

12 основных ошибок малых предприятий в области ИТ

Сведения об авторе: Эксперт в области малого бизнеса и ведущий обозреватель USATODAY.com Стив Страусс (Steve Strauss) делится своим списком 12 самых распространенных ошибок в области ИТ, допускаемых малыми предприятиями. Юрист, автор публикаций и известный докладчик Стив Страусс является участником форума World Entrepreneurship Forum и регулярно выступает на каналах CNN, CNBC, MSNBC в программах Your Business show и ABC News Now. Кроме того, Стив регулярно принимает участие в форумах AOL Small Business и American Express OPEN Forum.

15-20 лет назад малым предприятиям не нужно было волноваться о том, чтобы иметь в штате ИТ-специалистов. Раньше для ведения бизнеса не нужно было решать проблемы, связанные с информационными технологиями. Но времена изменились. Сегодня каждый владелец, руководитель или сотрудник небольшой компании должен быть не только специалистом в своем деле, но и хорошо ориентироваться в ИТ; однако на практике это не всегда легко реализовать. Сфера компьютерных технологий чрезвычайно обширна.

Попробуем перечислить 12 наиболее распространенных ошибок в области ИТ, которые допускают предприятия малого бизнеса, а также способы их избежать:

1. Сфера обслуживания малого бизнеса: Одним из величайших преимуществ Интернета для малого бизнеса, помимо возможности вести продажи в любой точке мира в любое время, является глобальное расширение сферы обслуживания.

Интернет уравнивал возможности всех компаний, независимо от размера. Веб-сайт малого предприятия может не уступать сайту крупнейшего конкурента, особенно учитывая невысокие затраты на создание профессионального, привлекательного для посетителей и надежного веб-сайта. Если ваш веб-сайт еще не соответствует данному описанию, пришла пора это исправить! Для создания великолепного веб-сайта достаточно воспользоваться одним из множества доступных в Интернете предложений по созданию сайтов (с коллекцией профессиональных шаблонов) или обратиться к профессиональному дизайнеру. Например, ресурс Craigslist. Так или иначе мир возможностей открыт для Вас.

2. Отсутствие подходящих средств защиты и политик: Конечно, Вам известно о необходимости специальных программных средств защиты компьютеров от интернет-угроз и мошенничества. Возможно, у Вас даже установлены некоторые базовые программы. Однако для защиты бизнеса от угроз недостаточно загрузить несколько неизвестных бесплатных программ.

Данные, списки клиентов, номера счетов, пароли, контракты и прочие важные документы жизненно необходимы компании. Однако большинство малых предприятий не понимают реальность угроз. Тем не менее угрозы как никогда реальны. Задумайтесь: по данным ФБР, за последние несколько лет с банковских счетов малых предприятий киберпреступниками было незаконно снято более 100 миллионов долларов США. Как? Жертвами атак, в основном, стали компании без развернутых систем защиты.

Помимо установки программных средств защиты, необходимо также разработать политики использования портативных компьютеров, загрузки обновлений ПО (для проверки ссылок на вирусы) и защиты всех смартфонов. Политики, процедуры и хорошее программное обеспечение — это первая линия обороны.

3. Отсутствие регулярного резервного копирования данных: Железное правило: "Создавайте резервные копии данных!" Следует ли Вы этому правилу? Возможно, нет. Как ни удивительно, но эта легко устраняемая ошибка случается хотя бы один раз в истории любой компании. Достаточно один раз потерять, например, список счетов, чтобы

Краткое справочное руководство: Управление информацией 12 основных ошибок малых предприятий в области ИТ

понять важность регулярного резервного копирования данных. И так, как бы Вы не выполняли резервное копирование данных, вручную или с помощью интерактивной службы по расписанию, самое важное — не забывать делать это регулярно. Как часто? Рекомендуемая частота — один раз в неделю, но в зависимости от важности данных может потребоваться и ежедневное резервное копирование. Составьте план резервного копирования. Безопасность прежде всего.

4. Использование устаревших технологий: Стали бы Вы использовать мобильный телефон без возможности ввода текста или модем с наборным вызовом для выхода в Интернет? Конечно, нет! Однако многие предприятия не задумываются о том, что их оборудование и программное обеспечение просто устарело. Что бы там ни говорили, в современном мире успешность бизнеса напрямую связана с качеством применяемых технологий. Например, сегодня можно автоматизировать процесс обновления социальных сред - в среде twitter, блоге и т. п., с помощью программ, обеспечивающих автоматическое заполнение информации. Или, например, с помощью специального приложения можно сфотографировать квитанции, пока Вы находитесь в пути, и автоматически добавить снимки в отчет о затратах. Новые технологии предоставляют такие возможности.

5. Недостаточное знание программ: Программы — это не человеческий мозг: мозг используется примерно на 10%. Это печальный факт. Программное обеспечение может предоставить огромные возможности для бизнеса — если бы пользователи уделили достаточно времени его изучению. На разработку программ уходит тысячи часов, включая этап проектирования, тестирования и усовершенствования. В программах предусмотрено множество мелких свойств, которые позволяют упростить ведение бизнеса, если хорошо разобраться в них. Для начала посетите веб-сайт компании-разработчика и ознакомьтесь с подсказками, советами, памятками и руководствами для пользователей.

6. Нехватка обучения: Еще одна распространенная ошибка, связанная с предыдущей. Большинство сотрудников малых предприятий не обращают внимание на доступные учебные ресурсы при покупке нового оборудования или программ. Для повышения эффективности работы воспользуйтесь любой доступной формой обучения: в виде интерактивных занятий, практических семинаров или персональных встреч. По некоторым оценкам двухчасовой учебный курс обеспечивает не менее 10 часов экономии рабочего времени на одного сотрудника в год.

7. Недостаток технической поддержки: Даже если Вы управляете магазином один, ваше предприятие насчитывает 10 сотрудников или же это крупная организация со штатом более 50 человек, техническая поддержка имеет чрезвычайную важность для правильной работы всех систем. Однако зачастую малые предприятия пытаются сэкономить в этой сфере из-за ограниченного бюджета. В этом их ошибка. Может ли человек сам сделать себе операцию? Конечно, нет! То же самое касается компьютеров. Надежная работа всех систем напрямую зависит от ИТ-специалистов. Не следует экономить на них; убедитесь, что у Вас есть надежный ИТ-консультант или реселлер, к которому можно обратиться в случае необходимости.

8. Отсутствие плана готовности к аварийным ситуациям: Задумайтесь о результатах последнего опроса Symantec: 65 % малых предприятий расположены в регионах, подверженных стихийным бедствиям, но в 50% компаний нет совершенного никакого плана готовности к аварийным ситуациям.

Неправильно думать, что план не нужен, так как это "самый худший вариант", ведь иногда события развиваются по самому неблагоприятному сценарию. Если Вы не готовы к такой ситуации, то ваш бизнес может быть выведен из строя быстрее, чем Вы сможете произнести слова потоп, ураган, торнадо, землетрясение, беспорядки, огонь или кража.

Что бы Вы сделали на месте владельца магазина, торгующего мороженым, в случае отключения электричества? Без плана ваш бизнес просто растает. Наличие плана, как правило, предусматривает создание простой недорогой системы резервного электропитания. Хороший план готовности к аварийным ситуациям также должен включать следующие процедуры: копирование и сохранение всех важных документов в автономном хранилище, установка необходимых систем резервного копирования и защиты компьютеров, наличие телефонной связи и электронной почты.

9. Ненадлежащее удаление старых технологий: Как и другие пункты в данном списке, эта ошибка несет в себе потенциальную угрозу лишь в случае недостаточного внимания к проблеме удаления устаревших технологий, но она легко устранима. Эту проблему следует рассматривать с двух сторон. Просто выброшенное оборудование нарушает экологическую обстановку и добавляет потенциально токсичные вещества в места хранения отходов. Кроме того, ненадлежащее удаление устаревших технологий подвергает конфиденциальные данные риску несанкционированного доступа. Для удаления устаревших технологий следуйте инструкциям производителя или передайте оборудование в благотворительные фонды для получения налоговой скидки.

10. Мошенничество на социальных медиасайтах: Допустим, Вы или другой сотрудник компании увидели на веб-сайте Facebook сообщение от друга "Посмотри классное видео!" При переходе по ссылке появился запрос на обновление программы просмотра видеороликов. Вы обновили программу. А, возможно, Вы стали жертвой хакера. Например, на вашей странице Twitter могут случайным образом появляться непонятные сообщения или ваши друзья на Facebook получают сообщения, что Вы застряли в Лондоне и просите переслать Вам деньги.

Мошенничество на социальных медиасайтах растет в геометрической прогрессии. Поэтому необходимо создавать рекомендации, политики и процедуры для надлежащего безопасного использования социальных медиасайтов. В противном случае могут возникнуть следующие проблемы: в первую очередь, репутации компании может быть нанесен существенный ущерб. Во-вторых, с помощью программ отслеживания нажатия клавиш на компьютере киберпреступники могут получить доступ к вашим паролям и банковским счетам. Правильные политики использования социальных медиасайтов помогают избежать этих ловушек.

11. Игнорирование репутации компании в Интернете: Знаете ли Вы, что пишут о вашей компании на веб-сайте Twitter? Что пишут пользователи в своих блогах и на сайте Yelp? Если Вы не знаете, Вы допускаете огромную ошибку. Возможно, люди пишут восторженные отзывы о вашей компании, а, возможно, и нет. Может случиться, что о Вас пишут даже неправдивые сведения. А учитывая то, что сегодня многие люди сначала проверяют репутацию компании в Интернете, подобные сообщения могут нанести бизнесу значительный ущерб.

Существуют специальные программы для отслеживания репутации компании в Интернете, которые позволяют вовремя вмешаться. В службе Google можно настроить уведомления для компании. Вы будете знать обо всех упоминаниях вашей компании в Интернете. Просматривайте сообщения Twitter. Если Вам не понравится какое-то сообщение, можно вмешаться.

12. Использование нелицензионного программного обеспечения: Да, Вы можете сэкономить средства при покупке пиратских программ либо используя чужие или бесплатные программы. Это несерьезный подход для настоящего бизнеса. При этом могут возникнуть следующие проблемы:

- *В некоторых случаях это незаконно*
- *Вам недоступны услуги поддержки*
- *Невозможно обновить устаревшие программы*

Краткое справочное руководство: Управление информацией 12 основных ошибок малых предприятий в области ИТ

- *Загружаемые программы могут содержать вирусы*
- *Неполноценная система защиты компании*

На первый взгляд, использование бесплатных программ позволяет сэкономить средства, но последствия такого решения могут обойтись Вам слишком дорого. Не допускайте эту глупую ошибку!

Дополнительные сведения

Посетите наш веб-сайт — www.symantec.com/business/solutions/smallbusiness/

В США можно обратиться к специалисту по продукту, позвонив по номеру 1 (800) 354 3329

Для связи со специалистом по продукту в США. — Адреса и телефонные номера представительств за рубежом можно узнать на нашем веб-сайте.

Представительство Symantec в России и СНГ:

123317, Россия, Москва,

Пресненская набережная, 10

Москва-Сити,

Бизнес-центр «Башня на Набережной»,

Блок С, 11 этаж

телефон: +7 (495) 662-8300

факс: +7 (495) 662-3225

www.symantec.ru

Copyright © 2011 Symantec Corporation. Все права защищены. Symantec и логотип Symantec являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Symantec Corporation или ее дочерних компаний в США и других странах. Другие названия могут являться товарными знаками соответствующих владельцев.

Symantec помогает предприятиям обезопасить информацию и управлять ею благодаря решениям в области обеспечения соответствия ИТ-инфраструктуры официальным требованиям, управления хранением и поиском данных, предотвращения потери данных и защиты сообщений.

21181993 05/11