

## **ПОСТРОЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА С УЧЕТОМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

***Abstract:** In the given work the issues of ensuring information security have been considered in view of building management system. The problem was analyzed on the example of Internet - shop.*

С учетом приоритетного развития в нашей стране сектора информационных технологий данная проблема будет рассмотрена на примере интернет-торговли. Современный электронный магазин предоставляет преимущества, которые выгодно отличают и стимулируют электронную коммерцию, благодаря применению новых технологий интернет-продаж. Эти технологии позволяют существенно снизить торговые издержки, увеличить товарооборот, оперативно реагировать на изменение рынка. Однако несмотря на все имеющиеся предпосылки для бурного развития данного сектора экономики, этого пока не происходит.

Одной из основных причин этого является отсутствие в бизнес структуре интернет-магазинов профессионального менеджмента. Обычно такой интернет-проект управляется стихийно и укомплектован программистами и IT-менеджерами; иногда в нем еще есть специалист по интернет-рекламе. Такой штатный состав интернет-проекта никак не может воплощать хорошо управляемую команду эффективных менеджеров.

Для успешной работы Интернет-магазина важен не красивый web-дизайн и хорошо организованный сайт, а команда специалистов, хорошо знающая все особенности виртуальной торговли. Интернет-магазин в руках профессиональных менеджеров представляет собой прочный механизм с хорошо отлаженной внутренней бизнес-схемой.

Система эффективного менеджмента интернет-магазина подразумевает обеспечение выполнения его командой следующих основных задач:

1. Планирование и формирование бюджета. Должен быть составлен бюджет времени и финансов для реализации проекта и реагирования на непредвиденные обстоятельства и определены критерии для измерения эффективности использования бюджета.
2. Обработка заказов и онлайн-платежей. Необходима интеграция сайта с базой данных товаров, автоматизация приема и обработки заказов, обработка платежей по кредитным картам и круглосуточный телефон службы поддержки магазина.

3. Выполнение заказов. Должны быть обеспечены договорные отношения с поставщиками, службой доставки и разработана технология контроля процесса выполнения заказа.
4. Послепродажное обслуживание. В интернет-магазине должна быть построена система возврата и обмена товара, обработки запросов о состоянии заказа, а также обеспечения технической поддержки и оперативных ответов на вопросы.
5. Сбор и обработка информации. Имеется в виду формирование базы данных клиентов, обеспечение ее безопасности, сбор статистики продаж, а также обработка и использование информации о пожеланиях клиентов и посетителей.
6. Обеспечение связи витрины интернет-магазина с бэк-офисом. Подобная связь должна функционировать четко, надежно, эффективно и по возможности — в реальном времени, т.е. организация связи интернет-витрины с бэк-офисом должна быть построена без длительных задержек.
7. Автоматизированная обработка заказов и прием платежей. Выполнения данной задачи подразумевает организацию поступления данных о заказах в хорошо структурированном и обработанном виде. Под автоматизированным приемом платежей понимается обеспечение работы интернет-магазина с распространенными средствами электронной оплаты.
8. Возможность интеграции с CRM, ERP-системами. ERP-системы разрабатываются и внедряются для улучшения планирования, учета и контроля внутри интернет-проекта. CRM-системы используются для интеграции клиента в сферу интернет-магазина.
9. Система обеспечения безопасности и конфиденциальности. Выполнение этой задачи подразумевает как обеспечение защиты данных интернет-магазина от несанкционированного доступа, так и обеспечение защиты передаваемой информации при электронных платежах.

Работа интернет-магазина в сети интернет требует создания целостной системы безопасности. Причем эту работу необходимо проводить неразрывно с построением системы менеджмента. Для достижения основной цели защиты и обеспечения указанных свойств информации и системы ее обработки система безопасности интернет-магазина должна обеспечивать эффективное решение следующих задач:

- защиту от вмешательства посторонних лиц в процесс функционирования интернет-магазина;

- разграничение доступа зарегистрированных пользователей к аппаратным, программным и информационным ресурсам интернет-магазина, то есть защиту от несанкционированного доступа;
- защиту от несанкционированной модификации и контроль целостности используемых в интернет-магазине программных средств, а также защиту системы от внедрения несанкционированных программ, включая компьютерные вирусы;
- защиту информации ограниченного распространения, хранимой, обрабатываемой и передаваемой по каналам связи, от несанкционированного разглашения или искажения;
- обеспечение аутентификации пользователей, участвующих в информационном обмене;
- своевременное выявление источников угроз безопасности информации, причин и условий, способствующих нанесению ущерба заинтересованным субъектам информационных отношений, создание механизма оперативного реагирования на угрозы безопасности информации и негативные тенденции;
- создание условий для минимизации и локализации наносимого ущерба неправомерными действиями физических и юридических лиц, ослабление негативного влияния и ликвидация последствий нарушения безопасности информации.

#### **Литература:**

1. Антон С. Информационные технологии – новый фактор развития экономики РМ.- «Bioetica, Filosofia, Economia și Medicina în strategia de asigurare a securității umane», Conferința X-a Științifică Internațională, Chișinău, 2005
2. Рябых Д. Богачева Ю. Что стоит за кнопкой "сделать заказ" – "Корпоративный менеджмент" <http://www.cfin.ru>
3. <http://www.infsec.ru>
4. <http://www.positionweaver.com/articles.shtml>
5. Корпоративные документы интернет-магазина "Goods.md".