



ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ІТ-ІНФРАСТРУКТУРИ ПІДПРИЄМСТВА

Шеховцова В.І., Ключко Г.Г.

Харківський національний університет радіоелектроніки

Постановка проблеми. Для ефективної роботи підприємству в сучасних умовах необхідна якісна повноцінна ІТ-інфраструктура, що включає цілий комплекс служб, підсистем та рішень. Поєднання ІТ-послуг в своїй комбінації має відповідати вимогам функціональності та надійності компанії не тільки на сьогоднішній день, але і мати достатній запас міцності на майбутній розвиток.[1] Створення ефективної ІТ-інфраструктури потребує значних витрат та певної кваліфікації як розробників, так і користувачів. Тому необхідно визначити склад та пріоритетність факторів, що впливають на якість, функціональність, надійність та результативність застосування ІТ на підприємстві.

Результат. Безперечно, максимальний ефект буде досягнуто тільки в разі процесуально всеосяжної та раціонально структурованої ІТ-інфраструктури в організації. Як правило, вона містить [1]:

- систему сховища даних;
- центр обробки даних;
- мережеву службу каталогів;
- мережеві служби (DHCP, DNS, WINS), що дозволяють налагоджувати взаємодію між комп'ютерами, терміналами та серверами;
- файловий сервер, призначений для сумісного використання папок та зберігання файлів ресурсів підприємства;
- сервер друку, електронної пошти;
- сервіс захисту від спаму та антивірусного захисту;
- систему резервного копіювання;
- СУБД;
- систему моніторингу та інше.

Основна задача ІТ-інфраструктури – забезпечення успішного та швидкого функціонування бізнес-процесів в безперебійному режимі. Збої в роботі можливі з трьох причин:

1. Відмова (поломка чи вихід з ладу) обладнання
2. Помилки в програмному забезпеченні чи налаштуваннях
3. Помилки персоналу чи сторонні втручання.

Для уникнення цих проблем доречно застосовувати такі заходи:

1. Об'єднання ресурсів у кластер, складові частини якого за необхідністю зможуть «підміняти» один іншого, тобто зарезервувати технічні складові.

2. Забезпечення простоти та прозорості інфраструктури.

3. Проведення постійного моніторингу інфраструктури з метою одержання повноцінної та своєчасної інформації про стан всіх складових.

4. Ретельна фіксація всіх змін, інцидентів та проблем, що виникають в інформаційній системі.



Секция 1. Современные информационные системы и технологии: проблемы, методы, модели. Управление проектами и программами.

5. Проведення опису та оцінка подій, що трапляються. Це дасть змогу не тільки вести облік вже існуючих проблем, а і спрогнозувати подальші зміни і наперед змоделювати ймовірнісні проблемні ситуації.

6. Впроваджувати метод проактивного, випереджального моніторингу.

Найбільшу складність викликають проблеми, що виникають внаслідок «людського» фактора. До самих значимих відносяться вразливості або помилки у встановленому програмному забезпеченні, випадкові витоки даних з вини співробітників і втрата або крадіжка мобільних пристроїв. За даними GlobalCorporateITSecurityRisks з метою мінімізації внутрішніх ризиків безпеки 57% опитаних організацій у Східній Європі ізолюють критично важливі мережі від інших мереж, а 51% компаній розмежовують права доступу до різних елементів IT-інфраструктури.[2] Наступними заходами є впровадження нових програмних рішень, які дозволяють застосовувати політики безпеки і надають додатковий захист від втрати даних. Це може бути контроль додатків і контроль пристроїв, антивірусні рішення для мобільних пристроїв, програмні рішення для управління мобільними пристроями і їх захиста або шифрування даних на знімних носіях.

Ще одна проблема за даними того ж GlobalCorporateITSecurityRisks полягає в тому, що працівники не завжди виконують вимоги діючих в компанії політик безпеки. Чіткі санкції та дисциплінарні заходи в разі їх порушення застосовуються менш ніж у 32% в Східній Європі (46% у світі). І тільки 33% респондентів (48% у світі) заявили, що в їх компаніях співробітники розуміють всю важливість дотримання політик безпеки.[2]

Такі особистісні якості фахівців (так звана проектна культура), як компетенція, досвід, дисциплінованість, пунктуальність, сумлінність, націленість на результат, почуття взаємодопомоги, вміння працювати в команді не завжди притаманні на однаково високому рівні. Знайти спеціалістів, що відповідають вказаним вимогам певного рівня дуже складно. Тому виникає питання щодо формування достатнього рівня проектної культури у вже працюючих співробітників. Тут може бути використана система постійного підвищення кваліфікації через тренінги та різного роду заняття, проводяться заходи корпоративного «сполучення», впроваджуватись розумна та прозора схема заохочень та формування мотивації на успіх.

Приведений перелік основних факторів впливу на ефективність функціонування IT-інфраструктури, впровадження заходів щодо їх усунення та підвищення рівня проектної культури співробітників дозволять покращити якість надання IT-послуг та функціонування бізнес процесів на підприємстві.

1. IT-інфраструктура – просто о главном. Режим доступу: <http://ibusiness.ru/gid/it/obsledovanieitinfrastructuri>. 2. Людський фактор в IT-безпеці часто недооцінюють. Режим доступу: <http://www.chernigov.ua/news/security/3860-ludskii-faktor-v-it-bezpeki-chasto-nedoocinuut.html> 3. Впровадження комплексної системи керування it-послугами на базі бібліотеки методик і правил ITIL. Режим доступу: <http://auditagency.com.ua/?r=itil&lang=ua>.