

## Электронная платформа информационного обеспечения

Потребности транспортной компании, как и любой другой организации, в современных средствах информатизации весьма разнообразны и охватывают многие области жизнедеятельности предприятия, в том числе и не связанные напрямую с его операционной деятельностью. Среди них вопросы организации обучения и информационного обеспечения персонала являются достаточно приоритетными для компании, ориентированной на завоевание лидирующих позиций в своей отрасли. В непосредственной связи с этими задачами находится проблема эффективного хранения и использования документации, учебных материалов, инструкций и другой важной информации, с которой работают транспортники. Упорядочить информационные ресурсы компании и мобилизовать их для дальнейшего развития бизнеса, организовать процесс обучения персонала помогают такие современные средства хранения и использования информации, как электронный архив и электронная библиотека.

Во всем мире до настоящего времени около 90 % информации в компаниях все еще хранится на различного рода бумажных носителях. Для справки, в мире за год печатается 15,2 триллиона страниц, и в последующие 10 лет этот объем увеличится еще на 30 %. В крупных транспортных компаниях и холдингах почти каждый документ предполагает ответственное долгосрочное хранение, для этих организаций характерна также высокая обращаемость к архивным материалам. Такие же факторы, как географическая разбросанность офисов, необходимость согласования определенных моментов деятельности с государственными структурами, взаимодействие со многими партнерами, разнообразие требований заказчиков на фоне приоритета выполнения графиков накладывают дополнительный отпечаток на отношение к документам в этой отрасли. Возможности электронного архива, удерживающего в порядке и регулируемой доступности большие массивы документов, хорошо отвечают потребности транспортников в информационной поддержке их деятельности. Что касается обучения персонала на предприятии, этот процесс может быть эффективно поддержан средствами электронной библиотеки, в которую включены необходимые учебные материалы.

Среди представленных на рынке средств данного класса особого внимания заслуживают предложения широко известного в мире поставщика решений в области автоматизации документооборота – компании Xerox.

Электронная библиотека и электронный архив позволяют осуществлять массовое сканирование и обработку миллионов единиц хранения бумажных фондов, а

также создание электронных изданий, причем формат бумажного документа может быть любой. Функциональным элементом подобного решения может быть, например, роботизированный сканер для автоматического сканирования переплетенных оригиналов (книг, журналов, руководств).

В результате создаются структурированные электронные коллекции, дублирующие или заменяющие полностью бумажные версии учебников, расписаний, экспертных заключений, методических пособий, приказов, инструкций, руководств, схем и планов. Электронные системы хранения способны содержать в себе до нескольких терабайт информационных ресурсов без риска потери информации. Доступ к ней не ограничен удаленностью, т.к. обеспечивается телекоммуникационными технологиями. Электронная информация при необходимости может быть тиражирована на цифровых печатных машинах Xerox и распространена уже в бумажном варианте.

Ядро электронной системы хранения представляет собой централизованное хранилище электронных документов, построенное в соответствии с архитектурой “клиент-сервер”. Функциональные модули состоят из электронной цифровой типографии и линии сканирования и распознавания. Надежность системы обеспечивается тем, что в ней используются отказоустойчивые аппаратные и программные средства, предусмотрено резервирование электропитания, применяются средства резервного копирования и восстановления данных из резервных копий. Необходимым условием успешного внедрения электронного архива или электронной библиотеки в организации служит удобство пользовательского интерфейса.

Внедрение электронной библиотеки ценно тем, что дает возможность создать полнотекстовое электронное хранилище, ориентированное на современные методы поиска информации, помогает повысить оперативность доступа к библиотечным изданиям, а также позволяет обеспечить полноту и достоверность предоставляемой информации. Среди самых очевидных преимуществ электронных библиотек – возможность эффективного обучения, экономия на бумаге, хранении и администрировании. Библиотечный портал может служить в качестве платформы для создания единой точки доступа к электронным информационным ресурсам организации с возможностью дистанционного входа, а также позволяет обеспечить одновременную работу нескольких пользователей с одним изданием. Еще одним немаловажным плюсом использования портала является то обстоятельство,

ство, что учебные материалы лучше сохраняются. Это особенно важно в отношении старых или особенно ценных документов, поскольку пользователи чаще обращаются к электронным копиям, а при необходимости могут получить копию на бумажном носителе. Благодаря возможностям цифровой типографии, любое издание может быть воссоздано в бумажном виде в кратчайшие сроки (тиражом от одного экземпляра) и с полиграфическим качеством.

Очевидно, что результат внедрения на предприятиях подобных решений и гарантия их соответствия реальным задачам организации, а значит, и получения ожидаемых преимуществ, в значительной степени зависит от профессионализма компании, осуществляющей внедрение.

Опыт и уникальные технологии сканирования и печати компании Xerox, уже много десятилетий специали-

зирующейся на работе с документами, используются в самых разных отраслях российского рынка. В своих проектах Xerox стремится к сохранению инвестиций заказчика в ИТ-инфраструктуру. В работе электронных архивов и библиотек, созданных с участием компании Xerox, могут быть задействованы уже имеющиеся в организации ИТ-ресурсы (сервера и рабочие станции, сетевое оборудование, системное и офисное ПО), а программно-аппаратное обеспечение решения может использоваться не только для функционирования электронной библиотеки, но и для других задач заказчика. Существенным аргументом в пользу предлагаемых Xerox решений говорит факт их широкого использования в российских организациях, где они показали свою высокую эффективность.

Людмила Бирюкова

## НОВОСТИ

### КОМПЛИТ: новое качество ИТ-сервисов – сильная сторона бизнеса

Компания КОМПЛИТ провела в сентябре пресс-конференцию, посвященную открытию собственного call-центра, а также завершению строительства нового Центра вычислительных технологий.

Иван Потехин, начальник call-центра, официально объявив о его открытии, рассказал об истории формирования новой структуры. Call-центр, как пилотный проект, стартовал в апреле 2008 года. Тогда перед руководством стояла задача упорядочить контакты с клиентами компании и реализовать в полной мере принцип индивидуального подхода к каждому заказчику, ставший визитной карточкой КОМПЛИТ.

Контакт-центр – это не просто единая точка входа для звонков и писем клиентов. Здесь поступает информация сортируется, сохраняется и перенаправляется ключевым действующим лицам. При отсутствии такого единого центра поступивший вызов может попасть не по адресу и обрабатываться неоправданно долго. Чтобы этого не происходило, в контакт-центре отслеживаются сроки выполнения заявок, и он

является действующим посредником между клиентом и специалистом компании, ответственным за решение по данной заявке. Кроме того, контакт-центр позволяет соблюдать индивидуальные, заранее оговоренные условия обслуживания каждого обратившегося клиента, и эта информационная база в руках операторов дает заказчиком ощущение, что здесь про них помнят и работают с ними лично.



Фото А. Вагина

Пресс-конференция проходила в новом помещении Центра вычислительных технологий HP компании КОМПЛИТ. Новая площадка была спроектирована с учетом возросших за последнее время требований, обусловленных расширением представленной в Центре линейки оборудования HP корпоративного уровня. Так, система хранения данных пополнилась

новейшим дисковым массивом HP StorageWorks Enterprise Virtual Arrays 8100. HP EVA 8100 поддерживается мощным и простым в администрировании пакетом программных средств управления, что позволяет достигнуть высокого уровня производительности системы. Серверная база расширилась за счет приобретения серверного шасси HP BladeSystem c7000, а также мощнейшей платформы HP

поскольку из всех демонстрационных центров HP Санкт-Петербурга Центр вычислительных технологий HP компании КОМПЛИТ единственный имеет в своем составе данную серверную платформу корпоративного уровня.

Специалисты компаний-клиентов, обратившись в Центр, имеют уникальную возможность увидеть, выбрать и опробовать в работе любое из уже существующих ИТ-решений лидера мирового рынка информационных технологий Hewlett-Packard, а также получают актуальную информацию о новейших разработках в данном направлении. Эксперты Центра помогают оценить, какие решения наилучшим образом соответствуют специфическим условиям каждой компании, а также провести тестирование выбранных решений.

Основной целью работы Центра является минимизация возможных рисков при введении в эксплуатацию новых программных и аппаратных ИТ-решений, а также сокращение расходов, связанных с модернизацией, что в совокупности позволит оптимизировать бизнес-процессы, связанные с развитием информационной инфраструктуры предприятия.

9000 Superdome. Система HP 9000 Superdome состоит из 8 ячеек и 32 процессоров PA – RISC 8700. По сети хранения данных (SAN) сервер имеет отказоустойчивый доступ к дисковым массивам HP EVA.

Следует отметить, что возможность тестирования системы HP 9000 Superdome является уникальной для клиентов компании КОМПЛИТ в Санкт-Петербурге,