**Корпоративные информационные порталы (опыт создания и эксплуатации, эффективность функционирования)**

**Содержание**

Введение

1. Сущность корпоративных порталов и их возможности

2. Классификация корпоративных порталов

3. Аспекты создания корпоративного портала современной компании

4. Описание платформ для создания КИП

5. Проект создания корпоративного портала торговой сети «Связной» на базе Microsoft SharePoint Server 2007

Заключение

Список использованной литературы

Приложение

**Введение**

Корпоративный информационный портал – автоматизированная система, предоставляющая пользователям адаптированные под их потребности и обязанности унифицированные корпоративные информационные сервисы, обладающие следующими характеристиками:

- наиболее востребованы большинством сотрудников компании;

- используются для организации высокоуровневых рабочих мест для отдельных категорий сотрудников;

- предназначены для организации эффективного взаимодействия сотрудников друг с другом.

Корпоративные порталы позволяют создать на предприятии единый программный комплекс, обеспечивающий универсальный доступ пользователей к различным информационным системам и источникам. В зависимости от размера компании, преимуществами использования корпоративного портала являются:

- снижение издержек на создание единого информационного пространства территориально распределенной компании;

- интеграция разнородных информационных систем (ERP системы, CRM системы, управление документами, управление кадрами, поддержка принятия решений), внутренний информационный обмен для географически распределенных компаний;

- повышение эффективности совместной работы сотрудников в рамках различных направлений деятельности;

- повышение эффективности управления кадрами.

Корпоративные порталы обеспечивают интеграцию разнородных информационных систем (ERP-систем, CRM-систем, систем электронного документооборота, управления персоналом, финансовыми и другими приложениями).

**1. Сущность корпоративных порталов и их возможности**

Корпоративный портал - это программный комплекс, который обеспечивает защищенный персонифицированный web-интерфейс, посредством которого уполномоченные сотрудники компании и постоянные партнеры имеют доступ к требуемой им информации и приложениям в соответствии с правами разграничения доступа. При этом это может быть не простой доступ какого либо сотрудника к нужной ему информации или приложению, а организованные бизнес-процессы, когда коллектив территориально разнесенных сотрудников решает единую задачу, имеющую жесткие временные рамки [5, c. 82].

Началом истории корпоративных порталов можно считать 1998 г., когда Кристофер Шайлакс и Джулия Тилман из Merrill Lynch (Christopher C. Shilakes and Julie Tylman, "Enterprise Information Portals", November 1998) дали следующее определение «Корпоративные информационные порталы (Enterprise Information Portal - EIP) - это приложения, которые позволяют компаниям раскрывать информацию, хранящуюся внутри и вне организации, и предоставить каждому пользователю единую точку доступа к предназначенной для него информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений». Т.е. это прямое использование наработанных технологий публичных информационных порталов в корпоративных целях.

Сразу же в ответ на это Джерри Мюррей из IDC (Gerry Murray, "The Portal is the Desktop", January 1999) значительно расширил понятие корпоративного портала. Он считает, что «порталы, которые концентрируются лишь на работе с контентом, не отвечают нуждам корпоративного рынка. Корпоративные порталы должны подключать нас не только ко всей необходимой информации, но и ко всем нужным нам людям, и предоставлять инструменты, необходимые для поддержки совместной работы». По данному определению корпоративный портал это не только предоставление информации, но и поддержка совместной работы, автоматизация бизнес-процессов [10, c. 66].

В настоящее время корпоративные порталы называют еще Интранет-порталами, корпоративными Интранет-порталами, внутренними корпоративными порталами, чтобы подчеркнуть их внутрикорпоративное использование (Интранет - внутрикорпоративная сеть). Корпоративные порталы компаний предоставляют доступ к порталу только уполномоченным сотрудникам своих компаний, использующих полученную информацию и приложения портала для решения задач, в основном связанных с жизнедеятельностью своей же компании. Кроме того, корпоративные порталы могут предоставлять определенную часть корпоративной информации и сервисов своим потребителям, поставщикам, партнерам по бизнесу (Приложение 1).

Основная цель корпоративного портала - увеличение прибыли компании за счет снижения непроизводительных издержек и улучшения организации работ компании.

Для достижения поставленной цели корпоративный Интернет-портал может обеспечивать уполномоченных сотрудников следующими средствами:

* коллективной работы (чаты, рассылки, форумы, конференции и т.д.) - Collaboration (CL);
* хранения и анализа информации - Business Intelligence (BI);
* организации бизнес-процессах выработки, согласования и принятия решений - Workflow (WF)
* организации разработки, согласовании, утверждении и выпуске текстовых документов - Docflow (DF);
* организации разработки, согласовании, утверждении и публикация материалов для Intranet/Internet порталов - Content Management (CM);
* организации доступа к автоматизированным системам управления компании, включая бухгалтерию, финансы, склады, маркетинг, производство, логистику, снабжение, сбыт, сервис, персонал - ERP (MRP II) / CRM / SCM. В зависимости от задач доступ может предоставляться на чтение (при необходимости с проведением анализа), на запись и/или исполнение);
* многими другими средствами, перечень которых практически неограничен.

Если у компании есть только один офис, многие взаимодействие между сотрудниками и внутренний электронный документооборот строится на базе локальной сети. Если же компания имеет центральный офис, несколько филиалов в разных городах, а то и странах, торговые точки, удаленные складские помещения, мобильные точки и т.д. эффективно организовать ее работу можно только с помощью сетей Интернет, Интранет, Экстранет и корпоративный портал здесь просто незаменим.

Корпоративный портал может быть установлен на сервере Интернет или Интранет сети компании и предоставлять персонализированный прозрачный интерфейс всем сотрудникам компании по этой сети.

Но для ряда компаний корпоративные порталы должны обеспечивать доступ к корпоративной информации не только сотрудникам компании, но и партнерам по бизнесу (естественно толь к той части информации, к которой они допущены). В этом случае корпоративный портал может развертываться в сетях Экстранет (в расширенной сети Интранет - Экстранет-портал).

Корпоративный информационный портал (Enterprise Information Portal - EIP) является мощным инструментом интеграции информационных ресурсов, который многократно повышает эффективность управления предприятием. Портал представляет собой совокупность технологий и программных средств, позволяющих компаниям "расконсервировать" информацию, которая возникает и накапливается как внутри, так и вне их границ. Одновременно портал предоставляет каждому пользователю персонифицированное "окно" для просмотра всей информации, необходимой ему для принятия обоснованных управленческих решений [6, c. 147].

С технологической точки зрения портал представляет собой совокупность Web-интерфейсов, которые обеспечивают единообразный доступ к корпоративным данным и программам через локальные и глобальные сети. В качестве терминала может быть использовано любое устройство с Web-браузером (стационарный или переносной компьютер), подключенное к корпоративной сети либо находящееся далеко за ее пределами. Порталы позволяют организовывать дополнительные сервисы, основанные на доступе к разнородным данным и приложениям с одной Web-странички. При этом пользователь может и не знать, с какими приложениями он работает, где и в каком формате хранятся предоставляемые ему данные и с помощью каких операционных систем они обрабатываются.

Корпоративный информационный портал включает:

1. Внутренний портал ограниченный локальной сетью компании.
2. Внешний портал, который доступен для использования территориально удаленным сотрудникам компании и клиентам за счет сети Интернет (открытая информация и конфиденциальная информация не представляющая особой ценности), Интранет и Экстранет (конфиденциальная информация).

Возможностями внутреннего корпоративного портала являются:

- единая библиотека документов с разграниченным доступом и мощными поисковыми средствами существенно сократит то время, которое Ваши сотрудники ежедневно тратят на поиск необходимой им информации;

- база знаний компании позволит экономить рабочее время сотрудников, благодаря возможности повторного использования результатов ранее выполненных работ;

- управление информационными потоками (периодическая публикация новостей компании, результатов ее деятельности и дальнейших планов, управление совещаниями, запросами и уведомлениями) увеличит доверие сотрудников руководству компании, повысит лояльность.

Возможностями внешнего корпоративного портала являются:

- единое хранилище документов, регламентирующих отношения компании с контрагентом и функции документооборота (повышает эффективность работы с документами);

- инструменты автоматизации работы с контрагентами (существенно увеличивают производительность менеджеров, уменьшают вероятность возникновения ошибок, ускоряют обработку запросов, сокращают затраты на обучение и содержание менеджеров);

- механизмы интеграции с информационными системами других предприятий (позволяют передать часть функций контрагентам "на самообслуживание");

- инструменты информирования и механизмы обратной связи (повышают эффективность, способствуют росту лояльности клиентов и партнеров) [5, c. 91].

Внедрение корпоративного портала обеспечивает компании серьезные конкурентные преимущества:

* по оценкам компании Plumtree Software норма возврата инвестиций от внедрения корпоративного портала в среднем составляет 145%;
* аналитики компании Meta Group считают, что к 2009 году 85% компаний из списка Global 2000 (крупнейшие компании мира по величине оборота) внедрят у себя корпоративные порталы;
* к 2009 году 90% компаний из Fortune 500 будут использовать корпоративный портал в качестве инструмента поддержки принятия решений, совершенствования информационных потоков и развития электронной коммерции типа B2B (Business To Business);
* по результатам опросов руководителей IT-подразделений на сегодняшний день почти 80% крупнейших предприятий России из числа участников рейтинга Top-100 одной из своих первоочередных задач считают создание корпоративного информационного портала [12, c. 27].

Как показала практика, внедрение корпоративного портала позволяет увеличить производительность труда как минимум на 15%, благодаря сокращению:

* времени поиска информации - на 70-80%,
* времени внутренних коммуникаций – на 40-50%,
* времени, необходимого на сбор управленческой информации - на 40%,
* издержек на внутренние коммуникации - на 20% [2, c. 18].

Экономические и организационные эффекты от построения корпоративного портала связаны, в первую очередь, со следующими аспектами:

1. Повышение производительности

Сотрудники компаний ежедневно получают информацию из различных источников, таких как корпоративные информационные системы, периодические печатные издания, внутренние нормативные документы, деловая переписка, электронная почта, техническая документация и ресурсы сети Internet. Используя корпоративный портал, специалисты могут получать необходимую информацию в предельно сжатые сроки непосредственно со своего рабочего места, независимо от его географического расположения и времени суток. Использование современных технологий позволит организовать целевую доставку информации и своевременное оповещение ее получателей, обеспечив при этом необходимый уровень конфиденциальности.

2. Улучшение корпоративного взаимодействия

Портал играет роль центрального информационного ресурса для руководства и сотрудников компании, ее заказчиков, поставщиков, дистрибьюторов, партнеров и акционеров. Оперативный обмен необходимой информацией обеспечивает более тесную связь между всеми группами сотрудников и подразделениями.

3. Управление корпоративными знаниями

Использование корпоративного портала позволит в полной мере применить технологию управления знаниями (Knowledge Management), которая во всем мире признана наиболее эффективной формой взаимодействия сотрудников. Любой работник достаточно легко сможет найти и использовать различные отчеты, сводки, статьи, библиографические справочники, новости, методики, регламенты, аналитические обзоры и исследования вне зависимости от того, где и кем они были созданы. Накопление и сортировка всей этой информации позволит создать и использовать "базу знаний" Вашей компании, охватывающую большую часть корпоративной информации.

4. Оптимизация процесса управления

Интеграция корпоративного портала с другими компонентами информационной системы предприятия (финансово-учетные и сбытовые программы, хранилища данных, электронный документооборот и т.п.) открывает новые возможности анализа деловой информации, сегментирования рынка и позиционирования, планирования и прогнозирования, выполнения ряда иных функций. Соответственно, менеджеры Вашей компании смогут принимать более эффективные решения, учитывающие все нюансы конкретной ситуации.

5. Оптимизация инвестиций в информационные ресурсы

Портал - это интегрированное приложение, которое можно достаточно быстро внедрить и легко поддерживать, затрачивая при этом сравнительно скромные ресурсы по сравнению с системами со сходными функциями, но построенными на основе других концепций. Все это снижает издержки и повышает отдачу от вложений в информационную систему предприятия. Использование для визуализации информации "тонкого клиента" (обычного Web-браузера) позволяет экономить на обучении персонала и, одновременно, дает возможность не устанавливать клиентские приложения на множестве компьютеров. Сокращение затрат на приобретение и обслуживание клиентского ПО и оборудования - один из основных ресурсов снижения издержек при использовании корпоративного портала. Также важно упомянуть о минимизации затрат на аренду Internet-канала за счет того, что наиболее значительная часть информации, необходимой для пользователей портала, размещается в корпоративной сети.

6. Единая платформа для ведения электронного бизнеса

Внедрение корпоративного портала и обеспечение доступа к нему внешних пользователей способствует укреплению деловых связей с заказчиками, партнерами, поставщиками и повышает качество обслуживания заказчиков и партнеров за счет предоставления им дополнительных возможностей и услуг [4, c. 219].

Корпоративный портал призван решать следующие основные задачи:

* Предоставление унифицированного (обычный браузер, не требующий никакого специального клиентского программного обеспечения) персонализированного доступа в реальном времени к корпоративной информации сотрудникам компании, а также клиентам и партнерам компании вне зависимости от их территориального расположения, для поддержки процессов принятия решений и управления.
* Обеспечение рабочих мест и средств коллективной работы с унифицированным (браузер) персонализированным доступом в реальном времени к корпоративным приложениям и информации сотрудникам компании, а также клиентам и партнерам компании вне зависимости от их территориального расположения, т.е., фактически, автоматизация бизнес-процессов [7, c. 162].

В сфере маркетинга и реализации наибольше применение находят, естественно корпоративные порталы B2C - Интернет-магазины (однако далеко не всякий Интернет-магазин можно отнести к данной категории и к корпоративным порталам вообще).

Единственное ограничение корпоративного портала – наличие Интернет-доступа, но мобильный Интернет и спутниковый Интернет, практически снимают все территориальные ограничения. Корпоративный информационный портал это кросс-платформенное решение, не зависящее от оборудования и приложений.

Приведенные выше определения и вытекающие задачи практически не имеют границ. Ведь в принципе, на основе унифицированного браузера можно создать и корпоративную информационную систему компании любого масштаба. Причем, может, так и было бы, если бы Интернет-технологии появились бы лет на двадцать раньше.

Необходимо провести грань между корпоративным информационным порталом и корпоративной информационной системой.

Корпоративный информационный портал чаще всего является дополнением традиционной корпоративной информационной системы (на базе локальной сети), отвечающим за взаимодействие компании с внешним миром (в широком понимании – частью общей глобальной корпоративной информационной системы), иногда изолированной системой, решающей ограниченные задачи.

Описание функциональных возможностей корпоративного портала начнем с того, что доступ к корпоративному порталу может быть организован для нескольких групп пользователей:

* руководители с помощью портала получают инструмент контроля над ключевыми параметрами деятельности организации;
* сотрудники получают интегрированную внутреннюю и внешнюю информацию и доступ к корпоративным приложениям. Через корпоративный портал пользователи получают всю необходимую для работы информацию и инструменты;
* поставщики получают возможность повысить эффективность взаимодействия с компанией, оптимизировать объемы и время поставок. Таким образом, портал становится инструментом для планирования и прогнозирования расходования запасов и поставок;
* партнеры получают более эффективный инструмент по обмену информацией. Через портал они имеют доступ к маркетинговой и технической документации, планам выпуска продукции и т.п.;
* заказчики получают информацию о выпускаемой компанией продукции, новые инструменты работы с ней. Анализ действий заказчиков при работе с порталом может помочь компании принимать более взвешенные маркетинговые решения [10, c. 73].

Для внутренних пользователей (руководителей и сотрудников предприятия) на основе корпоративного информационного портала может быть реализована следующая функциональность:

- корпоративная библиотека технико-экономической, технологической, договорной или юридической документации;

- внутренняя система подачи заявок (например, на расходные материалы, автотранспорт, и т.п.);

- справочник контактных реквизитов сотрудников предприятия;

- картотека существующих и потенциальных контрагентов;

- формы внутренней отчетности для оперативного контроля и управления производством и проектами (отчеты по использованию рабочего времени сотрудников, выполнение календарных планов и графиков проектов);

- механизмы совместной работы (форумы по различным проектам или направлениям деятельности предприятия, переговорные сессии для проведения оперативных совещаний);

- развитая система поиска информации;

- служба технической поддержки пользователей компьютеров и оргтехники (Help Desk);

- различные новостные сервисы с персонифицированной доставкой и системой оповещения получателей (например, оперативные показатели финансовой и производственной деятельности предприятия, сводки деловой информации, корпоративные и региональные новости, прогноз погоды, меню столовой).

Для внешних посетителей портала (поставщиков, партнеров и заказчиков) могут быть созданы механизмы, включающие в себя информирование о ценах, продуктах, складских запасах, доставке и процессе выполнения заказов, а также решения типа "торговой площадки" (marketplace). Эти решения позволяют наладить совместное планирование и прогнозирование, скоординированное производство и управление дистрибуцией. Таким образом, корпоративный портал обеспечивает интеграцию традиционных учетных систем с приложениями для управления отношениями с клиентами (Customer Relationship Management - CRM), управления цепочками поставок (Supply Chain Management - SCM).

Следует отметить, что развитие портала представляет собой динамический процесс, который неразрывно связан с процессом формализации информационных потоков предприятия. Соответственно, отдача от информационного портала будет увеличиваться по мере роста его функционального наполнения.

#

# 2. Классификация корпоративных порталов

Существуют различные классификации корпоративных порталов, но обычно их принято делить по следующим классификационным признакам:

1. По функциям:

* EIP (Enterprise Information Portal) - корпоративный информационный портал. Обеспечивает персонифицированный доступ к внутренним и внешним информационным ресурсам компании. Обеспечивает доступ к данным по классификатору и с возможностью проведения сквозного полнотекстового и атрибутивного поиска.
* EEP - (Enterprise Expertise Portals) – корпоративный экспертный портал, обеспечивает подключение к экспертам (связь между пользователями) на основе их знаний (способностей)

Не всегда портал содержит нужную пользователю информацию, однако, в случае ее отсутствия, он может подключить пользователя к нужным специалистам, которые могут поделиться необходимой информацией, дать экспертные оценки по интересующим вопросам.

* EAP (Enterprise Application Portal) - корпоративный портал приложений. Портал, который предоставляет пользователям различные корпоративные приложения компании с помощью которых они могут получить требуемую информацию и данные.
* ECP (Enterprise Collaboration Portal) - корпоративный портал совместной работы. Портал, предоставляющий информацию и приложения, и обеспечивающий работу группы сотрудников над какой-либо задачей, проектом (фактически, автоматизация бизнес-процессов).
* EKP (Enterprise Knowledge Portal) - корпоративный портал управления знаниями. Интегрированный портал, охватывающий все перечисленные выше, предназначенный для обеспечения коллективной работы (автоматизация бизнес-процессов) с максимальным информационным обеспечением и аккумулированием корпоративной информации.

Первые три типа порталов предназначены для индивидуальной работы и обеспечивают пользователя необходимой ему информацией, приложениями, экспертными заключения специалистов (которых он может найти и к которым пользователь может подключиться с помощью портала). Иногда все их объединяют под общим названием «Корпоративный информационный портал».

Вторые два типа порталов это порталы совместной работы (автоматизации бизнес-процессов). Они позволяют проводить определенный цикл работ в соответствии с алгоритмом бизнес-процессов, автоматически передавать промежуточные результаты по цепочке другим пользователям, отслеживать и координировать ход работ. При этом пользователи имеют максимальное информационное обеспечение, а компания акумулирует корпоративную информацию, превращая ее в свой капитал.

2. По назначению:

* B2C (Business-to-Consumer)

Автоматизированные системы электронной коммерции, в которых в качестве продавца выступает юридическое лицо (предприятие, организация), а покупателя - физическое лицо. Типичный пример - Интернет-магазин.

* B2B (Business-to-Business)

Автоматизированные системы электронной коммерции, в которых в качестве субъектов процессов продажи и покупки выступают юридические лица (предприятия, организации). Такие системы (электронные торговые площадки) обычно используются для организации снабжения компаний и реализации продукции.

* B2E (Business-to-Employee) [9, c. 186]

Внутрикорпоративная система, по организации работы персонала компании, отдельных структур или подразделений. Фактически, B2E системы являются системами автоматизации управления и берут на себя некоторые функции Корпоративных информационных систем (КИС). Как правило, такие системы функционируют во внутрикорпоративной сети - Интранет. При этом Интранет может использовать защищенные каналы в Интернет.

Корпоративные порталы B2C, B2B, B2E включают в себя корпоративные порталы EAP, EIP, EKP, однако на базе последних можно строить и другие самые различные системы. Рассмотрим их более подробно.

Корпоративный портал B2C (Business-to-Customer) представляет собой внешний, доступный для конечных потребителей, портал компании, содержащий информацию о выпускаемой продукции и необходимые сервисы (в большей или меньшей степени) для работы с потребителями, т.е. это торговые площадки электронной коммерции.

Главным видом реализации портала B2C является Интернет-магазин, обеспечивающий полный сервис работы с потребителями (включая сбор информации о потребителях). Но к этому виду относятся также и Интернет-витрины, и промо-сайты обеспечивающие оффлайн реализацию, а также информационные публичные порталы, представляющие на своих страницах продукцию целого ряда фирм, эти порталы называют также инфо-посредниками (infomediaries, от information intermediaries).

Интернет-магазины могут быть как розничными, так и мелкооптовыми, и оптовыми. В этом смысле они соприкасаются с корпоративными порталами B2B (Business-to-Business).

Если лет пять-десять тому назад корпоративные порталы B2C представляли посетителям только прайс-лист компании, то сейчас они имеют мощную информационную поддержку: подробные описания товаров, фотографии (вплоть до десятка и более на каждый товар), ссылки на сайты производителей. Иначе порталу просто не выжить [12, c. 29].

Другим условием выживания является актуальность цен и номенклатуры. Для этого порталы B2C (и Интернет-магазины, и Интернет-витрины) связывают с корпоративной информационной системой компании, что позволяет обеспечивать четкое соответствие информации, предъявляемой посетителю и складов компании, позволяет осуществлять резервирование товаров и исключает случаи отказа в обслуживании потребителя по причине отсутствия товара на складе Один-два таких отказа, и потребитель больше не зайдет в Ваш Интернет-магазин. А возможность резервирования товара на Интернет-витрине, существенно повышает ее имидж, увеличивает число покупателей.

Еще одним важным фактором успеха является персонификация портала, т.е. отслеживание каждого покупателя, сбор статистики, предоставление ему персонифицированных цен (в зависимости от объема покупок за определенный период времени) и других персонифицированных сервисов, налаживание диалога с покупателями.

Успех нового портала B2C, поставленного в Интернет далеко не однозначен. Появляется все больше и больше новых порталов, но в тоже время все больше и больше порталов сходят со сцены. Успех определяется, в первую очередь, качеством обслуживания посетителей и формированием надежного имиджа, а это в свою очередь, во многом определяется качеством выполнения и наполнения портала, оперативности работы персонала.

Корпоративные порталы B2B (Business-to-Business) представляют собой внешние порталы для организации строго персонифицированного доступа бизнес-партнеров, корпоративных заказчиков и поставщиков, к информации и сервисам компании. Например, торгово-закупочный портал, предоставляющий персонализированные сервисы по заказу товаров и услуг, отслеживанию графиков поставки и т.д.

В отличие от порталов B2С (Business-to-Customers), которые также могут обеспечивать оптовую реализацию товаров, корпоративные порталы B2B имеют дополнительные услуги и сервисы для:

* обсуждения условий поставки или закупки, согласования графиков поставки.
* отслеживание графиков поставки, обеспечение системы Just-in-Time (точно в срок) [4, c. 230].

К корпоративным порталам B2B можно отнести корпоративные Интернет-представительства компаний, электронные торговые площадки, а также межкорпоративные торговые площадки.

Электронные торговые площадки (дальнейшее развитие Интернет-магазина), используют не только модель каталога товаров (как Интернет-магазин), но и другие модели: аукцион (цена на товар определяется в ходе торгов), тендер (цена назначается поставщиками), бартер.

Межкорпоративные торговые площадки являются дальнейшим развитием публичных информационных порталов представляющих прайс-листы большого числа компаний. В отличие от последних, кроме информации о товарах/услугах, на межкорпоративные торговых площадках присутствуют сервисы заключения сделок.

Корпоративные порталы B2B позволяют стереть все территориальные рамки при заказе/реализации продукции, позволяют работать в режиме реального времени и очень быстро провести маркетинг поставщиков и потребителей продукции, согласовать и заключить и оплатить сделки, обеспечить своевременные поставки.

Однако серьезный эффект корпоративные порталы B2B могут обеспечить только при их интеграции с корпоративными информационными системами компаний. В противном случае ручные операции по обеспечению заказов и проводок могут свести на нет весь эффект от их применения.

Основными назначениями корпоративного портала B2E (Business-to-Employees) является предоставление внешним и внутренним пользователям компании возможности персонифицированного доступа к корпоративным ресурсам (включая неструктурированные и разнородные данные) и обеспечение совместной работы с доступом к необходимым данным и сервисам в любое время и независимо от места пребывания пользователей (требуется только наличие стандартного компьютера или сотового телефона, и доступ в Интернет).

Основные функции корпоративного портала B2E заключаются в следующем:

* уничтожение корпоративных барьеров, создание единого информационного пространства для сотрудников компании, поставщиков, потребителей, партнеров (естественно с соответствующим разграничением доступа).
* обеспечение доступа к корпоративной информации, в том числе к приказам, новостям, нормативно-справочным данным. И не только доступа, но и ознакомления "под расписку".
* управление и обеспечение коллективной работы.
* построение системы управления знаниями компании.
* интеграция приложений, превращение портала в единую точку доступа ко всем корпоративным системам компании [4, c. 238].

В таком широком понимании корпоративный портал B2E включает все частные виды порталов. Корпоративные порталы B2E иногда строят в публичной сети Интернет (или защищенной Интернет), но чаще в закрытых внутри корпоративных территориальных сетях Интранет (которые в основном используют закрытые каналы в Интернет) и закрытых корпоративных сетях Екстранет, к которым допускаются и пользователи, не являющимися сотрудниками компании.

#

# 3. Аспекты создания корпоративного портала современной компании

Разработка корпоративного портала - это создание автоматизированной информационной системы, автономной или объединяющей все необходимые информационные ресурсы компании, автоматизированной системы подсистемы управления компанией на базе самых современных информационные технологий управления. Также к этому относится разработка программного комплекса, который обеспечивает защищенный персонифицированный web-интерфейс, посредством которого уполномоченные сотрудники компании и постоянные партнеры имеют доступ к требуемой им информации и приложениям в соответствии с правами разграничения доступа по корпоративной сети компании (Интранет) или по сети Интернет (защищенного Интернет) для обеспечения задач корпоративного управления и автоматизации бизнес-процессов. При этом соблюдаются все требования обеспечения безопасности: информационной безопасности, экономической безопасности.

При этом корпоративный портал будет обеспечивать круглосуточную работу в реальном времени во всех городах и странах, в любой точке земного шара, где есть Интернет-доступ, а спутниковый Интернет и мобильный Интернет практически снимает все допустимые границы.

Масштабы корпоративного портала распространяются от достаточно простой автоматизированной информационные системы расположенной на сервере компании или сайте Интернет, до крупных комплексов интегрирующих в единой информационной среде внутренние ресурсы всех территориально удаленных точек компании (их автоматизированные системы управления) или имеющих единую автоматизированную систему управления, расположенную на защищенном веб-сервере [3, c. 174].

Кроме того, корпоративный портал может разрабатываться и внедряться постепенно, охватывая задачи компании одну за другой.

Процесс создания корпоративного портала включает следующие этапы:

1. Аналитические исследования;
2. Технико-экономическое обоснование проекта;
3. Создание корпоративного портала, предварительные испытания;
4. Опытная эксплуатация, штатная эксплуатация.

Аналитические исследования

Цель этапа - уточненная оценка коммерческой эффективности создаваемого корпоративного портала, разработка концепции корпоративного портала, описание бизнес-процессов, выпуск проектной документации.

Совместные работы с подрядчиком

Первое, с чего начинается работа по созданию корпоративного портала, это с оказание помощи подрядчику в изучении самой компании, особенностей ее бизнеса и организации бизнес-процессов.

Затем, совместно с подрядчиком, предварительно формулируются:

- цели проекта создания корпоративного портала

- основные цели корпоративного портала

- задачи корпоративного портала

- укрупненные бизнес-процессы

В заключение выпускается техническое задание (ТЗ) на аван-проект - на аналитические исследования по созданию корпоративного портала и заключается договор на проведение работ.

Для простейших корпоративных порталов на данном этапе может быть выполнена также и часть работ аван-проекта и сразу выпущено ТЗ на разработку корпоративного портала (при этом часть невыполненных работ включается в ТЗ).

Описание бизнес-процессов компании

Это совместная работа Подрядчика и Заказчика. Описание бизнес-процессов может предоставить Заказчик и проводится их согласование с Подрядчиком и их оптимизация с учетом возможностей корпоративного портала. Или их разрабатывает Подрядчик и проводится их оптимизация согласование с Заказчиком с учетом традиций, возможностей и потребностей компании.

Контроль Подрядчика, согласование и утверждение материалов Аван-проекта

Работы по ТЗ проводятся, конечно, Подрядчиком, но Заказчик должен контролировать ход работ, согласовывать и утверждать промежуточные материалы по следующим основным направлениям:

1) Создание концепции корпоративного портала;

2) Определение требуемых разделов корпоративного портала (утверждение);

3) Формулирование организационно-технических требований к административной системе управления корпоративным порталом (утверждение);

4) Определение структуры корпоративного портала с учетом поставленных задач, требуемых бизнес-процессов;

5) Формулирование требований к дизайну;

6) Уточнение стоимости создания, внедрения и поддержки корпоративного портала;

7) Создание концепции развития корпоративного портала;

8) Создание концепции поддержки корпоративного портала.

Работа по данному этапу завершается:

- выпуском аналитического отчета

- выпуском проектной документации

- выпуском технического задания на создание корпоративного портала и заключением договора на проведение дальнейших работ [7, c. 198].

И только после проведения описанных выше работ можно приступать собственно к созданию корпоративного портала. И это будет не просто создание корпоративного портала, а создание требуемой Вам автоматизированной системы ведения бизнеса.

Технико-экономическое обоснование проекта.

Цель этапа - самая предварительная оценка (без участия Подрядчика) коммерческой эффективности проекта по созданию корпоративного портала и, при положительной оценке, принятие решения об его разработке.

Корпоративный портал является более доступной альтернативой покупным ERP, MPR, CRM автоматизированным системам управления компанией - системам автоматизации бизнес-процессов компании.

Приобретая покупную систему, Вам приходится перестраивать свои бизнес-процессы под процессы, заложенные в эту систему, что далеко не всегда оптимально. Кроме того, покупные системы в силу своей универсальности всегда избыточны, трудоемки и сложны в работе, требуют специально обученного персонала.

В отличие от этого корпоративный портал создается непосредственно под бизнес-процессы компании и обеспечивает максимальную простоту в работе. Он не требует специального клиентского программного обеспечения, достаточно любого браузера.

Стоимость создания корпоративного портала можно оценить только по конкретным расписанным бизнес-процессам, что в начале работы без проведения аналитических работ и участия Заказчика практически невозможно.

Можно дать оценку стоимости создания корпоративного портала следующим простым способом: его стоимость не должна превышать стоимость покупной ERP системы требуемого класса. В свою очередь эта стоимость определяется стоимостью покупных модулей (имеющуюся в прайс-листах компаний) умноженную на коэффициент равный 2,5-3, учитывающий настройку модулей и внедрение системы.

Эта стоимость для различных систем (от недорогих отечественных, до Navision и выше) и различной требуемой функциональности может составлять от $10.000 до $100.000 и выше [2, c. 20].

В то же время, заказные корпоративные порталы для автоматизации простых бизнес-процессов могут стоить всего от двух-трех тысяч долларов.

Таким образом, затраты, выделяемые на создание и внедрение заказного корпоративного портала можно предварительно оценить как стоимость внедрения покупной системы автоматизации. При этом, заказная система будем всегда более удобной и дешевой в эксплуатации. Т.е. стоимость обладания заказного корпоративного портала при данном подходе будет всегда заведомо ниже стоимости обладания покупной системы автоматизации.

В заключение данного раздела отметим, что системы автоматизации редко строятся с нуля (только для новых компаний). Всегда имеется как минимум бухгалтерская система, которая имеет жесткие регламентирующие рамки (которые к тому же постоянно меняются) и которую нецелесообразно создавать в виде модуля заказного корпоративного портала.

Доходная часть проекта

Данная оценка может проводиться только Заказчиком на основании экономического эффекта от автоматизации бизнес-процессов компании за счет:

- сокращения времени и снижения требований к квалификации персонала (уменьшение расходов на зарплату и накладные расходы, сокращение персонала);

- уменьшение ошибок в работе и связанных с этим потерь;

- сокращение времени прохождения бизнес-процессов;

- сокращение складских запасов, создания систем «just in time - точно в срок».

Этот перечень далеко не полный, каждая компания должна разработать свой, проанализировать их и дать оценку суммарной доходной части сайта.

Оценка экономической эффективности

В итоге остается оценить срок окупаемости проекта и ожидаемую прибыль, а также оценить, какое дополнительное повышение затрат можно допустить при создании корпоративного портала.

Вооружившись всеми этими оценками можно принимать решение о начале проекта по созданию корпоративного портала, разработать технико-экономические требования и выходить на Подрядчика.

В заключение раздела отметим известную аксиому: "Все вложения в бизнес являются рискованными" и следствие из нее: "Кто не рискует, тот ничего и не получает". А для того, чтобы риск был минимален как раз и требуется тщательное проведение данного этапа [14].

Формулирование требований к корпоративному порталу

Технико-экономические требования это не техническое задание - ТЗ (которое выпускает Подрядчик), а именно требования, которые выдвигает Заказчик и на основании которых Подрядчик начинает аналитические работы по созданию корпоративного портала и выпускает ТЗ.

Создание корпоративного портала, предварительные испытания

Цель этапа - создание и отработка действующего корпоративного портала, полностью завершенной системой автоматизации компании, только наполненного тестовой информацией.

На данном этапе Подрядчик работает практически автономно на основании ТЗ и проектной документации, разработанной на предыдущем этапе.

Подрядчик осуществляет:

- верстку дизайна корпоративного портала;

- программирование корпоративного портала;

- создание базы данных;

- создает корпоративный портал, наполняет его тестовой информацией;

- настраивает портал и проводит его предварительные испытания.

После этого корпоративный портал устанавливается в сети компании (Интранет, Экстранет, Интернет) и предъявляется Заказчику. Заказчику также передается необходимая документация (руководства администраторов и пользователей) [7, c. 206].

Далее работы ведутся Подрядчиком совместно с рабочей группой компании, члены которой, при необходимости, проходят предварительное обучение. На данной стадии проводятся испытания макета корпоративного портала в реальных условиях, на реальных рабочих местах (но только на части рабочих мест), на реальных бизнес-процессах. Проводится настройка корпоративного портала под бизнес-процессы компании и, в некоторых случаях, проводится коррекция и оптимизация бизнес-процессов, корректируется техническая документация.Сдача-приемка

После этого корпоративный портал предъявляется Заказчику. Проводятся окончательные испытания, составляется Акт сдачи-приемки работ (этапа).

Опытная эксплуатация, штатная эксплуатация

Цель этапа - создание полностью функционирующего (на всех рабочих местах, на всех бизнес-процессах) корпоративного портала с отладкой всех бизнес-процессов, выход на штатную эксплуатацию.

Подготовительный этап и опытная эксплуатация

На этом этапе, во-первых, проводится, при необходимости, обучение всех работников компании, связанных с работой корпоративного портала. Далее, сотрудниками компании с участием выделенных сотрудников Подрядчика проводятся следующие работы:

- начальное наполнение базы данных корпоративного портала (каталоги, справочники и т.д.)

- начинаются практические работы по всем бизнес-процессам компании.

При этом основное внимание уделяется сбору и анализу замечаний, проводится оперативная доработка корпоративного портала в простых случаях, подготавливается перечень дальнейших серьезных доработок (и корпоративного портала, и бизнес-процессов компании).

Опытная эксплуатация корпоративного портала осуществляется течение 1-3 месяцев, в зависимости от сложности проекта.

Доработка по итогам опытной эксплуатации

Опытная эксплуатация заканчивается составлением Акта и, при необходимости, план-графика устранения замечаний. Замечания, вытекающие из невыполнения каких-либо пунктов ТЗ устраняются Подрядчиком бесплатно.

Поддержка корпоративного портала

Поддержка корпоративного портала осуществляется, как правило, IT специалистами компании. Подрядчик привлекается в случаях необходимости перестройки бизнес-процессов компании и соответствующей коррекции программного обеспечения корпоративного портала.

Иногда к корпоративному порталу предъявляется требование программной настройки при изменении бизнес-процессов компании (как и в покупных ERP системах). Однако это сразу лишает корпоративный портал преимуществ заказного продукта: детального воспроизведения требуемых бизнес-процессов, простоты обслуживания. Значительно удорожает и его стоимость создания, и стоимость его обслуживания.

Оценка готовности организации к внедрению корпоративного портала

Создание любой корпоративной системы это не установка каких-то компьютеров и программ, это в первую очередь перестройка организационной структуры компании, и ее бизнес-процессов. Полная перестройка при введении глобальной корпоративной системы, или частичная, при введении отдельных подсистем и корпоративных порталов. Это, в первую очередь, перестройка и образа работы, и образа мышления, переоценка ценностей.

Даже создание самого простого корпоративного информационного портала – это реинжениринг определенного участка работы компании. Если раньше за определенной информацией можно было обратиться только к определенному сотруднику, то с внедрением корпоративного информационного портала ее можно очень просто и быстро найти по каталогу портала или сделать запрос к базе данных. Работа по хранению и поиску бумажной информации и выдаче ее потребителю заменяется на работу по вводу информации в базу данных корпоративного информационного портала. Работа совершенно другого плана, другой квалификации и абсолютно незаметная для потребителей информации. Отсюда и возникает противодействие внедрению даже подобных относительно простых систем.

Более серьезные проблемы возникают при внедрении более сложных корпоративных порталов, например, совместных работ. В этом случае процесс работы сотрудников регламентируется бизнес-процессами, заложенными в систему. Кроме того, все действия сотрудников документируются, кто, что и когда сделал. Четкая и прозрачная система, в которой нельзя спрятаться за кого-либо, отсидеться в сторонке. Кроме того, не нужны диспетчеры, контролеры и т.д. Образ работы так далекий от привычного социалистического образа.

Самые серьезные проблемы возникают при введении корпоративных систем, связанных с автоматизацией основных бизнес-процессов компании, с автоматизацией управленческого учета. Ни для кого не секрет, что сейчас в России сложилась ситуация, при которой многие чиновники, менеджеры и т.д. стремится создать свой бизнес внутри компании, основанный на откатах, присвоении активов, передаче выгодных подрядов своим фирмам, и т.п. Причем этим могут заниматься и руководители компании, и даже Первое лицо компании (если оно наемное). Корпоративные информационные системы, если они правильно спроектированы, практически ставят крест на подобной инициативе и, поэтому, их внедрение не может не иметь серьезного противодействия.

Причем противодействие имеет два выражения, прямое и скрытое.

Прямое противодействие – это хождение к руководству, компрометация системы, выдвижение массы «причин» по которым создание системы не выгодно, а работа на ней неэффективна.

Скрытое противодействие – выдача неверных исходных предпосылок при создании системы, настраивание коллектива против системы, блокирование действий по созданию системы, задержки ввода данных и введение неверных данных в действующую систему [14].

Как же притупить к вопросу создания в компании корпоративной информационной системы – проведения реинжениринга компании?

Инициатива реинжениринга должна исходить от собственников компании, которые, в первую очередь, должны решить этот вопрос с Первым лицом компании и основными руководителями компании. Решить вопрос их мотивации на проведение реинжениринга и начать эту работу дружной сплоченной командой. Например, основной вид мотивации Первого лица, это выделение ему процента от прибыли компании. И вообще, лучше предоставить людям возможность честно зарабатывать деньги, работая на благо компании, чем терпеть много большие убытки из-за воровства.

Второй организационный момент – это работа с коллективом: разъяснение перспектив, мотивация, переобучение, кадровые перестановки, и т.д.

Только решение этих вопросов на начальной стадии создания корпоративной информационной системы компании позволит создать новую эффективную систему автоматизированного управления компанией, повысить прибыль компании, ее капитализацию. В противном случае, если система и будет создана, она будет малоэффективной и может даже и убыточной.

# 4. Описание платформ для создания КИП

Проект корпоративного информационного портала начинается с выбора продукта-платформы. Наиболее распространенными продуктами, используемыми для создания корпоративных порталов являются:

* IBM WebSphere Portal - единый комплекс для порталов электронного бизнеса, который объединяет и интегрирует взаимодополняющие компоненты;
* Microsoft SharePoint Server - оптимальное решение в области обеспечения сотрудничества и повышения производительности персонала;
* Oracle Application Server Portal - первый на рынке сервер приложений, позволяющий упростить управление приложениями, выполняемыми в распределенной вычислительной среде;
* SAP Enterprise Portal - гибкое решение, которое позволяет воспользоваться всеми информационными ресурсами предприятия.

Рассмотрим каждый продукт более подробно.

IBM WebSphere Portal

Стратегия IBM в области порталов состоит в том, чтобы предлагать организациям каркас порталов для электронного бизнеса – программный продукт WebSphere Portal Server (WPS). Это предложение предназначено для построения порталов в масштабе предприятия. Оно представляет собой простой в использовании горизонтальный каркас порталов е-бизнеса, который может работать с самыми разными типами внутреннего и внешнего бизнес-контента. WebSphere Portal Server может быть развернут как корпоративный портал электронного бизнеса для сотрудников, бизнес-партнеров и заказчиков, поддерживающий полный объем функций систем «бизнес-сотрудник», «бизнес-бизнес» и «бизнес-потребитель».

Это решение от IBM использует ряд хорошо зарекомендовавших себя продуктов этой компании. Конкретно, структура WPS основана на следующих продуктах: WebSphere Advanced Edition, WebSphere Personalization, Enterprise Information Portal V7.1, WebSphere Everyplace Suite и программных продуктах Lotus Corporation. Эта стратегия предоставит заказчикам, уже использующим названные компоненты, прогрессивный путь защиты развития своих вложений в информационные технологии.

Базовые возможности IBM WebSphere Portal:

1. Предоставление персонализированного внутреннего / внешнего контента на основе ролей пользователей. Поддержка широко распространенных устройств веб-доступа.
2. Публикация контента и подписка, управление содержимым и документами. Функции самообслуживания пользователей.
3. Поиск и категоризация - упорядочивание репозитариев содержимого и поиск в них релевантной информации.
4. Совместная работа – инструменты, поддерживающие площадки для коллективной работы. Обмен сообщениями.
5. Интеграция с корпоративными приложениями, документами и системами потока операций - совместное использование метаданных, XML, соединителей, стандартов, EAI
6. Администрирование и безопасность – базовые службы Web-сайта [14].

WebSphere Portal Version 6.0 представляет собой решение портала корпоративного уровня для организаций, заинтересованных в повышении эффективности своей деятельности.

WebSphere Portal - это ведущее в отрасли решение, предлагающее полный набор служб платформы портала с функциональной надежностью и масштабируемостью, отвечающими потребностям крупнейших мировых компаний. Новые и улучшенные функции позволяют быстро внедрять мощные приложения портала, которые настраиваются в соответствии с изменяющимися бизнес-потребностями.

WebSphere Portal Version 6 включает в себя три продукта:

* WebSphere Portal Server;
* WebSphere Portal Enable;
* WebSphere Portal Extend

Основные нововведения:

* 1. Интерфейс портала включает в себя новые средства Dynamic HTML, настройку функций путем "перетаскивания" объектов с помощью мыши (drag & drop) и всплывающие меню.
	2. WebSphere Portlet Factory Designer позволяет быстро создавать комплексные приложения на основе корпоративных серверных систем.
	3. Приложения портала могут сохраняться в виде шаблонов, что обеспечивает простую настройку и внедрение.
	4. Встроенные средства редактирования содержимого портала, которое проходит стадии проверки, утверждения и развертывания.
	5. Пользователи портала могут редактировать электронные бланки в рамках бизнес-процесса и сохранять их в репозитории документов портала.
	6. Интеграция WebSphere Portal Document Manager с Microsoft Windows и Microsoft Office обеспечивает простоту управления файлами и безопасный общий доступ к документации.
	7. Администрирование на основе политик и гибкие настройки конфигурации.
	8. Повышенная пропускная способность и поддержка до 40000 динамических страниц портала.

Дополнительные возможности персонализации позволяют использовать назначенные пользователем правила для динамического отображения или скрытия страниц и портлетов.

Улучшенная поисковая система, эффективность которой возросла за счет применения внешних механизмов поиска.

IBM WebSphere Portal Server представляет собой базовое решение из семейства программных продуктов WebSphere Portal. Оно предоставляет важнейшие службы портала, которые объединяют приложения и содержимое, представляя их в виде приложений со структурой на основе ролей.

Microsoft SharePoint Server

Продукты и технологии Microsoft SharePoint, входящие в состав платформы Microsoft Office System, предоставляют решения для совместной работы, обладающие широкими возможностями расширения, а также гибкими средствами развертывания и сопровождения. Технологии Microsoft SharePoint позволяют при относительно небольших затратах на ПО обеспечить высокую эффективность совместной работы сотрудников на предприятии.

Основные преимущества:

* Расширенная система безопасности;
* Менеджер сайтов;
* Мобильный портал;
* Глубокая интеграция с Office 2007;
* Интеграция с SharePoint Designer 2007, позволяет производить модификации портала без кодирования;
* Поддержка WorkFlow - утверждение документов, отзывы, подписи маршруты утверждений;
* Интеграция с Microsoft IRM позволяет надежно защищать конфиденциальные данные;
* E-mail письма как содержимое портала;
* Гибкие возможности кастомизации дизайна портала;
* Статистика и аудит доступа;
* Расширенный интерфейс администрирования;
* Делегирование полномочий администратора;
* Динамическое изменение иерархии сайтов SharePoint;
* Мониторинг и стастистика.

Появление сервера Microsoft® Office SharePoint® Server (MOSS) 2007 позволило связать ряд технологий в единую объединенную платформу и набор корпоративных служб. В этом ряду - как технологии совместной работы, так и порталы, эффективные системы поиска, системы управления потоками работ и деловыми процессами. MOSS - это новое поколение сервера SharePoint Portal Server (SPS) на основе компонента Windows® SharePoint Services (WSS). На круговой диаграмме на рис. 1 показано, как сервер MOSS и службы WSS работают вместе. Службы WSS лежат в основе областей, закрашенных зеленым, а поскольку сервер MOSS основывается на WSS, он отвечает за весь круг целиком. Именно сервер MOSS предоставляет компоненты портала, поиска, управления информационным содержимым предприятия, бизнес-процесса и форм, а также бизнес-аналитики.

Рис. 1. Служба, основанная на MOSS и WSS [13]

Ниже описаны наиболее важные технологии MOSS и принципы их использования для повышения эффективности работы пользователей.

SharePoint и Web 2.0

Web 2.0, Enterprise 2.0, смешанные приложения, содержимое под управлением сообщества - можно называть по-разному, но ясно одно: с помощью интернет-технологий, таких как AJAX, RSS, блоги и вики-страницы, пользователи могут лучше управлять содержимым, совместной работой и способами получения данных. Более того, пользователям требуется сочетание возможностей взаимодействия Windows с простотой развертывания и использования, предоставляемой веб-технологиями.

Сервер MOSS 2007 предоставляет ряд новых компонентов и позволяет улучшить существующую платформу совместной работы. Для этого используются как встроенные возможности управления документами и системы оповещений, так и новые компоненты, такие как блоги, вики-страницы, а также веб-часть для публикации и получения RSS-каналов. При работе с Microsoft Office Outlook® 2007 можно выполнять двунаправленную синхронизацию между Outlook и сервером Microsoft SharePoint таких совместно используемых данных, как календарь, задачи и контакты. Если необходимо изменить контакт или переместить встречу, это можно сделать в Outlook или на сервере SharePoint, и изменения появятся в другой программе.

Кроме того, программа Outlook поддерживает автономную работу с библиотеками документов. Можно внести изменения в документы при отсутствии связи с сетью, а затем синхронизировать их при следующем подключении.

Еще сервер MOSS может проверять правила соответствия для содержимого, управляемого сообществом, и обеспечивать их выполнение. При этом клиентам не приходится жертвовать ни управляемостью, ни безопасностью.

Основное усовершенствование в MOSS 2007 - это повышение персонализации работы с порталом. В состав MOSS входит доработанный личный веб-узел с теми же возможностями, что и у веб-узла SharePoint. Пользователи могут создавать списки, библиотеки документов или дочерние узлы в рамках своего личного веб-узла, а также настраивать эти узлы как для личного просмотра, так и для рабочих групп. Кроме того, личный веб-узел предоставляет новые веб-части для создания иерархических структур и отслеживания информации коллег в организации, включая оповещения при изменении метаданных сотрудников, например номера телефона, звания, расположения офиса или других сведений.

Oracle Application Server Portal

Oracle Application Server - это основанная на стандартах интегрированная программная платформа, позволяющая организациям любого масштаба оперативнее реагировать на меняющиеся требования рынка.

Oracle Application Server 10g обеспечивает полную поддержку технологии J2EE и распределенных вычислений, включает встроенное ПО для корпоративных порталов, высокоскоростного web-кэширования, бизнес-анализа, быстрого внедрения приложений, интеграции бизнес-приложений, поддержки беспроводных технологий, web-сервисов.

Oracle Application Server 10g (Oracle AS Portal) является составной частью Oracle Application Server 10g и предназначен для быстрого создания и поддержки работы защищенных внутренних и внешних портальных решений.

Основные составляющие Oracle AS Portal 10g:

1. Средства построения порталов на основе портальных компонентов.
2. Библиотеки готовых компонентов.
3. Средства управления содержанием с поддержкой коллективной работы.
4. Средства для сквозного полнотекстового поиска информации на портале, в интернет/интранет, в базах данных и в хранилищах неструктурированной информации.
5. Средства интеграции внешних систем, приложений, различных видов источников данных.
6. Средства для анализа бизнес-информации (business intelligence).
7. Средства однократной регистрации и управления информационной безопасностью.
8. Средства поддержки мобильного беспроводного доступа.
9. Интегрированное средство разработки веб-приложений.

Ключевые преимущества Oracle AS Portal 10g [4, c. 265].

* + Оптимальное соотношение цена/функциональность.
	+ Удобные визуальные инструменты для быстрой разработки порталов, управления содержанием, самостоятельной публикации информации бизнес-пользователями.
	+ Большой ассортимент компонентов для интеграции многих видов приложений и информационных ресурсов, основанных на открытых стандартах (J2EE, web-services).
	+ Большой опыт внедрений в России и СНГ. Более 7 тыс. клиентов и десятки тысяч пользователей в мире.
	+ Бесплатная поставка Oracle Application Server для пользователей Oracle E-Business Suite.
	+ Интеграция с пакетом приложений для совместной работы Oracle Collaboration Suite.

Среда Oracle AS Portal является настраиваемой и развиваемой. Разработчики имеют возможность изменять визуальные и функциональные параметры преднастроенных объектов портала, интегрировать в портал приложения, разработанные третьими фирмами, и собственные решения. Использование имеющихся компонентов, а также визуальных интерактивных средств разработки позволяет существенно снизить объем ручного программирования.

SAP Enterprise Portal

SAP Enterprise Portal является компонентом платформы SAP NetWeaver. Платформа SAP NetWeaver – это техническая основа комплекса решений «Управление современным предприятием» (mySAP Business Suite), композитных приложений SAP xApps, партнерских решений и приложений, разрабатываемых клиентами. Она реализует архитектуру сервисов предприятия (Enterprise Services Architecture) – концепцию SAP по построению бизнес-приложений на основе сервисов.

В число возможностей и функций SAP Enterprise Portal входят:

1. Управление инфраструктурой портала. Портал унифицирует доступ к корпоративной информации и приложениям, предоставляет персонализированный и защищенный пользовательский интерфейс.
2. Сотрудничество. С помощью инструментов для сотрудничества, проходящего в реальном времени, и инструментов организации групповой работы «Портал предприятия» позволяет рабочим группам любого размера оптимальным образом обмениваться информацией и идеями.
3. Управление знаниями. Платформа управления знаниями в «Портале предприятия» предоставляет пользователям набор сервисов для доступа к неструктурированной (текстовой) информации, хранящейся как в SAP-системах управления бизнес-содержанием, так и в хранилищах других поставщиков. Она обеспечивает структурирование информации в компании, обмен знаниями, способствует обучению, облегчает процесс управления внутренними и внешними потоками информации, поддерживает совместную работу в сообществах.

Управление инфраструктурой портала

Портал предприятия» предоставляет персонализированный, защищенный интерфейс, доступный из различных устройств. Он формирует единую основанную на ролях среду, которая объединяет корпоративные приложения, информационные потоки и бизнес-процессы, вне зависимости от того, какие ресурсы лежат в их основе. Портал поддерживает серверы как семейства UNIX, так и Microsoft Windows, при этом для работы пользователей доступно свыше 20 различных языков интерфейса [10, c. 194].

Инфраструктура портала интегрируется с существующими ИТ-системами с помощью готовых адаптеров, что позволяет сократить потребность в дорогостоящих, дополнительно программируемых интерфейсах. Кроме этого, инфраструктура портала предоставляет инструменты для развертывания поставляемых SAP готовых портальных приложений. В результате снижается общая стоимость владения информационными системами предприятия и ускоряется окупаемость инвестиций в информационные технологии. Инфраструктура портала, прошедшая длительный путь развития и развернутая у сотен клиентов по всему миру, обеспечивает тот уровень безопасности, масштабируемости и производительности, который клиенты ожидают от продуктов SAP. Дополнительными преимуществами являются упрощенные процессы управления пользователями и содержанием в портале.

С помощью «Портала предприятия», поставляемого компанией SAP, можно в сжатые сроки развернуть обширную библиотеку преднастроенного бизнес-содержания. Бизнес-содержание, объединяющее богатый экспертный опыт компании SAP с реальными процессами работы пользователей, позволяет сформировать интерфейсы, которые в максимальной степени адаптированы для конкретных должностных обязанностей и отраслевых бизнес-процессов. Удобные в использовании Web-инструменты позволяют настроить и расширить информационное наполнение портала и получить максимальные конкурентные преимущества, снижая до минимума затраты на разработку и сопровождение интегрированного пользовательского интерфейса.

Сотрудничество

«Портал предприятия» обеспечивает возможность совместного использования информации и приложений в единой среде коллективной работы. В «кабинетах сотрудничества», которые представляют собой виртуальное рабочее пространство для взаимодействия рабочих групп и проектных команд, пользователи могут эффективно работать независимо от своего местонахождения. Встроенные функциональные возможности для организации сотрудничества в режиме реального времени обеспечивают оперативный обмен информацией между пользователями. Сотрудничество пользователей в портале может выходить за пределы отдельного предприятия, помогая налаживать связи с деловыми партнерами и клиентами.

Управление знаниями

«Портал предприятия» позволяет пользователям рационально и эффективно организовывать неструктурированную (текстовую) корпоративную информацию и выполнять поиск такой информации. Функции управления знаниями позволяют пользователям:

* находить текстовую информацию любого формата посредством интеллектуального поиска, методов публикации и подписки или простой навигации;
* рационально управлять, классифицировать и выполнять поиск информации в различных хранилищах документов;
* воспользоваться интегрированной системой управления содержанием (Content Management), которая поддерживает полный жизненный цикл информации: от редактирования и публикации, включая процесс утверждения, управление полномочиями на доступ и навигацию, до администрирования и организации обратной связи пользователя и автора документа;
* связать текстовую информацию с различными инструментами и транзакциями бизнес-приложений;
* выполнять поиск информации во внутренних и внешних источниках и находить экспертов в той или иной области [10, c. 197].

Средства классификации, реализованные в портале, автоматизируют процесс организации информации и позволяют логически структурировать ее по тематическим областям. Эксперты в различных сферах и менеджеры, ответственные за создание бизнес-содержания, могут публиковать информацию для различных аудиторий, а пользователи, в свою очередь, могут подписаться на автоматическое получение интересующей их информации по определенной тематике.

Создание информационного содержания в Web-среде упрощает работу авторов благодаря возможности редактирования документов через онлайн-редактор, организации обсуждений в форумах, а также управления версиями документов и архивирования. Для облегчения взаимодействия пользователей с авторами содержания предусмотрены функции обратной связи, проведения дискуссий, создания рейтингов и обзоров. Открытая архитектура для доступа к внешним хранилищам документов, поставляемым как компанией SAP, так и другими разработчиками, позволяет повысить эффективность инвестиций в существующие системы управления информационным содержанием.

#

# 5. Проект создания корпоративного портала торговой сети «Связной» на базе Microsoft SharePoint Server 2007

корпоративный портал программный интерфейс

В одной из крупнейших федеральных розничных сетей «Связной» в августе 2009 года был реализован проект по созданию корпоративного портала. На основе Microsoft Office SharePoint Server 2007 созданы основные элементы информационного пространства [14].

Ситуация

Развитие бизнеса сети «Связной» тесно связано с активным применением информационных технологий. Деятельность столь крупной разветвленной сети немыслима без средств коллективной работы и управления информацией. Помимо этого ИТ требуются для постоянного мониторинга и развития внутренних сервисов для персонала компании. Таким образом, ИТ являются ключевой платформой поддержания и роста бизнеса.

По мере развития компания «Связной» столкнулась с определенными сложностями применения существующих инструментов:

* Технология информационного обмена с торговыми точками не в полной мере отвечала потребностям растущего бизнеса - в частности, появление новых подразделений серьезно затрудняло управление информационным обменом.
* Созданный интранет-сайт сети «Связной» был ориентирован главным образом на коммуникации между сотрудниками, но не содержал бизнес-информации из соответствующих систем; для получения сводной аналитики в целях поддержки процесса принятия решений необходимо было предварительно собрать данные из разных систем.
* Отсутствовал единый центр управленческой отчетности, предоставляющий унифицированный доступ ко всем инструментам.

Решение

Для выполнения вышеперечисленных задач и перехода на качественно новый уровень применения ИТ с целью обеспечения эффективного информационного взаимодействия внутри сети «Связной» было принято решение о создании корпоративного портала на платформе Microsoft Office SharePoint Server 2007.

В качестве исполнителя была выбрана группа компаний «Текора», имеющая статус сертифицированного партнера Microsoft с 2003 года и обладающая большим опытом реализации проектов автоматизации корпоративных информационных систем на основе технологий Microsoft.

На первом этапе развития портал должен решить задачи информационного обмена с торговыми точками, для чего были созданы основные элементы информационного пространства:

* центральный веб-узел корпоративного портала;
* структурированная библиотека документов - общекорпоративная и для торговых точек;
* центр отчетности.

Центральный веб-узел корпоративного портала предоставляет пользователю возможность осуществлять навигацию в информационном пространстве компании в соответствии с задачами по работе с информацией, которые стоят перед ним.

На центральном узле располагаются:

1. Новости компании. Новостная лента формируется динамически на основе той информации, которую пользователи ввели в анонсы новостей.
2. Календарь корпоративных мероприятий. Элемент предназначен для представления анонсов корпоративных мероприятий, тренингов и т.д. Важной особенностью является отображение информации в удобном для работы формате - в виде календаря.
3. Телефонный справочник. Содержит контактную информацию по всем сотрудникам сети «Связной». Справочник интегрирован с системой «1С», что позволяет оперативно актуализировать эти данные.
4. Опросы. В «Связном» регулярно проводятся исследования по вопросам качества внутренних услуг. Для решения этой задачи средствами корпоративного портала был применен механизм опросов, встроенный в SharePoint Server 2007.

Все важные сведения собраны на главной странице центрального веб-узла корпоративного портала для представления максимально целостной картины о корпоративной жизни.

Структурированная библиотека документов

База данных структурирована по принципу принадлежности: документы центрального офиса и - торговых точек. Это позволило централизованно предоставлять актуальную информацию торговым точкам, не загружая их «ненужной» информацией.

Для библиотеки документов обеспечивается политика безопасности, в рамках которой можно определить права доступа пользователя не только к базе документов, но и к каждому конкретному документу в отдельности. SharePoint Server 2007 позволяет настроить систему аудита работы с библиотекой и контролировать все операции - чтение, редактирование, удаление. Система оповещений по электронной почте еще больше расширяет возможности портала: при появлении или изменении документа в библиотеке пользователи сразу же получают извещение об этом. Это делает групповую работу над документами оперативнее.

Центр отчетности

Включает в себя отчеты, формируемые с использованием инструментария Microsoft Analysis Services и Excel Services. Это дает возможность в удобном и привычном представлении Excel работать с аналитическими отчетами прямо в окне Internet Explorer.

В рамках пилотного проекта по указанию заказчика реализовано несколько видов отчетов, например:

- отчет по продажам, построенный на основе OLAP-кубов;

- список товарной номенклатуры с ценами (прайс-лист);

- отчет о расходах торговых точек в разрезе статей, реализованный с применением технологии Microsoft Excel Services.

Эффект от внедрения

* Интеграция бизнес-процессов.
* Обеспечение контроля над различными информационными источниками и безопасностью.
* Организация информационного обмена с внешними источниками и информационными системами.
* «Банк знаний» портала используется во всех подразделениях компании для повышения эффективности работы и производительности сотрудников, что облегчает разработку новых продуктов и услуг.

**Заключение**

Серьезная потребность в построении корпоративных информационных порталов возникла с осознанием необходимости создания единого информационного пространства, позволяющего и сотрудникам компании, и клиентам работать с данными компании и пользоваться аналитическими корпоративными приложениями в режиме реального времени.

К корпоративным информационным порталам часто относят не только порталы, предоставляющие непосредственно информацию, а также подключение к специалистам, владеющим информацией и приложениям, позволяющим получить требуемую информацию.

Корпоративные порталы компаний предоставляют доступ к порталу только уполномоченным сотрудникам своих компаний, использующих полученную информацию и приложения портала для решения задач, в основном связанных с жизнедеятельностью своей же компании. Кроме того, корпоративные порталы могут предоставлять определенную часть корпоративной информации и сервисов своим потребителям, поставщикам, партнерам по бизнесу.

Область применения корпоративного портала имеется практически в каждой компании, которая имеет постоянные контакты с партнерами и клиентами, а также удаленные филиалы и мобильных сотрудников. Нужно только посмотреть, как организованы эти контакты, как организовать совместные работы, и насколько они трудоемки и эффективны, можно ли их улучшить и упростить, оценить срок окупаемости при создании корпоративного портала и принять решение.

**Список использованной литературы**

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник/ Под ред. Г.А. Титоренко. М.: ЮНИТИ, 2008.
2. Болтырева И.С. Специальная функциональность в системах автоматизации управления // Бухгалтерский учет. - 2007, №6. – С.16-22
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. – М., 2004.
4. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров. – М.: Финансы и статистика, 2009.
5. Информационные системы в экономике. /Под ред. В.В. Дика. – М.: Финансы и статистика, 2007.
6. Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник/ Под ред. Проф.В. В. Трофимова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Высшее образование, 2007.
7. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для вузов /Под ред. проф. Г. А. Титоренко. - 4-е изд., доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.
8. Информационные технологии управления: Учебное пособие / Под ред. Ю.М. Черкасова. – М.: ИНФРА-М, 2008..
9. Королев Ю.Ю. Технология автоматизированной обработки учетно-аналитической информации. - Мн., 2008.
10. Мартин Е. Информационные технологии в управлении. – М.: Финансы и статистика, 2006.
11. Мхитарян С.В. Маркетинговая информационная система. – М.: Эксмо, 2008.
12. Федоров Б., Макаренко В. Внедрение информационных технологий в систему управления предприятием // Персонал Микс. - 2006, №1. – С.26-30.
13. Материалы сайта http://www.bigspb.ru.
14. Материалы сайта http://www.corpsite.ru/

**Приложение**

**Корпоративный портал - ключевой элемент информационной инфраструктуры предприятия**

