
ПРИКЛАДНІ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ

УДК 004

Т. Л. Бірюкова

ІННОВАЦІЙНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНФОРМАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

У статті проаналізовано нові інформаційні технології та методики, пропонувані до використання на підприємствах, як складові концепції Enterprise Content Management.

Ключові слова: Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration, Web Content Management, Enterprise Portal, Enterprise Content Management.

I. Вступ

Сучасні методи управління інформаційною діяльністю на підприємствах і в організаціях базуються на концепції *інформаційного менеджменту*, його основних методах і засобах. Ефективність цього підтверджена багаторічною діяльністю підприємств та організацій США.

Розробки комп'ютерних систем інформаційного менеджменту, технологій систем та комунікацій просуваються вперед досить успішно, використовуючи останні досягнення в галузі технологій інформаційних систем та комунікацій. Завдяки цьому комп'ютерні технології інформаційного менеджменту стали задовольняти зростаючі вимоги менеджерів до забезпечення інформацією.

Розгляду питань з управління інформацією та документацією присвячено низку публікацій вітчизняних та зарубіжних науковців. Науковці одеської школи документознавства, що з успіхом вже понад десяток років розвивається на базі кафедри документознавства та інформаційної діяльності Одеського національного політехнічного університету, присвячують цій тематиці багато цікавих досліджень. Це відображено у наукових працях Т. Л. Бірюкової, Т. А. Лугової, Н. І. Масі, В. Г. Спрінсяна, М. Я. Якубовської та ін. [9; 3; 4; 5–6; 7].

Поштовхом до цього стало впровадження європейських стандартів у систему української моделі роботи з документами (управління документацією) продиктувала необхідність уніфікації та стандартизації інформаційних процесів. Нові реалії зумовили потребу приєднання України до єдиного міждержавного стандарту з управління документацією ISO 15489-2001 "Інформація та документація – Управління документацією" (ISO 15489-2001 Information and documentation – Records management), який було

прийнято у 2001 р. Міжнародною організацією зі стандартизації і в якому управління документацією трактується як галузь управління, що відповідає за ефективний та систематичний контроль зі створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням на зберігання та вилученням для знищення документів, у тому числі процеси відбору та зберігання в документальній формі свідчень і інформації про ділову діяльність.

Нормативно-правове регулювання документаційного забезпечення управління в Україні базується насамперед на Конституції України.

Отже, рушійна сила будь-якого бізнес-процесу – документована інформація. Документи пов'язують співробітників організації між собою, з керівництвом, з клієнтами і являють собою ключовий засіб управління підприємством. Але аналіз діяльності вітчизняних підприємств поки що дає нам показники, які характеризуються суперечністю розуміння керівників щодо необхідності втілення інновацій до існуючої системи управління документами й інформацією і відсутності знань про ефективні новітні шляхи інформаційного управління.

II. Постановка завдання

Мета статті – висвітлення єдиної концепції інноваційних технологій інформаційного менеджменту, спрямованої на економічний успіх підприємства.

III. Результати

Інформаційний менеджмент та електронні системи менеджменту на підприємствах та в організаціях. Разом із практиками, що працюють на підприємствах США, нами було проведено декілька досліджень [1; 2; 8; 9], які довели, що компанії з управління інформацією в США разом з розробниками пропонують "рецепт" для успішного документно-інформаційного забезпечення

компанії. Він складається з таких рекомендацій:

- по-перше, необхідно впровадити в роботу підприємства систему управління документами та технології інформаційного менеджменту;
- по-друге, доцільно додати до вже існуючої системи Web Content Management;
- підвищенню ефективності вже впроваджених систем сприятимуть методики Workflow Management, Collaboration, Knowledge Management;
- і для повного успіху компанії треба підключити всі діючі системи до Enterprise Portal. Все це дає нам інтегровану концепцію.

Ця концепція вже достатньо добре зарекомендувала себе на підприємствах та в організаціях США. Вона є результатом конвергенції систем управління документами, інформації на web-сайті, автоматизації бізнес-процесів, співпраці й управління знаннями з низкою інших технологій. Це комплексне рішення, яке забезпечує накопичення та систематизацію неструктурованої інформації, підтримку орієнтованих документів бізнес-процесів і можливості аналізу інформації.

Для того, щоб забезпечити узгоджену роботу людей і устаткування використовують методики Workflow Management. Термін Workflow (англ. – потік робіт) у чинному міжнародному стандарті ISO 12052:2006 визначається як опис послідовності таких дій, як робота людини, робота простого або складного механізму, робота групи людей, роботи співробітників організації або машин і механізмів.

Щодо управлінських технологій термін Workflow перекладається як:

- 1) послідовність дій, що виконуються;
- 2) автоматизація управління бізнес-процесами;
- 3) автоматизація документообігу.

Методика Workflow покликана автоматизувати передачу інформації. Одне із завдань Workflow – за прописаним процесом чітко передавати інформацію.

Часто правильний вибір робиться керівником на підсвідомому, інтуїтивному рівні. Але ж зміни можна контролювати, більше того, ними можна керувати, і саме технологія Workflow дає змогу зробити це без ризику для компанії. Технологія Workflow дає змогу організації стати більш динамічною структурою, в якій зміни здійснюються шляхом послідовної адаптації успішного досвіду.

Також Workflow – це інформаційне середовище, яке дає змогу перейти до процесно-орієнтованої структури управління підприємством за допомогою створення системної інфраструктури, що забезпечує виконання формалізованого бізнес-процесу.

Процесно-орієнтована система надає керівництву надійний управлінський механізм для реального контролю над технологічними процесами. Наприклад, АБС NEXT як система класу Workflow дає змогу скористатися основними перевагами процесно-орієнтованої структури:

- скороченням витрат при передачі завдання від одного структурного підрозділу до іншого;
- зацікавленістю кожного співробітника у кінцевому, з точки зору всього підприємства, результаті;
- швидкою реакцією підприємства на зміни ринкової ситуації;
- оцінюванню діяльності структурної одиниці у контексті бізнес-процесу.

Автоматизації піддаються бізнес-процеси у цілому, а не окремі функції співробітників. Співробітники отримують завдання від системи відповідно до описів процесів разом з інструментами та даними, необхідними для виконання завдання. Також Workflow бере на себе контроль над виконанням завдань співробітників, оповіщаючи керівництво про несвоєчасне виконання. Якщо це передбачено описом, система як крайній захід може виконати завдання за співробітника.

Отже, *методика Workflow Management – це управління бізнес-процесами на основі процесно-орієнтованої технології шляхом побудови і використання відповідної автоматизованої системи.*

Стандартизацією робіт у межах створення автоматизованих Workflow-систем займається Workflow Management Coalition (WfMC) – міжнародна організація розробників, втілювачів, консультантів, дослідників, освітніх установ і користувачів Workflow-рішень. Розробники систем Workflow майже відразу зрозуміли необхідність у стандартах і створили цю організацію, основне призначення якої – розробляти стандарти взаємодії систем Workflow не тільки між собою, а й з іншими додатками.

Перспектива Workflow Management, як ми вже згадували вище, підтверджується практикою підприємств США. Так, завод з виробництва персональних комп'ютерів, IBM в Остіні (штат Техас, США), ще в 1990 р., почав працювати над проектом "Workflow Management для реалізації програмного забезпечення в галузі розробки нових продуктів і виробництва загалом", таким чином, на відміну від традиційної практики розподілу інформації з підрозділів компанії за окремими подіями, стимулювали ініціативу інтеграції дій працівників, прагнення до координації зусиль.

Від Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration до Enterprise Content Management: місія новітніх технологій на підприємстві. Головна позиція

Workflow – працювати разом, щоб забезпечити інформацією не тільки колектив організації, а й різноманітні виробничі процеси.

Knowledge Management – це систематичні процеси, за допомогою яких знання, необхідні для успіху компанії, створюються, зберігаються, поширюються і використовуються. База знань є найбільш важливим активом сучасного підприємства.

Collaboration дає змогу підтримувати процеси взаємодії в слабо формалізованому навколишньому середовищі. При використанні технології Collaboration застосовують аутсорсинг бізнес-процесів і залучають зовнішніх консультантів, щоб реалізувати концепцію “розширеного підприємства”.

Технологія Collaboration особливо є необхідною в умовах, коли переважають творчі процеси, які важко формалізувати, коли більшість заходів організуються на принципі проекту, коли є необхідність підтримувати роботу розподілених команд і робочих груп.

Enterprise Portal пов’язує всі джерела інформації, внутрішні й зовнішні, структуровані й неструктуровані, а також усі корпоративні додатки. Портал формально не входить до інформаційної системи, а без нього неможливо уявити собі загальну систему. Портал надає уявлення про інформацію, створює та підтримує персональне управління та єдине виробниче середовище, забезпечує уніфікований контроль доступу та політику безпеки. Портал служить входженням до інформаційної системи, забезпечуючи користувальницький інтерфейс, а з іншого боку – “виходом”, підтримуючи традиційні функції обслуговування для доступу до даних і системи безпеки.

Перспективи розвитку інформаційного менеджменту в умовах сучасного підприємства. Світові тенденції у сфері інформаційного менеджменту опираються на такі вже сформовані ключові напрями роботи, як підвищення якості інформації, управління інформацією та управління метаінформацією:

- якість інформації безпосередньо пов’язана як з ефективністю обігу інформації (у тому числі й документообігу) на підприємстві, так і з інформаційними зв’язками в зовнішньому середовищі, помилки в даних – це збитки й необхідність доопрацювання бізнес-процесів;
- ефективне управління інформацією передбачає успіх окремих бізнес-процесів і діяльності підприємства взагалі;
- управління метаінформацією (інформацією про інформацію) слугує максимальному ефективному її використанню.

Найбільш актуальними й перспективними сучасними тенденціями в інформаційному менеджменті є створення порталів та управління контентом.

Управління контентом для керівників підприємств пов’язане із багатьма проблемами, які необхідно вирішити насамперед. Це налагодження електронної пошти, сервісів миттєвих повідомлень. На вітчизняних підприємствах ще має місце навіть відсутність загальної бази документів та єдиного джерела важливої інформації. Тому, коли на основі розрізненої інформації приймаються важливі управлінські рішення, керівництво підприємства приймає на себе іноді зовсім невиправдані ризики.

IV. Висновки

Отже, впровадження загальної інноваційної концепції інформаційного менеджменту на підприємстві, впливаючи на кожен аспект його діяльності, від створення продукції до її реалізації та обслуговування клієнтів, надає можливість вирішити більшість проблем синхронізації та якості виробничих процесів, що впливає на успіх підприємства. При цьому основним рушієм на шляху до реалізації інноваційної інформаційної концепції є надійна інфраструктура. Таким чином, інформаційний менеджмент відіграє дуже важливу роль у діяльності сучасного підприємства, оскільки фактично забезпечує його існування у відповідних економічних умовах, які вимагають швидкого реагування під час прийняття управлінських рішень.

Список використаної літератури

1. Абросімова А. Роль інформаційного аналітика в управлінні соціальною інформацією: з досвіду підприємств США / А. Абросімова, Т. Л. Бірюкова // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матер. II Міжнар. наук.-практ. конф. – Одеса : Друк. – С. 76–77.
2. Абросімова А. Needs of information personnel at enterprises of the USA: ways of providing = Потреба в інформаційних кадрах на підприємствах США: шляхи забезпечення / А. Абросімова, Т. Л. Бірюкова // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матер. II Міжнар. наук.-практ. конф. – Одеса : Друк, 2009. – С. 47–49.
3. Лугова Т. А. Становление системы управления документацией в США / Т. А. Лугова, І. Карлінг // Актуальні питання документознавства та інформаційної діяльності: теорії та інновації : зб. матер. I Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 19–20 березня 2015 р. / під заг. ред.: В. Г. Спрінсяна. – Одеса : OFFSETiC, 2015. – С. 22–29.
4. Масі Н. І. Аналіз сучасного стану стандартизації документно-інформаційної сфери діяльності / Н. І. Масі, О. Строкаченко // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : матер. VIII Міжнар. наук.-практ. конф.,

- Одеса, 10–12 вересня 2015 р. – Одеса, 2015. – С. 80–83.
5. Спрінсян В. Г. Управління документообігом як складовою документаційного менеджменту / В. Г. Спрінсян // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2015. – 5/29. – С. 52–58.
 6. Спрінсян В. Г. Ресурси та технології інформаційного менеджменту : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Спрінсян, Т. Л. Бірюкова. – Одеса : Сімекс-прінт, 2012. – 248 с.
 7. Якубовська М. Г. Програмне забезпечення технології документаційного менеджменту / М. Г. Якубовська, Л. Політіко // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : зб. матер. VII Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 11–13 вересня 2014 року / під заг. ред. В. Г. Спрінсяна. – Одеса : Грін Д. С., 2014. – С. 22–29.
 8. Abrosimova A. Interconnections information logistics, information analysts and Workflow management from experience of U.S. / A. Abrosimova, T. Biryukova // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXIII століття : зб. матер. VII Міжнар. наук.-практ. конф. – Одеса : Грін Д., 2014. – С. 30–33.
 9. Biriukova T. From the Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration to Enterprise Content Management: the mission of the new technologies in the enterprise = Від Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration к Enterprise Content Management: місії нових технологій на підприємстві / Т. Biriukova, A. Abrosimova // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття : матер. VIII міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 10–12 вересня 2015 р. – Одеса, 2015. – С. 51–54.

Стаття надійшла до редакції 17.11.2015.

Бірюкова Т. Л. Инновационные направления развития информационного менеджмента

В статье анализируются новые информационные технологии и методики, предлагаемые к использованию на предприятиях, как составляющие концепции Enterprise Content Management.

Ключевые слова: Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration, Web Content Management, Enterprise Portal, Enterprise Content Management.

Biriukova T. The Innovative Directions of Development of Information Management

The article analyzes the new information technologies and methodologies proposed for use in enterprises, as components of the concept of Enterprise Content Management. The author proves that the methods of information managing activities on the companies and organizations based on the concept of information management. The effectiveness of this confirmed by to enterprises and organizations of the United States.

An example of foreign companies proves that computer systems of information management, innovative technology and communications systems conducive to satisfaction of growing requirements of managers to maintenance with the information.

The consideration of information management and documentation had a number of publications devoted to domestic and foreign scientists. This subjects many research are devoted representatives of the Odessa school academic documentation, which successfully developed at the Department of Documentation and Information of the Odessa National Polytechnic University. This theme developing in their scientific studies of V.G. Sprinsyan, T.L. Biriukova, T.A. Lugova, M.G. Jakubowska, N.I. Masi et al.

The articles also are highlighted key factors of global trends in information management and presented the perspectives of its development in conditions of modern enterprise. The author of the article is scientific analysis, is formulated the definition and reveal opportunities to increase the efficiency of already implemented systems using techniques of Workflow Management, Collaboration, Knowledge Management.

It is underlined that the most relevant and perspective modern trends in information management is to create portals and content management. Determined which information management plays a very important role in the activities of each organization is actually as powerful information support. This provides it existence in modern economic conditions that require rapid response and planning.

Key words: Workflow Management, Knowledge Management, Collaboration, Web Content Management, Enterprise Portal, Enterprise Content Management.