# Введение

С течением времени и развитием человечества, изменениям подвергались все плоды деятельности людей, в том числе в социальных, предпринимательских, "корпоративных" ее проявлениях.

Так, например, купцы, раньше по несколько месяцев ожидавшие весточку из-за моря от своего "торгового партнера" и представить не могли, что сегодня информация доходит до адресатов за считанные секунды.

С развитием предпринимательской деятельности, с превращением маленьких компаний в огромные корпорации, чьи филиалы могут функционировать в разных частях света, усовершенствовались и информационные технологии, используемые для нужд организаций.

Будь то маленькая компания, которая имеет в распоряжении всего одно здание, или огромная, с сотнями филиалов, каждая из них должна иметь тщательно отлаженный механизм - Информационную систему, позволяющую централизованно управлять хозяйственной деятельностью предприятия. Такая система, имеющая строгую иерархическую структуру, и особенно важная для организаций, чьи здания расположены удаленно друг от друга, называется Корпоративной Информационной системой, технически сложной и имеющей в своем составе множество элементов: от компьютеров разных видов и сетевого оборудования, до структурированной системы кабелей.

Очень важно, чтобы Корпоративная Информационная система (КИС) отвечала требованиям, диктуемым как, отчасти, общепринятыми, давно установленными аксиомами, так и современным тенденциями: быть надежной и устойчивой, обеспечивая стабильное информационное обеспечение организации, а также предусматривать возможность наращивания и масштабирования, учитывая непрерывное развитие Информационных Технологий, и возможное изменение потребностей предприятия. Еще одним, немаловажным для КИС критерием является соответствие потребностям организации в автоматизированной обработке информации и ее финансовым возможностям: любая компания ищет наиболее продуктивное, но экономичное решение.

Я выбрал тему о построении КИС для курсовой работы потому, что в наши дни Корпоративные ИС распространены практически повсеместно и без них, можно сказать, уже нельзя представить современный бизнес, современную организацию. Иметь представление о том, из чего состоит КИС, знать принципы ее работы и построения – все эти знания несомненно важны как для IT-специалиста, так и для руководителей организации: они могут существенно увеличить продуктивность бизнеса: зная о том, насколько эффективно можно использовать информационное обеспечение предприятия в масштабах корпорации, можно максимально эффективно распоряжаться данными, например, самое банальное, увеличить скорость их передачи из одного филиала организации в другой, облегчить как руководящему, так и обычному, штатному персоналу, работу с данными и улучшить коммуникационные показатели предприятия.

Цель данной курсовой работы – узнать об устройстве корпоративной информационной системы, о способах ее построения, узнать, насколько эффективна может быть такая система как с технической, так и с экономической точки зрения.

Обозначим задачи данной работы:

1. Построить КИС, отвечающую всем требованиям, предъявляемым к ней;
2. Использовать наиболее эффективные проектные решения, отвечающие современным нуждам предприятий;
3. Выбрать самый выгодный с экономической точки зрения путь реализации КИС;
4. Рассмотреть пути обеспечения стабильной работы КИС, а также защиты данных от утери или несанкционированного доступа.

**Глава 1. Теоритическая часть. Корпоративные ИС.**

# Цель и назначение Корпоративной ИС

Внедрение КИС можно назвать одним из главных этапов управления предприятием: отчасти потому, что необходимость внедрения КИС говорит о расширении организации и росте ее потребностей: когда компания только начинает развиваться, вполне возможно, что сотрудники могут с определенной продуктивностью использовать стандартное офисное программное обеспечение.

Однако, со временем, увеличение объема информации, которую необходимо обрабатывать, собирать, передавать ставит перед компанией задачу создания современной Корпоративной Информационной Системы.

Основные цели применения КИС на предприятии заключаются:

1. в оперативном доведении руководящим сотрудникам всех подразделений предприятия полной и точной информации в нужном объеме и удобной форме;
2. В создании общего информационного пространства для всей иерархии управления;
3. В упрощении регистрации и обработки данных;
4. В избежании многократной регистрации идентичной информации;
5. В регистрации и обработке информации в режиме реального времени;
6. В обобщении данных в соответствии со спецификой структуры распределения предприятия.

Также, косвенно, Корпоративная ИС увеличивает прибыль предприятия, так как увеличивает качество и скорость обработки данных и обеспечивает своевременное доведение качественной информации управленческому персоналу для принятия решений, что, в свою очередь, увеличивает продуктивность функционирования организации.

Результатом внедрения корпоративной системы для предприятия, в виду автоматизации обработки информации, станет:

* Повышение внутренней управляемости компании, рост ее надежности и устойчивости к внешнему воздействию;
* Увеличенная конкурентоспособность и эффективность предприятия, следовательно, увеличенный показатель прибыльности;
* Рост объемов продаж;
* Снижение себестоимости затрачиваемых ресурсов;
* Уменьшение складских запасов;
* Сокращение сроков выполнения заказов;
* Улучшение взаимодействия с поставщиками.

## Классификация КИС

Для того, чтобы выбрать подходящую КИС, руководитель организации должен четко осознавать, в каких именно целях такая система будет использоваться. В зависимости от возлагаемых на нее задач, можно выделить 6 разновидностей корпоративной ИС.

Система ERP (Enterprise Resource Planning System) выстраивает в единую цепочку корпоративные ресурсы, которые связаны с производством, продажами, учетом заказов. Такой проект довольно востребован в современном бизнесе: последние десять лет он во всем мире является «золотым стандартом» автоматизации для абсолютного большинства предприятий. Достаточно сказать, что разработкой подобных проектов заняты свыше 100 компаний, причем большинство из них ориентировано на запросы среднего бизнеса, создавая для него «облегченные» версии системы по привлекательной цене;

Система CRM (Customer Relationship Management System) – КИС, нацеленная на эффективное управление клиентской базой на различных этапах взаимодействия – от проведения сделок до сбора и анализа информации о покупателях. Рынок CRM-систем в России оценивается экспертами в $50-70 млн и считается очень перспективным, особенно в финансовых, страховых и телекоммуникационных компаниях. Например, в Банке России функционирует система автоматизации документооборота, которая 10 лет назад использовалась ограниченно, для сопровождения бумажного документооборота, а ныне она получила распространение не только как система электронного документооборота в системе учреждений Банка, но и в отраслевом управлении документами. Эффективная работа CRM с клиентской базой по закону Ципфа-Парето, когда 80% результата обусловлено 20% усилий. И действительно, 20% усилий бизнес-аналитиков благодаря информационной системе дают 80% результата. Им уже нет необходимости первичной обработки данных, за них это сделала система, обеспечив их информацией для анализа и выдвижения финансовых предложений;

Система MES (Manufacturing Execution System) разработана для производственников, которые, воспользовавшись ее возможностями, смогут не только отследить этапы производственного цикла в режиме реального времени, но и существенно оптимизировать его, внося необходимые коррективы в процесс прямо по ходу дела. Причем, что крайне полезно, система отразит и отдачу основных фондов, и оборот денежных средств, и беспристрастно рассчитает себестоимость, прибыль и эффективность не только в корпорации в целом, но и на отдельном участке цеха, производственной линии. Что может упустить человек, не упустит система, особенно если это касается детальной разработки этапов проекта, прохождения контрольных точек, учета необходимых ресурсов;

Система WMS (Warehouse Management System) имеет узкую специализацию и направлена на наведение идеального порядка на складе, она управляет складскими процессами путем их комплексной автоматизации;

Система EAM (Enterprise Asset Management) борется с простоями оборудования, вынуждает снижать затраты на ремонтные и профилактические работы и ставит под сомнение излишне щедрое финансирование, на которое претендуют снабженцы. Словом, это довольно эффективный инструмент для менеджеров, в ведении которых находятся компании фондоемких отраслей – от горнодобывающей промышленности до жилищно-коммунального хозяйства. Остается только добавить, что все чаще EAM (уже в качестве модуля) включают в крупные ERP-системы, отдавая в их ведение управление основными фондами;

Система HRM (Human Resource Management) ведает учетом персонала, его поиском, оценкой, обучением, мотивацией.

## Требования к КИС

Корпоративная ИС, для того, чтобы в ней была заинтересована организация, должна соответствовать ряду определенных требований, гарантирующих, в первую очередь, актуальность той или иной Корпоративной системы для организаций-клиентов.

Среди требований к КИС можно выделить несколько основных.

Гибкость.

Гибкость - ни что иное, как способность информационной системы адаптироваться и развиваться в соответствии с современными тенденциями и возможность приспособления информационной системы к новым условиям, новым нуждам организации. Выполнение этих условий осуществимо только тогда, когда при разработке КИС использовались общепринятые средства и способы документирования. Таким образом, спустя определенное время возможность разобраться в строении системы и внести в нее нужные коррективы сохранится, даже если вся команда разработчиков или ее часть по каким-либо причинам не смогут продолжить работу.

Любая ИС рано или поздно морально устареет: тогда, встает вопрос ее модернизации или о более кардинальном решении - ее полной замене, что является далеко не самым удобным решением, поэтому гибкость КИС обеспечит долгое ее функционирование, с учетом своевременной модернизации, а таким образом снизит расходы предприятия на внедрение новой КИС, точнее, вовсе избавит его от этих расходов.

Надежность.

Надежность информационной системы обеспечивает ее функционирование без искажения информации, потери данных в виду различных причин технического характера, будь то сетевые сбои или неисправность ПО. Соответствие ИС этому требованию обеспечивается созданием резервных копий хранимых данных, выполнением операций протоколирования, поддержанием качества каналов связи' и физических носителей информации, использованием современного программного и аппаратного обеспечения. К этому требованию важно, также, отнести защиту от случайных потерь данных из-за недостаточного уровня квалификации персонала.

Эффективность.

Систему можно назвать эффективной, если она, учитывая выделенные ей ресурсы, позволяет решать возложенные на нее задачи в минимальные сроки.

Эффективность системы обеспечивается оптимизацией данных и методами их обработки, применением оригинальных разработок, идей, методов проектирования.

Безопасность

Под безопасностью, в первую очередь, подразумевается свойство системы, в силу которого посторонние лица не имеют доступа к информационным ресурсам предприятия, кроме тех, которые для них предназначены. Соответствие данному требованию достигается с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам.

Защита информации от постороннего доступа обеспечивается управлением доступом к ресурсам системы, использованием современных программных средств защиты информации.

**Требования к программному обеспечению КИС.**

Программное обеспечение (ПО) – совокупность программ, которая предназначена для работы компьютера от момента его включения до момента выключения, позволяющая создавать среду для автоматизированной обработки данных. Сетевое программное обеспечение – это программное обеспечение, позволяющее организовать работу пользователя в сети.

При проектировании КИС должны быть определены требования к ПО: системному, промежуточного слоя, прикладному и инструментарию разработки с учетом наличия серверной (количество рабочих мест, документооборот, объем обработки информации) и клиентской частей системы.

Требования к системному (например, операционным системам) ПО:

1. Поддержка многопроцессорной обработки (мультипроцессироание);
2. Масштабируемость – способность работать при увеличении количественных характеристик сети;
3. Способность работать в гетерогенной (неоднородной) среде интерсети в режиме plug-and-play.
4. Требования к промежуточному (обеспечивающему взаимодействие между различными приложениями, системами, компонентами) ПО:
5. Соответствие тем условиям, в которых осуществляется взаимодействие, в ряде случаев целесообразно комбинирование различных типов ППО для достижения необходимой функциональности.

Требования к прикладному (для осуществления конкретной деятельности) ПО:

1. Полнота функциональных возможностей систем;
2. Уровень реализации функциональных модулей систем;
3. Стоимость и продолжительность внедрения;
4. Влияние системы на бизнес и бизнес-процессы предприятия.

Соответствие ПО этим требованиям составляет большую часть гарантии того, что КИС будет функционировать наиболее эффективно, так как рядовые сотрудники, в первую очередь, пользуются ПО для работы на предприятии, в том числе и с данными.

**Требования к техническому обеспечению корпоративных информационных систем.**

Техническое обеспечение - это совокупность технических средств, которые используются на предприятии. Техническое обеспечение выбирают, руководствуясь объемом и сложностью решения поставленных задач, а также уровнем развития Информационных технологий в сфере деятельности, осуществляемой предприятием. К техническому обеспечению относится различная организационная техника, такая как компьютеры, устройства ввода-вывода, мультимедиа-устройства, сетевое оборудование, устройства хранения информации, и так далее.

Все техническое обеспечение предприятия должно отвечать определенным требованиям:

* Техническая совместимость – единство процедур управления на уровне центральных (таких устройств, как процессор и оперативная память) и внешних устройств;
* Информационная совместимость – единый формат представления данных;
* Программная совместимость – единый набор команд, система адресации и логическое строение ЭВМ;
* Масштабируемость – возможность наращивания мощности и производительности;
* Сертификация технических средств и технологий;
* Экономичность эксплуатации техники;
* Выбор комплекса технических средств при необходимости связи с другой информационной системой;
* Описание работы технических средств (также в аварийном режиме);
* Обоснование применения и технические требования к оборудованию;
* Обоснование методов защиты технических средств от механических, тепловых, электромагнитных и иных воздействий;
* Требования надежности;
* Расчет площадей и технические решения по оснащению рабочих мест;
* Решения по контролю данных при вводе в систему и в процессе их хранения;
* Решения по выбору средств и телеобработки и передачи данных, в том числе - решения по выбору каналов связи;
* Требования к арендуемым каналам связи;

**Рекомендации эффективному использованию материальных ресурсов предприятия при внедрении КИС.**

Очевидно, что в собственных разработках, пусть даже созданных давно, разобраться проще, нежели в чужих решениях, не всегда на первый взгляд логичных и понятных. Фазу сопровождения КИС рекомендуется доверять лицам, которые занимались ее проектированием.

Разработчики информационных систем, как правило, не являются специалистами в сфере деятельности, для которой разрабатывается система. Участие в модернизации или создании новой системы той же группы проектировщиков существенно сократит сроки модернизации. Однако, вместе с тем возникает риск применения устаревших решений при модернизации системы, поэтому, стоит отнестись к подбору разработчиков информационных систем с должным вниманием, дабы избежать нерациональной траты материальных ресурсов организации.

КИС обязательно должна пройти этапы тестирования, не только разработчиками, но и будущими пользователями, ибо работать с системой будут именно сотрудники организации. Этап тестирования позволит выявить все недочеты и ошибки в представляемой системе и помочь разработчикам доработать ее до должного уровня.