

# Экспертная оценка технического состояния ИС «АСТРА» для Тюмень Водоканал

Эффективное управление информационными системами является важной задачей для любой организации. Один из ключевых аспектов – определение и оценка их технического состояния.

### ИС «АСТРА»

Для автоматизации работы сотрудников производственных, диспетчерских и справочных служб специалисты ООО «Тюмень Водоканал» разработали информационную систему «АСТРА». Основные задачи системы – обеспечивать сбор, обработку и анализ данных для принятия решений, повышать эффективность и надежность работы инфраструктуры, улучшать обслуживание пользователей и снижать расходы на эксплуатацию. Система «АСТРА» позволила автоматизировать учет всех поступающих обращений, регистрировать и вести контроль за всеми проводимыми работами на сетях и сооружениях.

Для предприятия система стала инструментом управления и позволила не только оптимизировать процесс информационного обмена между основными отделами, но и сократить время реагирования на поступающие аварийные заявки и жалобы абонентов. В результате есть возможность автоматического учета всех видов обращений, регистрации проводимых работ по разным видам обращений, контроля мероприятий диспетчерскими службами, формирования отчетности для внутренних служб и городских властей, а также расчета рейтинга эффективности бригад.

Созданный call-центр водоканала стал связующим звеном между различными подразделениями компании и потребителями, что позволило сделать прозрачным цикл обработки заявок на ремонтные работы и обеспечить оперативный контроль качества предоставляемых услуг.

Эффект от использования системы очевиден: формирование единой базы данных для всех подразделений по состоянию дел на сетях водоснабжения и водоотведения, сокращение бумажного документооборота, повышение производительности труда за счет полноты и оперативности доступа к информации.

### ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

С течением времени появилась необходимость оптимизации и модернизации системы, интеграции новых бизнес-процессов. Для определения дальнейшего вектора развития эксперты компании «Бизнес-Азимут» провели обследование ИС «Астра», составили ее архитектурную схему, описали форматы и процедуры обмена данными. В результате обследования было выделено два блока: модернизация системы для удовлетворения требований бизнес-процессов и подготовка системы к тиражированию.

### МЕТОДИКА АНАЛИЗА

Для формирования предложений по оптимизации была выбрана методика

Health grid. Анализ, выполняемый по этой методике, проводится для портфеля прикладных информационных систем.

На основании данного анализа выбирается дальнейшая стратегия в отношении всего портфеля. Методика подошла для данного проекта, так как ИС «АСТРА» требует интеграции с иными информационными системами. В перечень оцениваемых приложений, кроме ИС «АСТРА», были включены внешние приложения. Эти приложения находятся в контуре интеграции, участвуют в обмене данными и таким образом обладают ценностью для компании.

Эксперты оценивали техническое состояние каждой из обследуемых ИС по ряду ключевых характеристик: точность и

корректность данных, архитектура, структура данных, структура программного кода, быстрота отклика, время простоя, уровень технического сопровождения, возможность получения отчетов и другие параметры.

Эксперты оценили каждый критерий на основе изучения технического состояния системы. Итоговая оценка технического состояния получилась путем усреднения оценок системы по каждому критерию.

Рекомендуемая стратегия действий в отношении каждой информационной системы зависит от ее расположения в квадранте состояний. Распределение оценок может быть представлено следующим образом:



В идеальный портфель входят системы, расположенные исключительно в квадранте №3. Они имеют высокое техническое состояние и высокую ценность для заказчика. Рекомендуется провести модернизацию этих систем для удовлетворения текущих требований бизнес-процессов и повышения их эффективности.

### РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА

По результатам анализа, ИС «АСТРА» располагается на пересечении квадрантов №3 и №4.

Соответственно были выделены два основных направления для ее дальнейшего развития:

+ модернизация системы для оптимизации текущих бизнес-процессов и интеграции новых;

+ доработка системы для ее подготовки к тиражированию.

По экспертной оценке, ИС «АСТРА» позволяет автоматизировать текущие бизнес-процессы, она готова к появлению новых процессов или нестандартной обработке существующих.

На основании анализа и сбора требований от пользователей определились направления модернизации системы. Среди них автоматизация оповещения, сбор статистики и формирование отчетов по отключениям, внедрение функциональности для эффективного управления взаимодействием с подрядными организациями, создание наглядного и понятного представления бизнес-процессов по принципу алгоритма действий, персонализация интерфейса пользователя и ряд других.

Существует перечень требований, предъявляемых к тиражному программному продукту, составленный на основе требований 1С, системы стандартов и методик разработки конфигураций, а также лучших практик. После оценки ИС «АСТРА» на соответствие требованиям компании «1С» к тиражному продукту, был определен детальный перечень доработок для подготовки системы к массовому внедрению и использованию другими организациями.

Методика экспертной оценки технического состояния информационных систем и определение их ценности для заказчика является важным инструментом для управления портфелем информационных систем. Она позволяет определить текущее состояние каждой системы и ее ценность, а также разработать стратегию дальнейших действий.

**Успешная модернизация ИС «АСТРА» с учетом рекомендаций по автоматизации, оптимизации и соответствию требованиям позволит повысить эффективность работы организации и значительно улучшить качество предоставляемых услуг.**

