

УДК 330.47

Л.Г.Мерина (5 курс, каф. ИСЭМ), Л.О.Анисифорова, доц.

## ВЫБОР ВАРИАНТА ПОСТРОЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

Актуальность темы связана с тем фактом, что современные предприятия вынуждены внедрять и эксплуатировать крупные корпоративные системы, в том числе классов MRP и ERP для достижения конкурентных преимуществ. Эксплуатация таких систем требует преодоления массы проблем: высокая стоимость подобных проектов, необходимость реинжиниринга, необходимость создания мощной ИТ-инфраструктуры, сложности пользователей, проблема обеспечения информационной безопасности, потребность в постоянном развитии и адаптации системы к новым условиям и бизнес-процессам. Проект внедрения систем класса MRP и ERP требует очень серьезных инвестиций, а их окупаемость и получение желаемого эффекта от системы напрямую зависит от организации эксплуатации таких систем.

Для построения информационной инфраструктуры предприятия и эффективного осуществления информационного обслуживания требуется организация специальных информационных служб. В современных условиях помимо построения полнофункциональной собственной информационной службы на предприятии существует возможность делегировать все или часть функций управления информационной инфраструктурой сторонней фирме. Эти возможности реализуются в рамках аутсорсинга или ASP-контрактов. Application service provider (ASP) – провайдер услуг доступа к приложениям (аренды), расположенным на удаленном от потребителя сервере, через Интернет или частную сеть. При этом компания-провайдер оказывает ряд услуг по сопровождению и обновлению системы. При аутсорсинге внешняя сторона управляет приложениями и ИТ-инфраструктурой, принадлежащими самой компании. Таким образом, основной целью научной работы явилось исследование возможных вариантов управления информационной инфраструктурой предприятия, анализ подходов к осуществлению выбора оптимального варианта и выработка рекомендаций по осуществлению такого выбора.

Объектом исследования стали следующие вопросы:

- современные корпоративные системы, их возможности и проблемы их эксплуатации;
- современная концепция информационного менеджмента и модель бизнес-процессов информационной службы, обеспечивающая наиболее эффективную организацию информационного обслуживания;
- сущность, преимущества и недостатки различных вариантов построения информационной службы;
- различные подходы, критерии и оценки, с учетом которых может осуществляться выбор вариантов управления информационной инфраструктурой предприятия.

При выполнении работы использовались методы теоретического анализа, сравнения и обобщения. Проведенные исследования позволили сделать следующие выводы.

Выбирая вариант управления информационной инфраструктурой, каждое предприятие может руководствоваться своими критериями и выбирать свои оценки. Однако стремиться при выборе оно будет к повышению качества деятельности информационной службы, снижению рисков при реализации проектов развития и при эксплуатации системы, к повышению экономической эффективности информационной системы, к снижению прямых и косвенных затрат на информационную инфраструктуру. Работу информационной службы (собственной, или сотрудничающей со сторонними фирмами) следует организовывать в

соответствии с моделью бизнес-процессов информационной службы, изложенной в ITIL (Information Technology Infrastructure Library) и развиваемой крупными западными компаниями. Были проанализированы подходы к оценке экономической эффективности информационных систем (традиционный, инвестиционный, сбалансированная система показателей, совокупная стоимость владения, или TCO). Доказано наибольшая пригодность методики TCO для обоснования выбора варианта построения информационной службы. Учет косвенных затрат в этой методике позволяет оценить эффективность работы ИТ-отдела. Наличие разработанной структуры затрат и рекомендуемых значений показателя TCO для разных типов предприятий, позволяют оценить оптимальность существующих затрат и искать пути снижения TCO за счет альтернативных вариантов организации информационной службы в случае превышения TCO над средним по группе. Безусловно, следует учитывать также факторы, связанные со стратегиями и ограничениями фирмы, например, критичность фактора времени внедрения системы и фактора информационной безопасности.