### 

### Реферат на тему:

### Процеси агрегування та глобалізації офісної діяльності.

#### Призначення електронного офісу.

Ключем до вирішення проблеми підвищення рівня ефективності діяльності персоналу будь-якого офісу вважається впровадження електронного (автоматизованого) офісу. Мова йде про комплексне використання:

* сучасних технічних та програмних засобів для автоматизації процедур і функцій управління (обробка текстів, їх редагування, збереження та пошук, передача інформації по каналах зв’язку всередині офісу та за його межі, інформаційне обслуговування персоналу офісу, деякі аспекти підготовки і прийняття рішення і т.д.);
* засобів програмної підтримки;
* підходів до проектування приміщень;
* охорони праці персоналу.

Для кожного співробітника офісу (або групи співробітників) розробляється і оснащується автоматизоване робоче місце, професійно орієнтоване на виконання конкретних функцій управління. Така орієнтація здійснюється шляхом підбору та встановлення відповідного програмного забезпечення. До складу типового автоматизованого місця входить персональний комп’ютер та необхідні додаткові вбудовані пристрої, які розширюють його функціональні можливості, і периферійне обладнання (принтер, сканер, графопобудовувач). Крім того кожне робоче місце забезпечується потрібною організаційною технікою у відповідності до функціональних завдань.

Сфера інтелектуальної праці в офісах на 80% складається з трьох видів професійно-фундаментальної діяльності: маркетинг і торгівля, проектування і аналіз, управління операціями; на останні 20% припадають на такі сфери, як постачання, кадри, фінанси і право, які природно мають різну атрибутику. Потенційний економічний ефект для сфери маркетингу та торгівлі пов’язується не тільки із зниженням витрат і покращенням координації діяльності, але і зі збільшенням прибутковості та конкурентоспроможності організації і кращим задоволенням запитів споживачів. Крім того, маркетинг та торгівля залишаються джерелами інформації, яка життєво необхідна для кожної організації, так, як діяльність практично всіх складових відділів залежить від якості інформації про стан на ринку та її використання. Проте досягнення успіху в діяльності організацій шляхом забезпечення працівників офісним обладнанням визначається не тільки правильним вибором конкретної сфери її використання – в більшості цей успіх залежить від відношення користувачів.

#### Основні етапи розвитку електронних офісів.

Впровадження електронних офісів стало реальністю завдяки досягненням в галузях виробництва комп’ютерної техніки та високоефективних засобів організаційної техніки. Не дивлячись на короткий термін існування електронний офіс вже пройшов три стадії розвитку.

1. Для першого етапу була характерною орієнтація на автоматизацію рутинних, часто повторюваних операцій, яка здійснювалась секретарями або технічним персоналом організації. Характерним прикладом таких робіт є машинодрукарські роботи. Для підвищення продуктивності праці при їх виконанні були створені, так звані пристрої обробки текстів, які дозволили швидко виправляти та редагувати різні документи, а також створювати і використовувати шаблони при підготовці документів.
2. На другому етапі розвитку електронних офісів окремі пристрої об’єднувалися за допомогою внутрішніх ліній в єдину мережу, що дозволяло виконувати ряд додаткових функцій, таких, як автоматизований зв’язок між різними робочими місцями, сумісна робота над документами, автоматизований контроль за виконанням документів і т.д.
3. Третій етап розвитку електронних офісів пов’язаний з широким застосуванням персональних комп’ютерів і створенням на їх основі автоматизованих робочих місць. Ці автоматизовані робочі місця об’єднувалися за допомогою комутаційних засобів в єдину систему (мережу), яка забезпечувала загальний доступ до всіх обчислювальних ресурсів офісу, баз даних, а також зовнішніх джерел інформації. Це дозволило значно прискорити інформаційний обмін між користувачами мережі, автоматизувати деякі традиційні операції, зв’язані з прийомом та відправленням кореспонденції та іншої документації по каналах зв’язку.

#### Поняття про віртуальний офіс.

Сьогодні в періодичній літературі застосовують поняття “віртуальний офіс“ або ж “робота в піжамах“. На Заході рівень самостійності співробітників організацій вражає – мова йде вже про віртуальний офіс та віртуальний персонал, який працює поза головним офісом, в основному у себе вдома. Такий принцип організації праці дозволяє економити час співробітника, якому не потрібно кожного ранку добиратися до штаб-квартири організації. Організація, яка має “віртуальних“ співробітників, скорочує витрати на оренду додаткових площ, обладнання, електроенергії, управлінського персоналу. Дослідження англійської компанії ReNet показали, що співробітник на 15% продуктивніше працює вдома ніж в офісі. Впровадження технології віртуального офісу сприяє впровадженню децентралізації ділових операцій. Віртуальний офіс створюється на базі комп’ютерів та комп’ютерних мереж. В іноземних джерелах можна знайти таке визначення: Віртуальний офіс - це територіально віддалені підрозділи або компанії та робочі місця (як вдома, так і в офісі), взаємодія яких забезпечується за допомогою інформаційних технологій. Якщо більшість іноземних компаній вкладають у створення віртуального офісу засоби, які досить відчутні в кошторисі витрат, то, очевидно, через те, що подібні затрати себе окуповують.

Особлива увага приділяється створенню віддалених робочих місць, що дійсно є ефективним. Експерти відзначають значне скорочення витрат на утримання офісних приміщень, економію робітниками часу та засобів на поїздки в офіс та додому, створення оптимальної атмосфери для роботи і т. д. Все це приводить до підвищення продуктивності праці.

Отже, віртуальний офіс - це комплекс технічних та організаційних рішень, які спрямовані на оптимізацію процесу роботи. Технічна сторона віртуального офісу - це вибір обладнання, за допомогою якого формуються кінцеві рішення.

#### Основні проблеми створення віртуальних офісів.

Одною з основних проблем, що стоять перед інформаційними системами сучасної організації, є проблема з під’єднанням віддалених користувачів до центрального офісу. При створенні віртуального офісу насамперед необхідно вибрати тип з’єднання та відповідні лінії зв’язку, визначити, які види мережного сервісу та протоколи слід підтримувати. При виборі типу з’єднання потрібно враховувати той факт, що інформаційна система, особливо система яка повинна працювати в режимі реального часу, не повинна залежати ні від якості (як правило, невисокої) комутаційних (наприклад, телефонних) каналів, ні від зайнятості телефонних ліній. Тому комутаційні канали можна рекомендувати лише тоді, коли альтернативою поганого зв’язку є його повна відсутність. Вибір мережних служб в багатьох випадках залежить від конкретного інформаційного провайдера та вартості послуг зв’язку. Протокол обміну вибирають в залежності від рівня відкритості системи; крім того, майже завжди потрібно забезпечити сумісність з мережним обладнанням інших компаній-постачальників.

Другою проблемою, яка виникає при створенні розподіленої інформаційної системи у віртуальному офісі, є невисокий рівень технічного персоналу у віддалених офісах. З іншого боку розміри мережі віддаленого офісу бувають настільки малими, що немає потреби підтримувати для її обслуговування висококваліфікованих спеціалістів. Рішення, яке пропонують спеціалісти, передбачає перенесення всіх функцій маршрутизації та адміністрування в центральний офіс. Захист інформації віддалених філіалів та користувачів, а також розмежування доступу до неї здійснюється також на рівні центру. Переваги такого підходу полягають у наступному:

* простоті встановлення та обслуговування апаратури;
* відсутності потреби у висококваліфікованому, а відповідно, і високооплачуваному обслуговуючому персоналі;
* централізованому адмініструванні;
* високій швидкодії;
* незалежності від протоколів обміну даних;
* ефективному використанні мережних адрес; можливості створення одної логічної мережі для географічно розмежованих вузлів.

Як приклад, створення інформаційної мережі в межах офісу, організації, підприємства, можна розглянути продукт фірми Netscape, яка розробила повноцінне рішення для організації сумісної роботи та дискусійних груп в середовищі з 2000 користувачів та 2-х серверів. Продуктивність при цьому виявилася досить високою. За допомогою продукту цієї компанії (Collabra) можна швидко проглянути потік дискусій. Це дозволяє здійснювати контроль над дискусіями, дозволяючи адміністраторові визначити, хто може створювати, підтримувати, відправляти повідомлення, а також генерувати корисні звіти та іншу статистику, управляти ходом дискусій.

На сьогодні типова ситуація полягає в тому, що кошти на придбання обладнання, найчастіше не окуповуються. Причина цього полягає в тому, що обладнання купують не для вирішення конкретної задачі. Після закінчення поставок та розгортання інформаційних технологій починається їх інтеграція, тобто аналіз бізнес - процесів та технологій, які застосовуються в організації замовника. Іноді організація, що замовляє технологію, на якій працювала раніше, внаслідок впровадження в роботу підходу “віртуальний офіс” отримує реальний прибуток від такого рішення: оптимізується робота, зменшуються витрати, підвищується продуктивність праці.

Зараз звертають особливу увагу на процедури чіткого обліку, які поряд з проблемами координації дій слід вирішувати з мінімальними затратами. Необхідний перехід на повний рівень комунікацій у роботі, а саме: питань щодо строгості обліку та контролю на всіх рівнях управління, координації дій, планування.

#### Перспективи використання віртуального офісу.

На сьогодні передові компанії у своєму “електронному офісі“ використовують такі рішення, як: централізовані бази даних, комунікаційні пакети, засоби мобільного зв’язку. Якщо говорити про комп’ютерне забезпечення - то це найпотужніші персональні комп’ютери-сервери. Крім того, застосовують Internet-технології (контроль в режимі on-line діяльності дочірніх підприємств). Компанії планують підключити до корпоративної мережі усіх дилерів, склади та філіали, в тому числі і за кордоном. Безумовно, ці рішення потребують значних інвестицій, однак усі затрати дуже швидко окуповуються. Досі керівники з недовірою ставилися до ідей робочих місць, які б розміщувалися вдома у конкретного працівника. Це обумовлюється тим, що існує багато проблем, які важко вирішити на відстані. Наприклад, у критичній ситуації група людей, що відповідають за прийняття рішення, швидше знайдуть вихід зі ситуації, коли будуть діяти разом. “Живе“ спілкування у таких випадках неможливо нічим замінити. В той же час, можуть бути співробітники, яким дійсно нема необхідності постійно перебувати в офісі (наприклад, експерт - менеджери). Правда, як правило, таке забезпечення робочого місця обходиться компанії дуже дорого. Віртуальний офіс відтворює загальну структуру підприємства та забезпечує доступ до загальних баз, організації складського обліку, бухгалтерії, тощо. Таким чином, віртуальний офіс - це насамперед система електронного документообігу для віддалених користувачів.

Віртуальний офіс може підвищити ефективність роботи організацій, хоча останні дуже ризикують залишитися у програші. Одною з причин цього є те, що електронна документація у нас не має під собою законодавчої бази: тому бухгалтерія повинні відображатися на папері; адже ні електронний підпис, ні електронна печатка не володіють тими ж юридичними можливостями, що їх реальні попередники. З іншої сторони віртуальний офіс - досить дороге задоволення, і затрати на програмне забезпечення та експлуатацію можуть значно перевищити затрати на апаратну частину. Керівництво організації повинно зрозуміти, що засоби, які воно вкладе в організацію офісу, мають опосередковано приносити прибуток і порівняно швидко окупитися. Вважається, що в Україні зараз вкладати великі кошти на створення таких офісів неефективно через дуже поганий стан комунікацій.

На даний час найбільші концерни України мають свої філіали в інших містах, з якими зв’язуються за допомогою комутаційних ліній в режимі off-line. В місті, де зосереджене управління концерном, магазини та склади з’єднуються з адміністрацією через заздалегідь виділені канали. При цьому підрозділи теж локалізовані, що дозволяє суттєво зменшити витрати (наприклад, комп’ютерний відділ - в тій же будівлі, де перебуває і керівництво, і склад, і магазин).

Найцінніше рішення в цій площині - це інтеграція компаній за допомогою територіально розподілених, а також і корпоративних мереж. Сучасна віртуальна організація, створена на тимчасовій основі мережа незалежних компаній (поставників, замовників і навіть колишніх конкурентів), об’єднаними сучасними інформаційними системами з метою взаємного користування ресурсами, зменшення витрат і розширення ринкових можливостей. Технологічну основу віртуальної корпорації складають інформаційні системи, які допомагають об’єднатися і здійснювати гнучке партнерство на “електронних“ контрактах. Важливу роль тут відіграє мистецтво інтегратора, спрямоване на забезпечення “прозорого“ для користувача “віртуального офісу“, щоб територіальна віддаленість підрозділів перестала бути перепоною.

Наприклад, для співробітників фірми Xeros, що займалися продажами продукції в Англії, була організована робота в середовищі віртуального офісу. Це дозволило збільшити обсяги продаж, зменшити орендну плату і штат співробітників, а річний прибуток від продаж склав 250 млн.дол. Загальнокорпоративна мережа IntraNet під назвою Xeros-Wide Web (XWW) об’єднує понад 50 тисяч співробітників, що розкидані по всьому світу. Основними її функціями стало: по-перше, створення бази знань для співробітників, де б вони могли отримати необхідну для роботи інформацію; по-друге, створення інтерактивного товариства для того, щоб навіть для тих у кого немає офісу, мали б офіційне місце в структурі організації, яке забезпечує їм фірма.

На думку багатьох провідних спеціалістів в сфері управління, розвиток мережних зв’язків між організаціями, що входять у віртуальну корпорацію, сприяє перегляду традиційних меж підприємств, так, як при високій степені кооперації важко визначити, де закінчується одна та починається інша компанія.

#### Перспективи розвитку віртуальних інформаційних систем в Україні.

Багато підприємств пройшло шлях “комп’ютер - локальна мережа - корпоративна мережа“. І державні структури, і комерційні компанії, як правило, мають територіально розподілену структуру, а спільні підприємства та представництва іноземних компаній - ще й підрозділи за межами України. Таким чином, гостро постає питання щодо інтеграції та взаємодії. Зараз є багато типових проектів, однак структура каналів зв’язку в Україні не дозволяє використовувати в повній мірі вже оптимізовані рішення світового рівня. Тому українські представництва іноземних компаній не можуть застосовувати для організації взаємодії ті технології, що застосовуються за кордоном. Західним інженерам вирішувати такі задачі не доводиться. Інше, не менш важливе завдання, полягає в об’єднанні офісів на території України. Великі підприємства, банки, державні заклади, що мають розгалужені структури, вже прийшли до концепції віртуального офісу. Якщо мова йде про банки, то це об’єднання філіалів. З появою великих проектів актуальним стає питання щодо підтримки такої мережі. Наприклад, найбільший проект у Східній Європі за 1996 рік - створення мережі передачі даних “Промінвестбанку“. Проте інтеграція - це не тільки проектування та інсталяція, але наявність відповідної структури каналів зв’язку, яка поки що не дозволяє задовольнити якість роботи такого офісу на Україні.

До ідеї “віртуального офісу“ поки що можна ставитися доволі скептично, але навіть за наявних умов від неї можна отримати реальну користь. Можна навести переконливі приклади віртуального офісу, коли інвестиції в інформаційні технології не тільки не завдадуть компанії збитків, але й дозволять їй стати одним із лідерів на вітчизняному ринку. В INTERNET вже давно налагоджено сервіс-бронювання квитків, готельних номерів, замовлень перекладачів, служби охорони і т. д. Що ж стосується світових тенденцій, число корпоративних офісів (тобто, коли користувач працює на компанію в домашніх умовах), невпинно росте і оцінюється десятками мільйонів. Цікавим доповненням технології Internet в бізнесі є створення віртуального офісу і віртуального магазину. Електронний віртуальний магазин - іміджеве та інформаційне доповнення до реально існуючих торговельних залів і магазинів або навіть їх заміна. Важливою функцією організації торгівлі є оволодіння увагою потенційних замовників і демонстрація компетентності організації в своїй галузі. Ці завдання можуть бути успішно реалізовані через засоби Internet.

# Список літератури.

1. Автоматизированные информационные технологии в экономике. Под. ред. Г.А.Титоренко - М. Компьютер ЮНИТИ, 1998, - 336 с.
2. Бердтис А. Структуры данних. - М.: Статистика, 1974, - 408 с.
3. Блек Ю. Сети ЭВМ : протоколы, стандарты, интерфейсы. -М.: Мир, 1980.
4. Бойко В.В., Савинков В.М. Проектирование баз данных информационных систем. -М.: Финансы и статистика, 1992.
5. Бойков.В., Савинков В.М. Проектирование баз данных информационных систем. М. Мир 1997.
6. Боэм Б.У. Инженерное программирование для проектирования программного обеспечения. -М.: Радио і связь, 1985, -512с.
7. Брябрин В.М. Программное обеспечение персональных ЭВМ. - М.: Наука, 1988.
8. Васильев В.Н. Организация, управление и экономика гибкого интегрированного производства в машиностроении. – М.: Машиностроение, 1986. –312 с.
9. Вершинин О.В. Компьютер для менеджера. - М.: Высшая школа, 1990.
10. Вычислительные машины, системы и сети/ Под ред. А.П.Пятибратова. - М.: Финансы и статистика, 1991.
11. Герасименко В.А. Защита информации в автоматизированных системах обработки данных. - В 2-х кн. - М.: Энергоатомиздат, 1994.
12. Гершгорин Л.Г. Что такое АРМ бухгалтера. - М.: Финансы и статистика, 1988.