

13. Физические средства защиты информации [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ru.bmstu.wiki>. – Загл. с экрана. - Дата доступа: 12.12.2016.

14. Антивирусные программы [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://pcpro100.info/luchshie-antivirusyi-2016>. – Загл. с экрана. - Дата доступа: 12.12.2016.

15. Гейтс, Билл [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://cyclowiki.org/wiki/>. – Загл. с экрана. - Дата доступа: 12.12.2016.

Каптыш Полина Евгеньевна

Белорусский государственный экономический университет

Сценарий кодификации как инструмент повышения эффективности консультационной поддержки пользователей (на примере ИТ-компаний)

Одной из последних тенденций развития компаний является не только внедрение информационных технологий, но и активное использование знаний. Ставка делается на носителей знаний – работников, специалистов, менеджеров. Поэтому всё большее распространение получают технологии, основанные на применении знаний. Именно этим и обосновывается актуальность данной работы.

В условиях конкурентной борьбы уровень спроса на какую-либо продукцию при прочих равных обстоятельствах определяется не только потребительскими качествами товара, но и комплексом необходимых дополнительных услуг, оказываемых потребителю (сервисом).

Рассматриваемая в данной статье ИТ-компания является официальным партнером российской фирмы «IC», которая специализируется на разработке, дистрибуции, издании и поддержке компьютерных программ делового назначения.

Для программных продуктов «IC: Предприятие» в рассматриваемой нами компании предусмотрено сервисное обслуживание по линии информационно-технологического сопровождения (ИТС), которое включает в себя:

- курсы в Центре Сертифицированного Обучения фирмы «IC»;
- обновление программного продукта – получение новых релизов программы и конфигураций, получение новых форм отчетности;
- услуги линии консультаций по телефону и электронной почте;
- поддержка пользователей через Интернет;
- ежемесячное получение комплекта дисков ИТС, содержащего технологические и информационные материалы, необходимые для эксплуатации системы, а также консультации, нормативные документы и справочники по бухгалтерскому учету и налогообложению, другие материалы;
- консультации в офисе – при желании клиента или в сложных ситуациях специалисты линии консультаций могут проконсультировать пользователя в офисе компании, при необходимости привлекая технических специалистов и разработчиков.

Остановимся подробнее на работе линии консультаций, сотрудники которой регулярно взаимодействуют с клиентами компании. Каждый сотрудник линии консультаций является ответственным за качественное выполнение услуг по оказанию помощи и проведению консультаций пользователям программных продуктов «IC».

К бизнес-процессам линии консультаций относятся: бизнес-процесс консультации по телефону; бизнес-процесс записи обновления; помощь в выборе программного обеспечения; консультация через Интернет. Бизнес-процесс консультации по телефону является основным в работе линии консультаций и состоит из следующих этапов:

- 1) Прием входящего звонка. При этом сотрудник узнает:

–название фирмы-клиента, от имени которой производится звонок, или номер регистрационной анкеты;

–подписан ли клиент на диски ИТС (для пользователей программных продуктов на платформе «1С: Предприятие»); при отсутствии подписки консультирование недопустимо. Далее происходит прием вопроса.

2) Определение возможности ответа.

Если ответ на вопрос известен консультанту, то содержание ответа доводится до пользователя.

Если компетенция сотрудника не позволяет ответить на возникший вопрос, то в целях поиска ответа ему следует задать необходимые уточняющие вопросы; обратиться к другому сотруднику линии консультаций, предположительно, компетентному в данном вопросе, предложить клиенту подробнее изложить проблемную ситуацию. Если сотруднику линии консультаций не удастся найти решение, клиенту предлагается перезвонить через определенный промежуток времени. В этом случае сотрудник называет свою фамилию и имя для дальнейшей работы по данной консультации. Если причиной возникшего вопроса стала ошибка программы, то клиенту предлагается ожидать ответного звонка.

Далее сотрудник может использовать следующие варианты решения проблемы клиента: консультация с другими сотрудниками компании (сотрудниками линии консультаций и (или) программистами), перенаправление звонка другому сотруднику; в случаях, когда ответ не найден, обратиться к клиенту с просьбой о предоставлении своей информационной базы для подробного ознакомления с возникшей проблемой.

3) Ответ на вопрос. Если ответ на вопрос не удовлетворяет пользователя, то вопрос уточняется и предлагается новый ответ (см. п. 2).

4) Окончание разговора с заказчиком: если клиент удовлетворен полученным ответом, то разговор завершается.

5) Регистрация результата консультации в информационной базе, которая подразумевает, что сотрудник, ответивший на вопрос, обязан зарегистрировать результат консультации (вопрос, ответ, дополнительные наблюдения и замечания).

Схема процесса консультации по телефону представлена на рисунке 1.

В описанном выше бизнес-процессе консультации пользователей по телефону можно выделить следующие недостатки:

–сотрудники линии консультации нередко выполняют двойную работу, они придумывают способы решения проблем, которые давно решены, и повторяют одни и те же ошибки, т.е. происходит постоянный перерасход ценных ресурсов, особенно человеческих [3, с. 7];

–если сотрудник линии консультации не знает ответ на вопрос, то он начинает «поиск» более компетентного специалиста, а скорее всего, просто спрашивает у того, с кем знаком лично, это происходит потому, что в компании никто не знает, «кто что знает»;

–с уходом человека (в отпуск, на пенсию и др.) «уходят» и все его знания;

–новые сотрудники адаптируются к работе долго и неэффективно.

В новых экономических условиях основными ресурсами развития во все большей мере становятся люди и знания, которыми они обладают, интеллектуальный капитал и профессиональная компетенция кадров.

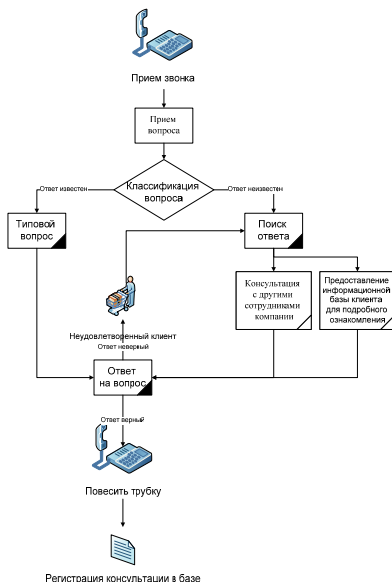


Рисунок 1 – Схема бизнес-процесса консультации по телефону

Как говорил Питер Друкер, известный теоретик менеджмента XX века, знание является не еще одним ресурсом того же порядка, что и традиционные факторы производства – труд, капитал и земля, а вообще единственным имеющим значение ресурсом [2].

Сотрудники линии консультации ИТ-компании «продают» свои знания и опыт, так как они владеют знаниями и умеют применять их с выгодой. Поэтому необходимо организовать быстрый доступ к этим знаниям, придав им удобную для использования и анализа форму, реализовав основную задачу системы управления знаниями [1, с. 211].

Однако в отделе линии консультации описываемой ИТ-компании на данном этапе ее развития отсутствуют механизмы управления знаниями.

Рассмотрим возможность применения сценария кодификации для организации системы управления знаниями ИТ-компании. Этот сценарий предполагает формализацию организационных знаний, их структурирование, хранение и распространение [3, стр. 38].

Примером успешного использования сценария кодификации является компания ERNST&YOUNG, которая специализируется на оказании аудиторских услуг. Данная компания является лидером в кодификационном подходе к управлению знаниями. В числе признанных достижений компании – разработка в 1995 г. так называемых PowerPack – тематических ресурсов, объединяющих всю необходимую для продажи знаний информацию в единый информационный продукт. PowerPack является формализованным собранием всего «наилучшего» по каждой конкретной теме: предложений, презентаций, информации о конкурентах, моделей, статей, информации о профессионалах в данной области. У всех PowerPack один и тот же общий вид и одинаковые способы работы с ними, что позволяет экономить время консультантов, необходимое для освоения новых форматов ресурсов.

Сценарий кодификации является наиболее подходящим для рассматриваемой ИТ-компании, а именно, для отдела линии консультаций, поскольку сотрудники регулярно используют свой прошлый опыт в работе с клиентами.

Использование этого сценария требует инвестиций в информационные технологии, а также разработки четких процедур и эффективных мотивационных моделей для постоянного

обновления и поддержания ресурсов в актуальном состоянии. Ведь необходимо не только внедрить какую-либо систему для управления знаниями, но и убедить сотрудников пользоваться этим ресурсом, им надо объяснить, как это может повлиять на эффективность работы, для чего использовать базу знаний и т.д. Если опыт и знания не используются и не обновляются, они в короткие сроки превращаются в информацию, которая «просто есть» для каких-то неопределенных целей.

При использовании сценария кодификации бизнес-процесс консультации пользователей примет вид, представленный на рисунке 2.

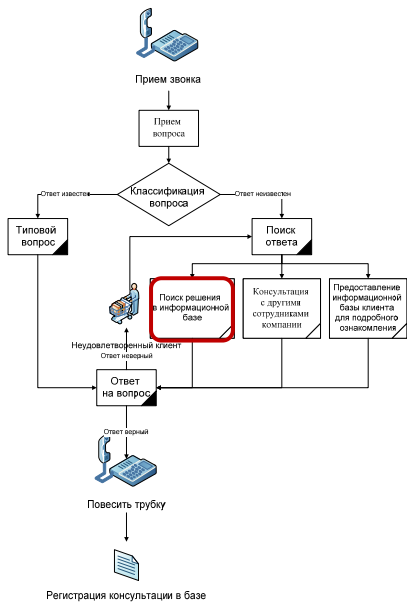


Рисунок 2 – Схема бизнес-процесса консультации по телефону с использованием сценария кодификации

В данной модели бизнес-процесса появилась новая операция «Поиск решения в информационной базе», которая позволит исправить все вышеперечисленные недостатки бизнес-процесса.

Именно схема бизнес-процесса консультации по телефону с использованием сценария кодификации и является результатом исследования, проведенного в отделе «Линия консультации» ИТ-компании, применение данной схемы на практике может значительно повысить эффективность и качество услуг по консультационной поддержке пользователей.

В заключение хотелось бы отметить, что грамотное и согласованное применение сценария кодификации в отделе линии консультации ИТ-компании может привести к росту производительности (сокращение времени на обучение, ускорение доступа к документам), а также повышению стоимости интеллектуального капитала (интенсивность обмена опытом, снижение числа повторных ошибок, снижение затрат при уходе из компании ценных специалистов, повышение эффективности программ обучения и развития).

В то же время, система управления знаниями создаст в компании единое информационное пространство, организует совместную работу сотрудников для приобретения и обмена знаниями, предоставит доступ к единой базе знаний и создаст условия для эффективного использования знаний персонала.

Источники литературы

1. Абдикеев, Н.М. Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: учеб.пособие / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 382 с.
2. Друкер, П. Задачи менеджера в XXI веке: учеб.пособие / П. Друкер. – М.: Вильямс, 2000. – 127 с.
3. Мариничева, М.К. Управление знаниями на 100%: Путеводитель для практиков / М.К. Мариничева. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 320 с.
4. Нонака, И. Компания – создатель знания. Зарождение и развитие инноваций в японских фирмах: учеб. пособие / И. Нонака, Х. Takeuchi. – М.: Олимп-Бизнес, 2003. – 384 с.

Качанко Данила Николаевич

Белорусский государственный экономический университет

Перспективы использования GRID-сетей в условиях глобализации

У термина GRID (англ. Grid) есть два значения, раскрывающих смысл этого термина. С одной стороны, GRID определяется как аппаратно-программная инфраструктура, в которой обеспечивается, безопасное и скоординированное разделение ресурсов вычисления и хранения информации, находящихся в географически распределённых административных доменах его участников [1]. С другой стороны, GRID – это средства для разработки распределённых приложений, воплощаемые в форме так называемого промежуточного программного обеспечения, которое представляет собой технологии бесшовной интеграции, расположенных в разных местах телекоммуникационной сети компьютерных систем [2].

Таким образом GRID-сеть – это одна из разновидностей системы распределённого компьютеринга, где под компьютерингом понимается любая деятельность, в которой используются компьютеры: обработка информации, проектирование программных систем и так далее [3].

Идея распределённого компьютеринга появилась в середине XX века одновременно с приобретением какой-либо фирмой второго компьютера, но понятие GRID, какое оно есть сегодня, появилось в начале 90-х годов прошлого века, когда в США возникла идея создать из суперкомпьютерных центров очень большой метакомпьютер, т.е. совокупность компьютеров, работающих параллельно над одними и теми же задачами.

Всё началось с программы National Science Foundation (NSF), инициированной Национальным Научным Фондом США, на завершающем этапе которой была воплощена идея о создании метакомпьютера в пилотном проекте, концептуально объединившем ресурсы четырёх суперкомпьютерных центров NSF в 1997 году. Также отцами GRID-технологий считаются профессор Чикагского университета исследователь в области математики и информатики Я. Форестер (J. Foster) и профессор Калифорнийского университета медицины, информатики и биоинформатики К. Кессельман (C. Kesselman). Они создали ряд инструментов GRID-компьютеринга (англ. Globus toolkit), называемых инструментами хранения, мониторинга использования, обеспечения безопасности данных, которые и легли в его основу [2, 4].

В отличие от обычных компьютерных сетей, GRID-сети обладают рядом преимуществ, таких как:

– Отсутствие загруженности сети: если станция испытывает нехватку ресурсов (мощностей) в моменты избыточной загруженности, то этот спрос может быть покрыт другими станциями, связанными с ней.

– Использование систем устаревшего поколения: построение GRID сетей предоставляет возможность использовать системы как нового, так и более старого или менее эффективного поколения (для помощи в моменты чрезвычайной загруженности сети), т.е. не требует вложений в тотальную модернизацию аппаратного обеспечения.