

УДК 681.5:658.5(075.8)

## ДОСЛІДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ІТ-ВІДДІЛОМ НА ПРИКЛАДІ ВИЩОГО НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ

**Ромашка О.В., Рибцев І.В., Дядичев В.В.**

Східноукраїнський національний університет імені В. Даля м. Луганськ

E-mail: [RomashkaLena171@gmail.com](mailto:RomashkaLena171@gmail.com)

### *Анотація*

*Ромашка О.В., Рибцев І.В., Дядичев В.В. Дослідження автоматизованих систем управління ІТ-відділом на прикладі вищого навчального закладу. У статті наведені основні можливості, що надають автоматизовані системи керування ІТ-відділом. Вказані основні напрямки роботи ІТ-відділу на прикладі вищого навчального закладу. Розглянуті найбільш відомі автоматизовані системи управління ІТ-відділом. Проаналізовані їх переваги та недоліки. Зроблено висновки щодо відповідності існуючих систем до особливостей структури вищих навчальних закладів.*

### **Загальна постановка проблеми**

В умовах сучасності майже у кожній розвинутій компанії існує ІТ відділ – це відділ, що займається усіма ІТ технологіями даного підприємства.

ІТ відділ досить сильно відрізняється за своєю функціональністю від будь-якого іншого підрозділу, і що керувати ним в умовах такої різноманітності завдань вкрай нелегко. А оскільки в основі будь-якого управлінського рішення лежить інформація, то використання засобів систематизації, обробки і доставки інформації стає невід'ємною частиною у роботі ІТ відділу.

Зрозуміло, що без засобів автоматизації тут просто не обійтися. А чим більше штат ІТ відділу, ширше коло вирішуваних ним завдань, тим більше необхідність у таких засобах.

На допомогу у вирішенні цієї проблеми стають автоматизовані системи керування ІТ відділом.

### **Дослідження**

Автоматизовані системи керування ІТ відділом надають можливість:

Організувати єдину точку прийому та обробки заявок користувачів;

Створити базу знань ІТ відділу;

Отримати ефективний інструмент виявлення причин збоїв та впливу збоїв на інфраструктуру і користувачів;

Регламентувати роботу ІТ відділу і розкласти «по полицках» обов'язки і відповідальність усіх його фахівців;

Формувати об'єктивні звіти про діяльність ІТ відділу.

Розглянемо ІТ-відділ на прикладі вищого навчального закладу (ВІТ).

Основними напрямками діяльності ВІТ є:

Створення та супровід корпоративної мережі, забезпечення доступу структурним підрозділам і контроль використання ресурсів Internet, електронної пошти;

Створення єдиної інсталяційної бази програмного забезпечення;

Участь у впровадженні єдиної політики інформатизації та комп'ютеризації університету;

Створення й підтримка зовнішніх і внутрішніх web-сайтів університету, розробка й використання в навчанні електронних курсів із ряду дисциплін;

Захист інформації в корпоративній мережі;

Створення Wi-Fi мережі у всіх корпусах університету;

Підвищення кваліфікації викладачів і співробітників в галузі інформаційних технологій;

Придбання й облік ліцензійного програмного забезпечення;

Проведення Інтернет - мостів із ВНЗ України, країн СНД і Європи, проведення телеконференцій;

Участь у розділі й поширенні способів зв'язку в структурних підрозділах університету;

Підтримка працездатності та ремонт комп'ютерної техніки базових структурних підрозділів.

Для полегшення та вдосконалення роботи ІТ – відділу необхідна автоматизована система керування ІТ-відділу.

Отже виходячи з перерахованих особливостей роботи ІТ-відділу необхідними та достатніми вимогами до такої системи будуть:

ведення службової документації (службові записки, розпорядження, тощо)

керування проектами та завданнями

забезпечення зв'язку працівників

планування та контроль виконання робіт

звітність про виконання роботи

звітність про стан обладнання

контроль робочого часу

система авторизації користувачів

Сьогодні існує велика кількість систем автоматизованого керування ІТ відділом.

Розробники пропонують нам наступні системи:

System Center Configuration Manager 2012 Beta 2

Мегаплан «Спільна робота» для ІТ відділу

1С: Керування ІТ-відділом 8

Планерка керування ІТ відділом

Система керування ІТ-інфраструктурою підприємства «ІнфраМенеджер»

Itilium

Terrasoft Service Desk

Розглянемо найбільш поширені та надійні системи: Мегаплан. «Спільна робота» для ІТ відділу, 1С: Керування ІТ-відділом 8, Планерка керування ІТ відділом

### **1С: Керування ІТ-відділом 8**

Готове рішення для автоматизації ІТ-відділу.

Дозволяє в єдиному інформаційному просторі успішно вести багато векторний облік системним адміністраторам, програмістам, технікам комп'ютерних мереж.

Основні можливості вирішення:

Складські операції з обладнанням або супутньою номенклатурою (комплекти, комплектуючі, витратні матеріали, серверні шафи, меблі ІТ-відділу і т.д.). Можливість фіксувати всі події які відбуваються з обладнанням: надходження, переміщення, списання, обмін, інвентаризація.

Ремонти устаткування. Можливість ведення обліку ремонтів, як власними силами, так і сторонніми організаціями. Можливість відстеження номенклатури у контрагентів.

Замовлення постачальникам.

Заявки користувачів, контроль їх виконання.

Кількісний та сумовий облік номенклатури за матеріально-відповідальними особами. За кожним місцем зберігання (не важливо що це склад, або робоче місце) є можливість закріпити відповідального співробітника.

Фінансове планування витрат (бюджетування). План / фактний аналіз витрат по бюджетах. Для конфігурацій, у яких планується вести облік відразу по декількох організаціях, є можливість вести бюджет як наскрізний, так і по кожній організації окремо.

Робота з допоміжним обладнанням (робота зі сканером штрих-кодів).

Імпорт даних про склад устаткування з Everest, AIDA64.

Підтримка схем мереж, кабінетів, будинків.

Облік серійних і інвентарних номерів, а також характеристик номенклатури.

Автоматичне завантаження організацій, підрозділів та співробітників з "1С: Зарплата і Керування Персоналом".

Облік витратних матеріалів і контроль кількості заправок картриджів.

Друк етикеток обладнання та паспортів робочих місць.

Можливість вести облік відразу по декількох організаціях.

Інвентаризації місць зберігання.

Завантаження зображень номенклатури з сервісу Google, Yandex Image.

Список робочих місць / комп'ютерів Active Directory з можливістю створення місць зберігання.

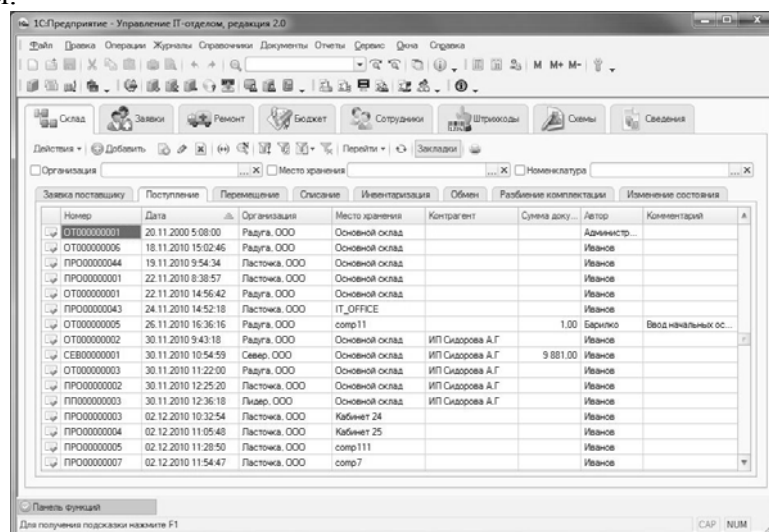


Рисунок 1 – Интерфейс программы 1С: Керування ІТ-відділом 8

Переваги системи:

широкі функціональні можливості;

висока надійність функціонування;

типові налаштування на різні типи підприємств;

скорочення витрат на автоматизацію шляхом вибору оптимальної комплектації з можливістю її подальшого нарощування;

можливість аналізу облікових даних та інформації в базі даних.

Недоліки:

програма платна

навантажений інтерфейс програми

працює з версією платформи «1С:Підприємство» не нижче ніж 8.2.13.202

високі системні вимоги

## Мегаплан «Спільна робота» для ІТ відділу

Мегаплан - це корпоративна система керування проектами, фінансами і комунікаціями. Мегаплан «Спільна робота» це розробка для автоматизації роботи ІТ відділу.

Програма дозволяє:

- керувати підлеглими
- керувати проектами та завданнями
- зберігати документи
- вести особисту переписку
- вести он-лайн щоденник

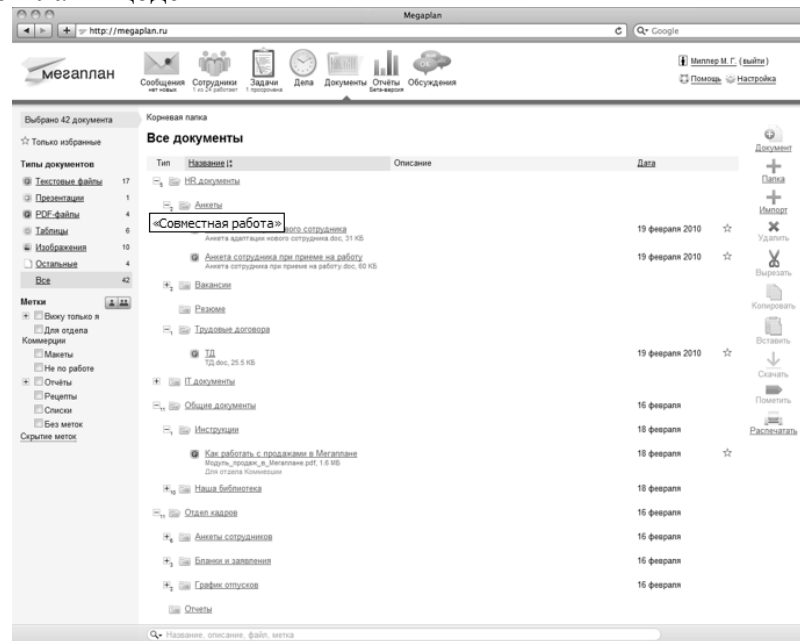


Рисунок 2 – Интерфейс программы Мегаплан «Спільна робота»

Преваги системи:

- простота освоєння;
- широкі функціональні можливості;
- висока надійність функціонування;
- типові налаштування на різні типи підприємств;

Недоліки:

- програма платна
- не призначений для великих компаній

## Планерка керування ІТ відділом

Призначена для автоматизації ІТ відділу. Це повноцінне CRM рішення, що включає Service Desk з великим набором можливостей.

Система дозволяє:

- керувати завданнями
- планування робочого часу
- ведення документів
- нарахування заробітної плати
- аналітичний звіт
- робота з фізичними людьми

Дата/Время	Создал	Задание	Срок исполнения	Статус
23.08.2011 14:12		Это текущая задача введена для просмотра	23.08.2011 14:12	
01.08.2011 00:00		Прошу выдать аванс	02.08.2011 00:00	
20.08.2010 12:38		печать заданий	20.08.2010 00:00	
19.08.2010 20:55		планы	19.08.2010 00:00	
18.08.2010 00:00		Закачиваются картриджи и тонер. Нужна очередная закупка	05.05.2011 00:00	
18.08.2010 00:00		Прошу о личной встрече. Очень важный вопрос	29.08.2010 00:00	
15.08.2010 00:00		Разобраться со счетами для "Альтаир-сервис"	05.05.2011 00:00	
01.08.2010 00:00		Есть неоплаченные счета: они в бухгалтерии	05.05.2011 00:00	

Рисунок 3 – Интерфейс программы «Планерка керування ІТ відділом»

Преваги системи:

- простота освоєння;
- широкі функціональні можливості;
- гнучка система керування доступом користувачів;
- відкритий похідний код

Недоліки:

- програма платна
- високі системні вимоги

### Висновки

У статті розглянуті існуючі рішення для автоматизації системи керування ІТ відділом, серед яких виділено три найбільш надійних та розповсюджених. Провівши порівняльний аналіз цих трьох систем можна зробити висновок, що жодна система не відповідає необхідним вимогам у повному обсязі.

Походячи з цього є два варіанти виходу. Або необхідно редагування існуючих систем, що потребує додаткових коштів, неважаючи вартості самої системи. Або розробка власної системи керування ІТ відділом, із урахуванням усіх особливостей структури роботи університету.

### Список літератури

1. Роб Ингланд Введение в реальный ITSM Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2010. – 132с.
2. Роб Ингланд Овладевая ITIL Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2011. – 200 с
3. [В. В. Баронов](#), [Г.Н. Калянов](#), [И. Н.Титовский](#), [Ю.И. Попов](#) Информационные технологии и управление предприятием . – СПб.: БХВ-Петербург, 2010. – 320 с.
4. В. В. Трофимов Информационные технологии: учебник СПб.: Юрайт, 2011. – 624с.
5. Воробьев А.А. Управление ИТ-услугами на базе библиотеки ITIL. – Екатеринбург.: Феникс, 2010. – 254с.
6. Офіційний сайт розробника системи «Планерка керування ІТ відділом» Режим доступу:<http://www.planerka.net/>
7. Офіційний сайт розробника системи Мегаплан. «Спільна робота» Режим доступу:<http://www.megaplan.ru/>
8. Офіційний сайт розробника системи 1С: Керування ІТ-відділом 8 Режим доступу:<http://www.1c.ru/>
9. СНУ ім. В. Даля. Відділ інформаційних технологій. Режим доступу:<http://snu.edu.ua/index.php?mode=658>