников.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Информационные ресурсы организации, их роль и распределение» отражены теоретические и методологические аспекты состояния и тенденций в организации управления компанией, распределением информационных ресурсов, раскрыто содержание, понятийно-категориальный аппарат информационных ресурсов, особенности, функции и непосредственная роль распределенных систем в управлении организацией.

В ходе работы над первой главой были рассмотрены тенденции развития информационных технологий в управлении бизнесом. Проанализированы основные проблемы информационного обеспечения управленческой деятельности и изучены методологические основы, а также роль информационного обеспечения в системе управления.

На основе анализа теоретических положений сделан вывод, что для получения в компании эффективного и своевременного управленческого решения необходим детальный анализ информационной среды и движения документооборота, проработка альтернатив, специфика управления обусловлена, прежде всего, особой сферой деятельности, определяющейся сложностью и неоднозначностью определения качества и измерения результатов работы; высокой специализацией, срочностью и неотложностью ее характера; потребностью в тесной координации работы и распределения полномочий и ответственности; требующей высокую квалификацию сотрудников; необходимостью системного контроля со стороны администрации ИТ-подразделений за деятельностью консалтингового учреждения с целью определения объема информационной нагрузки на сервера и проведения своевременной диагностики неполадок системы.

По итогу первой главы было проделано следующее:

- даны определение и классификация информационных ресурсов,
- проанализированы основные тенденции организации распределения информационных технологий и ресурсов в управленческой системе и деятельности компании,
- диагностированы основные задачи информационного обеспечения в управленческой деятельности и характеризующие технологии ее решения,
- сформулированы основные этапы для дальнейшего совершенствования информационной системы управленческой деятельности компании.

Во второй главе «Анализ информационной структуры организации» дана организационно-экономическая характеристика организации, проведен анализ информационных бизнес-процессов документооборота организации, а также её информационной и сетевой инфраструктуры.

В ходе анализа и работы над второй главой была изучена организационная структура, основные задачи и бизнес-процессы подразделений компании, проведен анализ информационно-аппаратного и сетевого обеспечения управлений учреждения.

В проведенном анализе бизнес-процессов документооборота была рассмотрена вся информационная инфраструктура во всех подразделениях компании ООО «ДВК ГРУПП».

Проанализированная модель работы информационной системы показала, что основной программой по управлению деятельностью компании является 1С Предприятие 8, однако при этом имеются и следующие выделенные автоматизированные рабочие места:

АРМ «Финансы», в котором происходит составление графика платежей, контроль учетов с контрагентами, учет кредиторской и дебиторской задолженности.

АРМ «Бухгалтерия» предназначено для учета хозяйственных операций.

АРМ «Кадры» предназначено для учета персонала, нормирования труда.

АРМ «Оперативное управление», предназначенное для составления календарного плана-графика закупок оборудования;

На основании проведенного анализа во второй главе исследования, сделан вывод о том, что для формирования и поддержания работы качественной управленческой информационной системы необходимо совершенствование единого информационного пространства (ЕИП) путем внедрения система ИТ-аудита, которая позволит своевременно диагностировать проблемы ЕИП, сократит количество серверов для поддержания в рамках одного подразделения или филиала путем внедрения удаленной системы диагностики «TeamViewer»

В третьей главе «Разработка улучшения инструментов управления организацией» разработана автоматизированная система ИТ-аудита в исследуемой компании, сформированы на платформе ПП «1С: Предприятие»

специальные отчетные формы данных учреждения, разработаны перспективные направления информационной поддержки управления.

В рамках данной главы были проведены основные проблемы в едином информационном пространстве компании ООО «ДВК ГРУПП».

На текущий момент ввиду децентрализованного подхода к хранению информации обновление программного обеспечения, установленного на серверах головного офиса и региональных филиалов компании, так же производится децентрализованно. Сложилась ситуация, при которой даже часть подразделений используют одни версии программных продуктов, а, например, административные отделы совершенно другие, чаще всего устаревшие. Речь идет не столько об операционных системах, офисных пакетах и антивирусном ПО, сколько об автоматизированных системах управления процессами и программами для обмена информацией со сторонними организациями и внешними информационными системами и порталами.

Аудит информационных систем в исследуемом филиале компании ООО «ДВК ГРУПП» проводится не так часто, т.к. это достаточно время затратный процесс.

Сократить сроки выполнения данной функции позволит автоматизация аудита информационных систем с применением процессного подхода. Также, уменьшится число вышесказанных проблем и недостатков, связанных с работой информационной системы и устранения остальных недостатков. Вдобавок ко всему, при хорошей адаптации персонала к нововведению, немаловажную роль сыграет удобство.

Модели «As is» и «To be» бизнес-процесса аудита информационных систем в консалтинговой компании ООО «ДВК ГРУПП», представлено их описание и анализ, а также предложены решения по автоматизации данного бизнес-процесса с помощью различных инструментов. В качестве информационных систем были рассмотрены, недавно внедренные и уже «заточенные» под конкретную деятельность, прикладные решения (конфигурации) компании 1С. А ИТ-аудит рассматривается с точки зрения

проверок и своего рода «лекаря» недостатков в программно–технических составляющих информационных систем нашего филиала.

Согласно правилам, каждый бизнес-процесс спустя определенный промежуток времени будет требовать оптимизации. И одним из самых популярных методов оптимизации бизнес-процессов – это автоматизация. Первый шаг в данной процедуре будет построение модели бизнес-процессов «As is», для детального представления и систематизации протекающих процессов. Для этой цели был применен программный продукт Microsoft Visio 2013, который имеет обширный функционал и удобный интерфейс.

С учетом проведенного уже анализа и предложений автоматизации была выстроена модель «To be» бизнес-процесса аудита информационных систем.

Для максимального соответствия построенной модели бизнес-процесса «To be» предлагается внедрение двух программных продуктов: «1С: Автоматизированная проверка конфигураций 8» и программа удаленного доступа TeamViewer. Перейдем к описанию их особенностей.

Программный продукт «1С: Автоматизированная проверка конфигураций 8» представляет собой дополнительную конфигурацию, устанавливаемую поверх уже использующихся конфигураций 1С, которые могут быть построены как на основе архитектуры «Клиент–сервер», так и «Файл–клиент».

Основное направление такой конфигурации – автоматизация проверки конфигураций на платформе «1С: Предприятие 8» на соответствие стандартам и иным требованиям технического характера. При чем, ряд направлений проверки достаточно обширен: метаданные, орфография, модули, справка, сообщения, формы, оформление и т.д.

В общем счете, делая выводы по внедрению данной конфигурации, можно отметить, что он обладает удобным и понятным интерфейсом. Позволяет автоматически собирать данные о работе информационной системы, анализировать их и выявлять ошибки по заданным параметрам. Это в свою очередь, зависит от того, что конфигурация уже имеет собственные базы

стандартов и методик, в соответствии с чем, отпадает вопрос об их выборе перед проведением аудита. Также, немаловажную роль играет возможность гибкой настройки проверки, т.е. специалист может как интегрировать с данной конфигурацией собственные средства проверки, так и создавать новые требования. Еще одним преимуществом является формирование отчетов, содержащих ошибок, сгруппированных по выбранным критериям.

Задачи автоматизации аудита информационных систем решены не в полном объеме, т.к. не решена проблема повышения его эффективности (снижение затрат времени и других ресурсов). Это объясняется тем, что настройку и запуск вышеописанной конфигурации необходимо выполнять непосредственно с места, где она установлена, будь то сервер или компьютер сотрудника. Ниже представлено предложенное решение по устранению данной проблемы.

Для проведения ИТ-аудита информационных систем в удаленном доступе на всей «территории» компании предлагается использование программного продукта TeamViewer. Он представляет собой пакет программного обеспечения для удалённого контроля компьютеров и серверов, обмена файлами между управляющей и управляемой машинами, видеосвязи и вебконференций. Выбор осуществляется в пользу версии Team Viewer «Corporate» по нижеперечисленным причинам. По сравнению с предшествующими версиями, в этой количество лицензированных рабочих станций, с которых может устанавливаться сеанс удалённого управления или поддерживаться конференция, является неограниченным. А количество каналов (одновременно запущенных сеансов) достигает трех (при возможном одном канале в других версиях), с возможностью добавления за дополнительную плату.

Подводя итог, можно сказать, что ООО «ДВК ГРУПП», занимающаяся образовательной, консалтинговой и юридической деятельностью, использует информационные системы, как неотъемлемую часть деятельности. При этом необходимо заниматься их поддержкой, в том числе и аудитом. В связи с

недавним введением бизнес-процесса аудита информационных систем, он является недостаточно автоматизированным.

Внедрение продуктов «1С: Автоматизированная проверка конфигураций v.8» и TeamViewer позволит частично автоматизировать рассматриваемый бизнес-процесс, благодаря чему повысится скорость выполнения аудита, частично исключится человеческий фактор, улучшится качество собираемой информации и ее анализа, процесс аудита станет более комфортным для специалистов.

При помощи ежемесячного или еженедельного ИТ-аудита решится целый ряд проблем в области:

- обеспечения мониторинга безопасности и целостности данных;
- контроля бэкапирования рабочей схемы базы данных;
- мониторинга корректности разграничения прав доступа к финансовой и любой другой информации, а также обеспечения постоянной синхронизации справочной информации;
- контроля централизованной повсеместной системы процессов обновления программного обеспечения и работы локальных ИТ-подразделений;
- мониторинга установленного программного обеспечения в рамках одного подразделения так и всей компании в целом на предмет наличия лицензии и отсутствия вирусов и вредоносного программного обеспечения.

Благодаря удаленному доступу на базе программу TeamViewer содержание большого количества серверного оборудования в каждом филиале становится бессмысленной. Достаточно будет одной серверной машины и наличия постоянной локальной сети в рамках подразделения;

Благодаря ИТ-аудиту компания значительно сократит расходы на поддержание и закупку лицензий на оставшиеся серверные машины локальных подразделений и в дальнейшем обеспечит себе возможность закупки

необходимого профессионального и учебного программного обеспечения для узких специализаций и направлений широкого спектра бизнеса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В соответствии с целью данной бакалаврской работы были предложены решения для повышения эффективности процессов обработки и распределения информации в компании ООО «ДВК ГРУПП».. Таким образом, подведем итог проделанной работе.

В рамках первой задачи были изучены понятия распределенных информационных систем и информационных ресурсов, а также управление распределением информационных ресурсов и выявлена важность грамотной организации данного процесса.

В процессе выполнения второй задачи, была проанализирована информационная структура организации ООО «ДВК РУПП», а именно рынок консалтинга, а также описана компания данная компания и определено его место в отрасли. Были выявлены слабые места процессов и приоритетное направление их совершенствования. Основным направлением совершенствования было выбрано улучшение процессов распределения информационных ресурсов компании.

При решении третьей задачи были приведены конкретные рекомендации по улучшению управления бизнес-процессами распределения информационных ресурсов и рассмотрено два решения. При разработке модели «Как есть» бизнес-процесса аудита информационных систем, были построены прикладные решения программного продукта «1С: Предприятие 8». А ИТ-аудит был рассмотрен как техническая составляющая конфигураций.

Ниже перечислены существенные недостатки проведения аудита информационных систем, которые были выявлены при проведении анализа построенной модели:

- возможность проведения удаленного аудита отсутствует
- необходимо подбирать стандарты перед началом

проведения аудита

- человеческий фактор негативно сказывается на проведении аудита
- используются собственные средства проверок;

В результате выявленных слабых мест рассматриваемого бизнес-процесса, в основном, влияние сказывается на медленной скорости выполнения аудита, качестве аудита и его результатах.

С помощью модели бизнес процесса «Как есть», учитывая все нюансы, для того, чтобы его автоматизировать был разработан бизнес-процесс «Как должно быть». Для выполнения этой задачи необходимо внедрить программное обеспечение, которое позволит сократить время выполнения задач, избавить от ручной рутинной работы, и получить на выходе качественный результат.

Таким решением по автоматизации бизнес-процесса аудита информационных систем является внедрение прикладного решения «1С: Автоматизированная проверка конфигураций», и программы удаленного доступа TeamViewer.

Автоматически собирать сведения о работе информационной системы, выполнять анализ, находить ошибки и формировать отчеты – все это позволяет выполнять данная конфигурация. Более того, вопрос с выбором стандарта аудита остается не актуальным. Конфигурация способна принимать настройки, удобны для пользователя, интегрировать собственные средства проверки и создавать новые.

Второй предлагаемый продукт TeamViewer послужит «транспортом» на пути доступа из одного компьютера в другой. Сотрудники ИТ-отдела будут иметь возможность удалённо подключаться к специалистам для того, чтобы выполнять аудит и контроль информационных систем.

Данное решение позволит компании значительно ускорить процесс обработки документов и распределения информации между сотрудниками, что повысит эффективность деятельности компании в целом и позволит компании оставаться конкурентоспособной в рамках постоянно меняющихся условий внешней среды. При непрерывно растущей конкуренции необходимо

постоянно улучшать процессы, протекающие в компании, что невозможно без оперативной работы с информацией, поэтому предложенное решение является актуальным на данный момент и должно помочь компании выйти на качественно новый уровень.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что, принимая предложенные решения, компания сможет позволить себе закрыть ряд существующих проблем, частично автоматизировать анализируемый бизнес - процесс, при этом затрачивая по минимуму времени, финансовых и трудовых ресурсов, приобретая возможность с комфортом выполнять поставленные задачи.