

**Современные телекоммуникационные и информационные технологии****РАЗРАБОТКА КЛАССИФИКАТОРА  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ  
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ  
КОМПЬЮТЕРНЫХ СИСТЕМ  
ПРЕДПРИЯТИЯ****О.С. Коршунова,  
Н.Н. Елизарова***Ивановский государственный  
энергетический университет  
г.Иваново, Россия*

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

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

ся ведущим направлением деятельности большинства фирм.

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

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

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

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

Количественные показатели включают в себя:

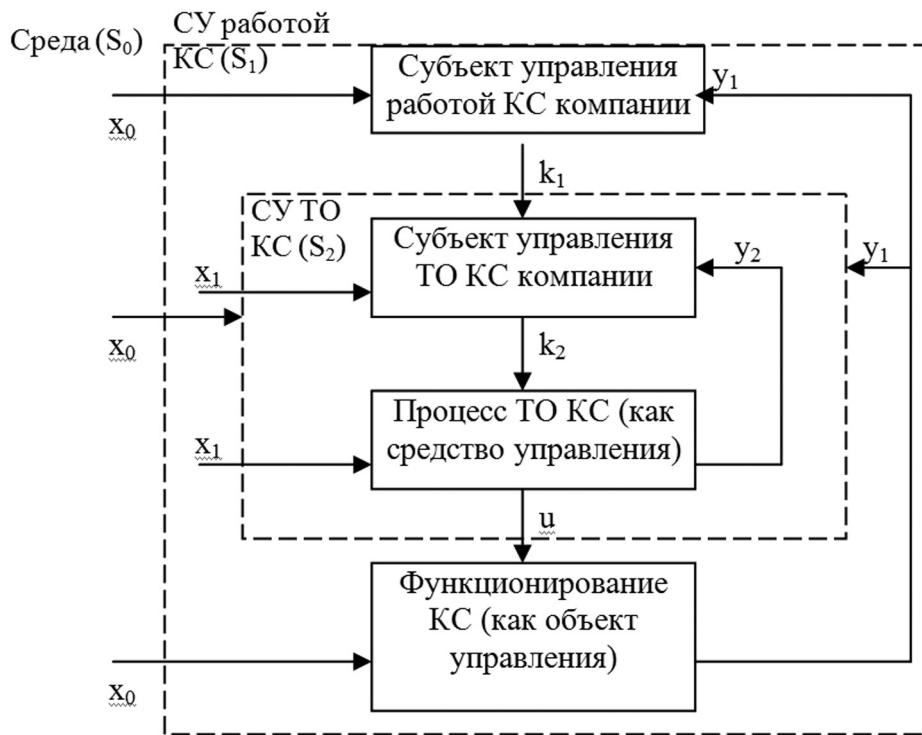


Рис. 1. Система управления работой КС компании

временные показатели (общее время работы сотрудников, среднее время выполнения одного типа работы и т.п.);

частотные показатели (частота выполнения одного типа работ, коэффициент загрузки каждого сотрудника);

денежные показатели (транспортные расходы на выезд специалистов);

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

Качественные показатели представляют собой экспертную оценку различных

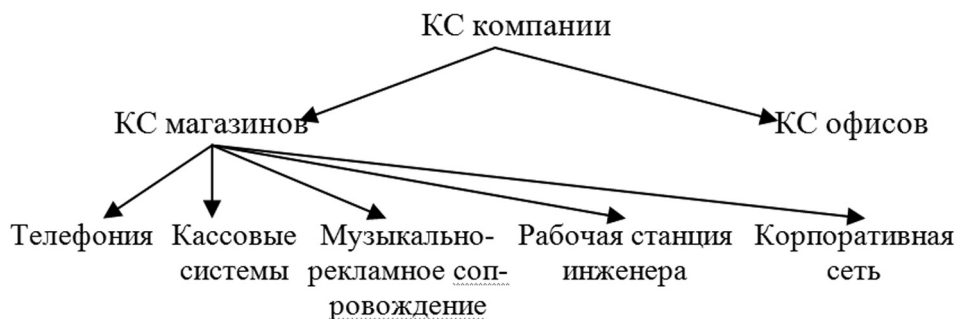


Рис. 2. Аспекты классификации показателей процесса функционирования КС

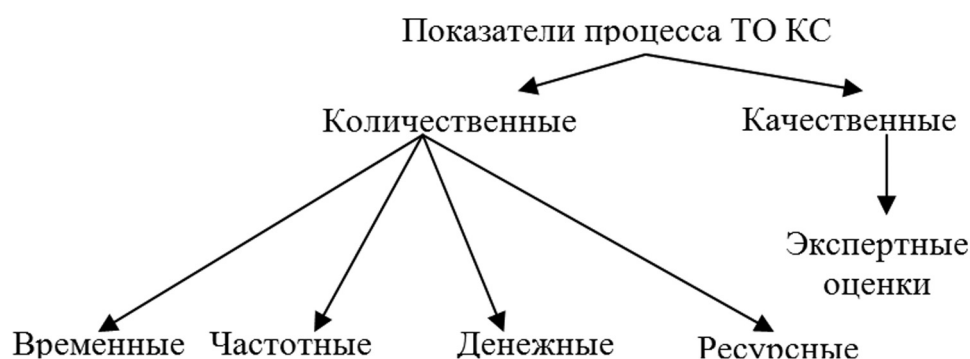


Рис.3. Классификация показателей процесса ТО КС

аспектов, этапов, операций и т.п. процесса, которую дают лица, выбранные в качестве экспертов.

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

На основе этих показателей проводится следующие виды анализа:

оценки показателей выполнения процесса функционирования КС магазинов;

классификации неисправностей в работе элементов КС;

оптимизации выбора решения по устранению возникшей неисправности;

планирования проведения работ по техническому обслуживанию компьютерных систем сети магазинов торговой сети.

Таким образом, разработав нормативы показателей процессов и получив реаль-

ные значения этих показателей, становится возможным реализация функции контроля выполнения основных процессов, что является залогом успешного управления ими с целью достижения оптимального результата.

#### СИСТЕМА ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ДОЛЖНИКАМИ В СЛУЖБЕ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ

**С.В. Чернышова,  
Н.Н. Елизарова**

*Ивановский государственный энергетический университет  
г.Иваново, Россия*

Исполнение судебных решений является неотъемлемой частью основного права человека на судебное разбирательство, поэтому эффективность системы исполнения судебных решений (СИ) имеет первостепенную важность для функционирования судебной системы в целом. Основная деятельность по осуществлению исполнительного производства (ИП) возлагается на структурное подразделение в составе