

6.6. Технология групповой работы. Корпоративные системы

Любая организация - это совокупность взаимодействующих элементов (подразделений), каждый из которых может иметь свою структуру. Элементы связаны между собой функционально, т. е. они выполняют отдельные виды работ в рамках единого бизнес-процесса, а также информационно, обмениваясь документами, факсами, письменными и устными распоряжениями. Кроме того, эти элементы взаимодействуют с внешними системами, причем их взаимодействие может быть как информационным, так и функциональным.

Для организации коллективной работы сотрудников разных подразделений организации были разработаны технологии обеспечения групповой работы. Они объединяют средства индивидуального и группового планирования заданий, предметных и офисных приложений, электронной почты, электронного документооборота, автоматизации деловых процессов, календарного планирования, что обеспечивает оптимальное использование человеческих, временных и информационных ресурсов организации.

Функции технологии обеспечения групповой работы реализуются посредством следующих программных модулей,

Универсальный почтовый ящик - собирает, фильтрует, сортирует, накапливает в иерархических папках все поступающие сообщения электронной почты, включая мультимедийные.

Электронная почта - обеспечивает обмен сообщениями между сотрудниками независимо от их размещения в одном или нескольких зданиях.

Персональный календарь - средство индивидуального планирования. Позволяет отслеживать личные и плановые встречи, собрания, другие производственные мероприятия.

Средства группового планирования - обеспечивают планирование встреч, собраний, событий для пользователей, групп и ресурсов, позволяют изменить расписание персональных календарей других сотрудников. Руководитель может просмотреть на экране календари нескольких сотрудников и внести в них изменения.

Управление заданиями - позволяет выдать или откорректировать производственное задание сотрудникам, при этом в персональные календари будут внесены даты и приоритеты исполнения.

Последовательная маршрутизация - дает возможность послать задание или сообщение конкретной группе сотрудников для поочередного прочтения и выполнения. Первый сотрудник, получив сообщение, выполняет его и возвращает с отметкой о выполнении. Вслед за этим сообщение автоматически маршрутизируется следующему списку сотрудников.

Управление деловыми процессами - позволяет создавать базу карт деловых процессов, обеспечивать маршрутизацию электронных документов, управлять и контролировать простые деловые процессы, визуально представлять деловые процессы и т. д.

Объектами в системе групповой работы являются:

Пользователь	Это любой сотрудник, который владеет почтовым ящиком, инструментами индивидуального и группового планирования, электронной почтой, средствами электронного документооборота
Группа	Это пользователи отдела или подразделения. Они являются объектами для группового планирования, управления заданиями, последовательной маршрутизации
Ресурс	Это конференц-зал, видеоматрифон, офисное и другое оборудование, которое может совместно использоваться пользователями и группами
Псевдоним	Это системное имя какого-либо объекта

Системы групповой работы используются на небольших предприятиях. Для управления крупными предприятиями требуется создание корпоративной информационной системы.

Назначение корпоративной информационной системы - обеспечить решение внутренних задач управления:

- бухгалтерский учет;
- финансовое планирование и финансовый анализ;
- расчеты с поставщиками и покупателями;
- анализ рынка;
- управление кадрами и т. д.

Корпоративная информационная система строится на основе корпоративной сети. Корпоративную сеть можно представить в виде сложной системы, состоящей из нескольких взаимодействующих слоев,

1. ПК, объединенные каналами связи, являются центрами хранения и обработки информации.
2. Транспортная подсистема обеспечивает надежную передачу пакетов информации между ПК.
3. Сетевые операционные системы организуют работу приложений в ПК и предоставляют ресурсы ПК в общее пользование.
4. Системы управления базами данных обеспечивают хранение корпоративной информации в упорядоченном виде и производят над информацией основные базовые операции поиска.
5. Системные сервисы предоставляют конечным пользователям корпоративную информацию в форме, удобной для принятия решений, а также выполняют некоторые общие для всех предприятий процедуры обработки информации. К этим сервисам относятся системы электронной почты, системы коллективной работы и др.
6. Специальные программные средства выполняют задачи, специфические для данного предприятия или предприятий данного типа. Примерами таких средств являются: система автоматизации банковской деятельности, организации бухгалтерского учета, автоматизированного проектирования, управления технологическими процессами и т. д.

Корпоративная сеть соединяет сети всех подразделений предприятия, даже находящихся на значительных расстояниях. Корпоративные сети используют глобальные связи для соединения локальных сетей или отдельных компьютеров. Пользователям корпоративных

сетей требуются все те приложения и услуги, которые имеются в локальных сетях отделов и подразделений, и некоторые дополнительные приложения и услуги, например доступ к приложениям мейнфреймов и мини-компьютеров и к глобальным связям. Наряду с базовыми сервисами, связанными с разделением файлов и принтеров, сетевая операционная система, которая разрабатывается для корпоративных сетей, должна поддерживать более широкий набор сервисов, в который обычно входят почтовая служба, средства коллективной работы, поддержка удаленных пользователей, факс-сервис, обработка голосовых сообщений, организация видеоконференций и др.

Операционные системы, разработанные для корпоративных сетей, имеют следующие особенности:

- **Поддержка приложений.** В корпоративных сетях выполняются сложные приложения, требующие для выполнения большой вычислительной мощности. Приложения будут выполняться более эффективно, если их наиболее сложные в вычислительном отношении части перенести на специально предназначенный для этого мощный компьютер - *сервер приложений*.
- **Справочная служба.** Корпоративная ОС должна хранить информацию обо всех пользователях и ресурсах. Главный справочник домена хранит информацию о пользователях, которая используется при организации их логического входа в сеть. Данные о тех же пользователях могут содержаться и в другом справочнике, используемом электронной почтой. Могут существовать базы, которые поддерживают разрешение низкоуровневых адресов. Наличие единой справочной службы для сетевой операционной системы - один из важнейших признаков ее корпоративности.
- **Безопасность.** Особую важность для ОС корпоративной сети приобретают вопросы безопасности данных. Для защиты данных в корпоративных сетях наряду с различными аппаратными средствами используются средства защиты, предоставляемые операционной системой: избирательные или мандатные права доступа, сложные процедуры аутентификации пользователей, программная шифрация.