

# РАЗРАБОТКА КЛАССИФИКАТОРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ ПРЕДПРИЯТИЯ

О.С. Коршунова, студент, Н.Н. Елизарова к.т.н., доцент

Ивановский государственный энергетический университет

г.Иваново, Россия

Современная конкуренция на рынке основывается на понятии качества, причём это относится не только к продукции и услугам, непосредственно выпускаемым фирмой, но и ко всем аспектам её существования. Обеспечить достаточный уровень качества позволяет внедрение системы жёсткого контроля выполнения процессов компании на всех этапах. Основой такого контроля является обоснованный набор показателей и перечень их нормативных значений.

В отношении основных процессов многие фирмы уже пришли к внедрению подобной системы. Контроль вспомогательных процессов, таких как техническое обслуживание компьютерных систем (ТО КС), характеризуется низкой степенью проработанности, в то время как затраты на выполнение этих процессов составляют значительную долю в общем объеме издержек и значительно влияют на качество готовой продукции. В условиях повсеместной кризисной обстановки сокращение и по возможности минимизация издержек на вспомогательные процессы становится ведущим направлением деятельности большинства фирм.

Для определения полного перечня показателей, измерение которых целесообразно, представим систему управления (СУ) процессом ТО КС (рис.1), которая является частью более сложной иерархической системы и может быть представлена с помощью слоёв.

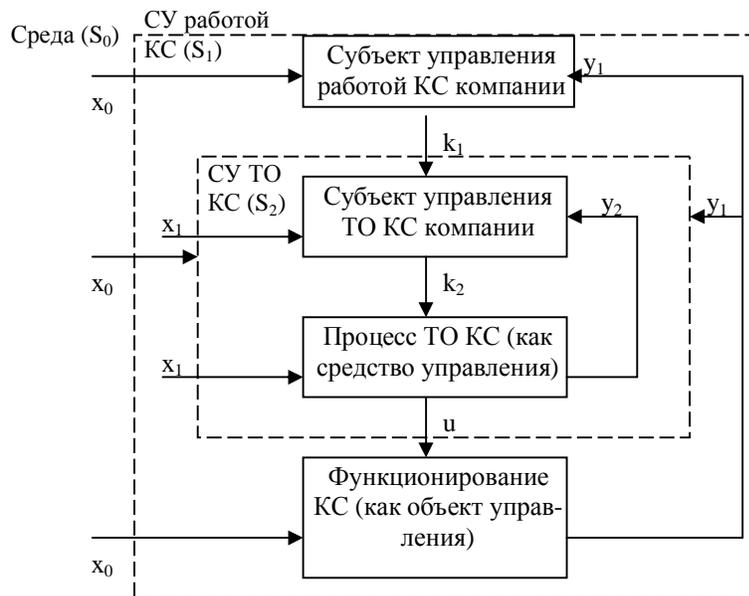


Рис.1. Система управления работой КС компании

Таким образом, из схемы, видно, что для реализации управления процессом ТО КС и достижения целей, поставленных вышестоящей системой управления, субъекту управления системы  $S_2$  необходимо получать данные как о показателях процесса ТО КС, так и о показателях процесса функционирования компьютерных систем (КС). Следовательно, классификацию показателей необходимо начинать с разбиения их на два больших подмножества: показатели процесса функционирования КС и показатели процесса ТО КС.

Показатели процесса функционирования КС различаются в зависимости от типов элементов КС, которые они характеризуют. Поэтому для их классификации необходимо выделить основные направления контроля работы КС (рис.2). Примерами показателей могут служить: время простоя какого-либо элемента в сутки или месяц, частота отказов элементов или всей сети.



Рис. 2. Аспекты классификации показателей процесса функционирования КС

Показатели процесса ТО КС могут быть сразу разделены на количественные и качественные (рис.3).

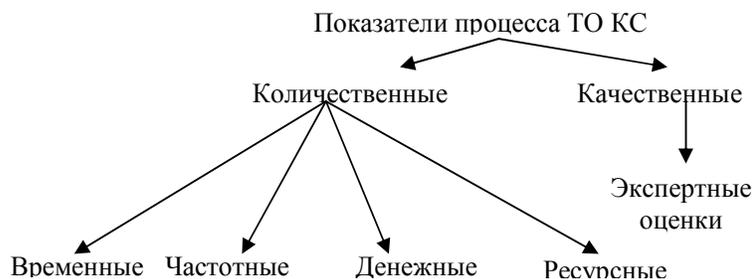


Рис.3. Классификация показателей процесса ТО КС

Количественные показатели включают в себя:

- временные показатели (общее время работы сотрудников, среднее время выполнения одного типа работы и т.п.);
- частотные показатели (частота выполнения одного типа работ, коэффициент загрузки каждого сотрудника);
- денежные показатели (транспортные расходы на выезд специалистов);

- ресурсные показатели (количество единиц расходного материала, потребляемого в процессе выполнения ТО КС в месяц).

Качественные показатели представляют собой экспертную оценку различных аспектов, этапов, операций и т.п. процесса, которую дают лица, выбранные в качестве экспертов.

Для торговой сети были разработаны количественные показатели процесса функционирования и технического обслуживания компьютерных систем магазинов, которые вошли в подсистему сбора данных. Для каждого показателя были определены источник получения информации (документ), единицы измерения и метод измерения (экспорт данных из существующей в организации базы данных, ручной ввод, автоматический расчет и т.п.).

На основе этих показателей проводится следующие виды анализа:

- оценки показателей выполнения процесса функционирования КС магазинов;
- классификации неисправностей в работе элементов КС;
- оптимизации выбора решения по устранению возникшей неисправности;
- планирования проведения работ по техническому обслуживанию компьютерных систем сети магазинов торговой сети.

Таким образом, разработав нормативы показателей процессов и получив реальные значения этих показателей, становится возможным реализация функции контроля выполнения основных процессов, что является залогом успешного управления ими с целью достижения оптимального результата.