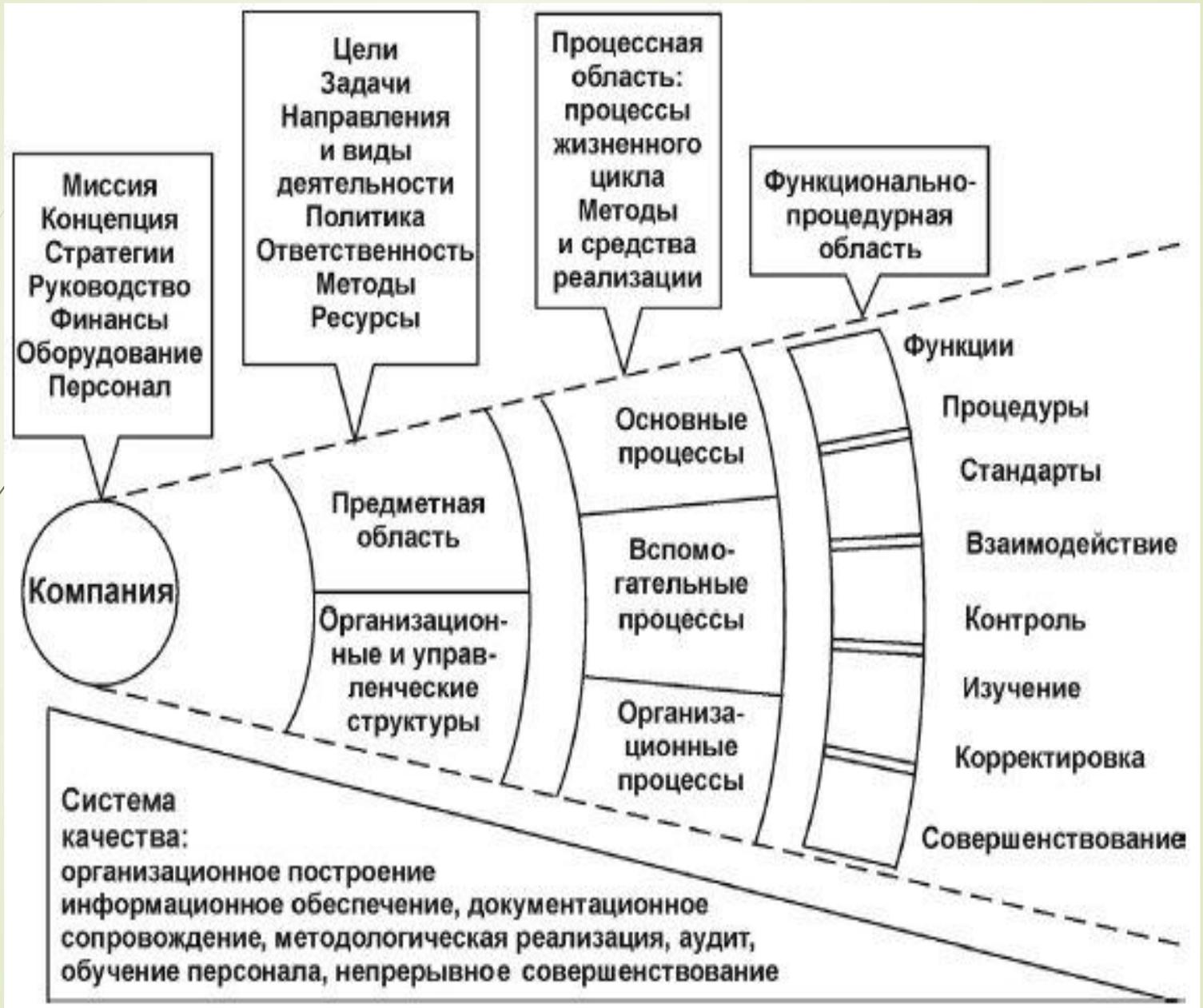


# ИССЛЕДОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

1





# Структурная схема управления предприятием

3

- Миссия (англ. Миссия (англ. mission) — основная цель организации, смысл её существования. Миссия — одно из основополагающих понятий стратегического управления. Разные учёные давали различные формулировки миссии.
- «Миссия — смысл существования компании с позиции удовлетворения потребностей клиентов, реализации конкурентных преимуществ, мотивации сотрудников фирмы»
- «Миссия — это основная общая цель организации — четко выраженная причина её существования. Цели вырабатываются для осуществления этой миссии» (Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури)
- «Миссия — это философия и предназначение, смысл существования организации» (Виханский О. С )
- "Миссия - фокус на ценности" (Шмелев И В )

- Миссия организации определяется на этапе становления организации и редко меняется. В качестве примера реальной миссии компании мирового уровня можно привести миссию компании Matsushita, которую Коносукэ Мацусита определял как борьбу с бедностью общества и повышение его благосостояния.
- Миссия промышленного предприятия должна состоять в преодолении бедности, в избавлении от страданий общества в целом, в том, чтобы сделать людей богатыми. Коносукэ Мацусита
- Обычно миссия формулируется в двух вариантах Короткий вариант миссии представляет собой 1-2 коротких предложения — брендовый слоган организации

□ Второй — расширенный вариант миссии чаще всего формулируется для внутреннего пользования и должен подробно раскрывать все необходимые аспекты миссии, среди них:

□ цель функционирования организации,

□ область деятельности организации,

□ философия организации,

□ методы достижения поставленных целей,

□ методы взаимодействия организации с обществом (социальная политика организации).

□ Правильно определенная миссия хотя и имеет всегда общий философский смысл, тем не менее обязательно несет в себе что-то, что делает её уникальной в своём роде, характеризующей именно ту организацию, в которой она была выработана.

□ По мнению Стива Бланка, известного американского предпринимателя, «Крестного отца Кремниевой долины», миссия организации может стать эффективным инструментом управления, если она содержит как описание задач, которые необходимо выполнить, так и обоснование этих задач. Она должна отвечать на вопросы: зачем люди приходят на работу, чем они занимаются и как определяют, что они делают это хорошо.

□ Миссия — центральный, но не единственный элемент иерархии целей организации. С понятием «миссия» тесно связаны понятия «видение», «ценности», «цели», «показатели результативности», «целевые показатели», «ключевые факторы успеха», «компетенции». Все эти понятия формулируются на основе миссии

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Билайн:** Мы помогаем людям получать радость от общения, чувствовать себя свободными во времени и пространстве.

**Миссия Диасофт:** Вносить интеллектуальный вклад в развитие бизнеса клиентов.

**Миссия Корпорации ДатаКрат:** Занимая лидирующие позиции в продвижении технологий автоматической идентификации, помогать предприятиям различных отраслей экономики России и СНГ организовывать, развивать и защищать свой бизнес за счет применения этих технологий.

**Миссия Лаборатория Касперского:** Стремление к инновациям позволяет нам создавать эффективную, удобную и доступную защиту от киберугроз. Мы гордимся тем, что производим лучшие в мире решения, которые позволяют быть на шаг впереди потенциальных угроз.

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Мегафон:** «МегаФон» объединит Россию, разрушая барьеры и развивая коммуникации, чтобы стать очевидным выбором каждого. «МегаФон» исходит из особого отношения к социальной миссии компании, которая состоит в том, чтобы создавать условия для общения людей, без учета границ и расстояний.

**Миссия МТС:** Мы работаем, чтобы сделать МТС лучшим оператором для своих клиентов. Мы хотим, чтобы каждому человеку, который приходит в салон МТС, звонит в наш call-центр, пользуется услугами компании, нравилось быть клиентом МТС. Благодаря надежной связи МТС предоставляет клиентам возможность строить и улучшать свою жизнь, постоянно развиваться. Все ресурсы МТС нацелены на то чтобы благодаря

# Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Сапран Групп:** Улучшать жизнь людей — наших сотрудников, партнеров по бизнесу, клиентов, учредителей, предоставляя наилучший сервис и обеспечивая удовлетворение потребности партнеров и клиентов в консалтинговых услугах.

**Миссия Сириус:** Предвидеть и опережать! Мы объединяем и реализуем возможности высоких технологий, научных разработок и профессиональных специалистов. Создавая новые и совершенствуя уже проверенные решения, развивая инженерно-техническую и проектную культуру, мы ведем российское общество по пути инновационных технологий.

**Миссия СКАЙЛИНК:** Мы расширяем возможности мобильной связи, превращая мобильный телефон в многофункциональное устройство, объединяющее качественную передачу голоса и высокоскоростную передачу данных. Мы стремимся к тому, чтобы стать ведущим оператором в области уникальных технологий телекоммуникаций

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

Вы можете получить свободный доступ к необходимой информации в любой момент времени по вашему желанию. Мы предлагаем вам широкий спектр услуг и решений, дающих уверенность и обеспечивающих комфорт вашей жизни. Мы развиваемся вместе с вами. Мы стараемся опережать ваши требования и запросы, постоянно совершенствуя услуги и качество обслуживания. Кроме того, мы позаботились о том, чтобы предложить вам максимально экологичные технологии. Мы хотим, чтобы образ действий нашей компании вызывал доверие, уважение и симпатию общества, партнеров по бизнесу и отдельных клиентов.

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

В нашей компании работает творческий, доброжелательный и ответственный коллектив, в котором ценятся профессионализм и добросовестность.

**Миссия Яндекс:** Помогать людям решать задачи и достигать своих целей в жизни.

**Миссия Tele2:** Наша цель - бросать вызов, действовать оперативно и предлагать широкий спектр действующих на основе интернета услуг по доступной цене.

**Миссия Yota:** Быть ведущим разработчиком и поставщиком инновационных мобильных сервисов, которые хотя бы на йоту изменят представления и опыт людей в области общения, развлечений и потребления

# Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Airbnb:** Открыть двери Airbnb следующему поколению интернов и недавних выпускников, готовых к приключению, которое изменит их жизнь.

**Миссия BBC:** Благодаря BBC народ будет говорить с народом языком мира.

**Миссия Cisco:** Программное обеспечение, оборудование и услуги компании используются для создания надежных сетей, обеспечивающих легкий доступ к информации в любом месте, в любое время.

**Миссия Dropbox:** Мы создаем легкие в использовании продукты, основанные на доверии. Когда люди хранят свои файлы в Dropbox, они могут быть уверены в их безопасности.

**Миссия Facebook:** Дать людям возможность

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Google:** Организовать информацию мира и сделать ее повсеместно доступной и полезной.

**Миссия Intel:** Создавать и улучшать компьютерные технологии для соединения и улучшения жизни каждого человека на земле.

**Миссия Pinterest:** Помочь вам заниматься любимым делом.

**Миссия Skype:** Стать платформой для общения людей в реальном времени.

**Миссия Softline:** Softline не просто продает софт и получает прибыль — мы инвестируем прибыль в развитие бизнеса в нашей стране. Softline — компания, в которой будет престижно работать следующим поколениям.

**Миссия Twitter:** Дать каждому возможность

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Еврострой:** Создание и совершенствование системы управления, способной предоставлять качественные и доступные строительные услуги для заказчиков различного уровня.

**Миссия Монолит:** Мы строим дома, в которых комфортно жить, и компанию, в которой комфортно работать.

**Миссия Газпром:** Максимально эффективное и сбалансированное газоснабжение потребителей России, выполнение с высокой степенью надежности долгосрочных контрактов по экспорту газа.

**Миссия Лукойл:** Мы созданы, чтобы энергию природных ресурсов обратить во благо человека.

**Миссия РАО «ЕЭС России»:** РАО «ЕЭС России»

## Примеры Миссии телекоммуникационных и IT-компаний

**Миссия Роснефть:** Инновационное, экологически безопасное и экономически эффективное удовлетворение потребности общества в энергоресурсах. Благодаря уникальной ресурсной базе, высокому технологическому уровню и команде профессионалов, приверженных своему делу, Компания обеспечивает устойчивый рост бизнеса и повышение доходов акционеров. Наша деятельность способствует социальной стабильности, процветанию и прогрессу регионов.

**Миссия British Petroleum:** Содействие человеческому прогрессу через проявление следующих качеств: честность, открытость сделок

□ **Процесс** определяется как **совокупность взаимосвязанных действий, преобразующих входные данные в выходные**. Описание каждого процесса включает в себя перечень решаемых задач, исходных данных и результатов.

□ В соответствии с базовым международным стандартом ISO/IEC 12207 все процессы ЖЦ ПО делятся на три группы:

1. Основные процессы жизненного цикла
2. Вспомогательные процессы жизненного цикла
3. Организационные процессы

## □ Основные процессы жизненного цикла

<sup>17</sup> Среди основных процессов жизненного цикла наибольшую важность имеют три: разработка, эксплуатация и сопровождение. Каждый процесс характеризуется определенными задачами и методами их решения, исходными данными, полученными на предыдущем этапе, и результатами.

□ Сопровождение -- внесений изменений в ПО в целях исправления ошибок, повышения производительности или адаптации к изменившимся условиям работы или требованиям.

□ Разработка информационной системы включает в себя все работы по созданию информационного программного обеспечения

## □ Основные процессы жизненного цикла

**Разработка** информационного программного обеспечения также включает:

- оформление проектной и эксплуатационной документации;
- подготовку материалов, необходимых для тестирования разработанных программных продуктов;
- разработку материалов, необходимых для обучения персонала.

# Основные процессы жизненного цикла

<sup>19</sup> Приобретение (действия и задачи заказчика, приобретающего ИС)

- Поставка (действия и задачи поставщика, который снабжает заказчика программным продуктом или услугой)
- Разработка (действия и задачи, выполняемые разработчиком: создание ПО, оформление проектной и эксплуатационной документации, подготовка тестовых и учебных материалов и т. д.)
- Эксплуатация (действия и задачи оператора -- организации, эксплуатирующей систему)
- Сопровождение (действия и задачи, выполняемые сопровождающей организацией, то есть службой сопровождения).

## Основные процессы жизненного цикла

**Разработка**<sup>20</sup> является одним из важнейших процессов жизненного цикла информационной системы и, как правило, включает в себя стратегическое планирование, анализ, проектирование и реализацию (программирование).

- Эксплуатационные работы можно подразделить на подготовительные и основные. К подготовительным относятся:
  - конфигурирование базы данных и рабочих мест пользователей;
  - · обеспечение пользователей эксплуатационной документацией;
  - · обучение персонала.

## □ Основные процессы жизненного цикла

Основные эксплуатационные работы включают:

- · непосредственно эксплуатацию;
  - · локализацию проблем и устранение причин их возникновения;
  - · модификацию программного обеспечения;
  - · подготовку предложений по совершенствованию системы;
  - · развитие и модернизацию системы.
- Службы технической поддержки играют весьма заметную роль в жизни любой корпоративной информационной системы.

## □ Основные процессы жизненного цикла

22

Основными предварительными действиями при подготовке к организации технического обслуживания информационной системы являются:

- выделение наиболее ответственных узлов системы и определение для них критичности простоя (это позволит выделить наиболее критичные составляющие информационной системы и оптимизировать распределение ресурсов для технического обслуживания);
- определение задач технического обслуживания и их разделение на внутренние, решаемые силами обслуживающего подразделения, и внешние, решаемые специализированными сервисными организациями (таким образом производится четкое определение круга исполняемых функций и разделение ответственности):

## □ Основные процессы жизненного цикла

<sup>23</sup> проведение анализа имеющихся внутренних и внешних ресурсов, необходимых для организации технического обслуживания в рамках описанных задач и разделения компетенции (основные критерии для анализа: наличие гарантии на оборудование, состояние ремонтного фонда, квалификация персонала);

□ подготовка плана организации технического обслуживания, в котором необходимо определить этапы исполняемых действий, сроки их исполнения, затраты на этапах, ответственность исполнителей.

## Вспомогательные процессы жизненного цикла

<sup>24</sup>Документирование (формализованное описание информации, созданной в течение ЖЦ ИС)

- Управление конфигурацией (применение административных и технических процедур на всем протяжении ЖЦ ИС для определения состояния компонентов ИС, управления ее модификациями).
- Обеспечение качества (обеспечение гарантий того, что ИС и процессы ее ЖЦ соответствуют заданным требованиям и утвержденным планам)
- Верификация (определение того, что программные продукты, являющиеся результатами некоторого действия, полностью удовлетворяют требованиям или условиям, обусловленным предшествующими действиями)

## Вспомогательные процессы жизненного цикла

<sup>25</sup> **Аттестация** (определение полноты соответствия заданных требований и созданной системы их конкретному функциональному назначению)

- **Совместная оценка** (оценка состояния работ по проекту: контроль планирования и управления ресурсами, персоналом, аппаратурой, инструментальными средствами)
- **Аудит** (определение соответствия требованиям, планам и условиям договора)
- **Разрешение проблем** (анализ и решение проблем, независимо от их происхождения или источника, которые обнаружены в ходе разработки, эксплуатации, сопровождения или других процессов)

# Организационные процессы

<sup>26</sup>**Управление** (действия и задачи, которые могут выполняться любой стороной, управляющей своими процессами)

- **Создание инфраструктуры** (выбор и сопровождение технологии, стандартов и инструментальных средств, выбор и установка аппаратных и программных средств, используемых для разработки, эксплуатации или сопровождения ПО)
- **Усовершенствование** (оценка, измерение, контроль и усовершенствование процессов ЖЦ)
- **Обучение** (первоначальное обучение и последующее постоянное повышение квалификации персонала)

## □ **Организационные процессы**

<sup>27</sup>Управление проектом связано с вопросами планирования и организации работ, создания коллективов разработчиков и контроля за сроками и качеством выполняемых работ. Техническое и организационное обеспечение проекта включает:

- · выбор методов и инструментальных средств для реализации проекта;
- · определение методов описания промежуточных состояний разработки;
- · разработку методов и средств испытаний созданного программного обеспечения;
- · обучение персонала.