

10 января 2024

Управление корпоративным порталом: что должен знать и уметь администратор интранета?

Корпоративный портал – сложная многофункциональная система, которая требует особого внимания и навыков. Если порталом занимаются по остаточному принципу, он вряд ли будет актуальным и полезным в долгосрочной перспективе.

Администратор корпоративного портала играет ключевую роль в обеспечении его эффективной работы. **Антон Бобров, директор департамента корпоративных сервисов ГК «КОРУС Консалтинг»**, расскажет, какие функции выполняет администратор интранета, какие компетенции и навыки необходимы для этой роли и сколько времени занимает администрирование портала.

РОЛЬ И ФУНКЦИИ АДМИНИСТРАТОРА КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА

Администратор корпоративного портала – пользователь, который администрирует уже настроенный и сданный в эксплуатацию портал.



Администратор не занимается разработкой нового функционала или наполнением портала контентом. Он отвечает за установку, настройку, обновление и обслуживание программного обеспечения, а также за обеспечение бесперебойной работы системы. А ещё управляет пользователями, предоставляя им доступ к нужной информации.

9 КЛЮЧЕВЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ АДМИНИСТРАТОРА КОРПОРАТИВНОГО ПОРТАЛА

1. Знать и понимать архитектурную схему работы корпоративного портала:

какие серверы задействованы и каким образом они взаимодействуют, а также какое программное обеспечение используется и в каких целях.

2. Разбираться в интеграциях: какие интеграции сделаны и для чего, по каким протоколам и принципам они работают, какое у них расписание и потоки данных.

3. Настраивать права доступа: определять роли пользователей, сегментировать аудиторию и предоставлять доступ к различным разделам интранета.

4. Следить за стабильностью работы серверов и баз данных, а также за корректной работой интеграций и всего интранета.

5. Поддерживать актуальность программного обеспечения на основе которого создан корпоративный портал, включая его платформу и модули.

- 6. Обеспечивать безопасность данных**, как от внешних, так и от и внутренних угроз.
- 7. Обеспечивать соответствие регламентам новых релизов**, а также функциональности корпоративного портала.
- 8. Выполнять резервное копирование данных:** создавать и хранить копии, следить за их целостностью и безопасностью.
- 9. Поддерживать документацию в актуальном состоянии.** Это не значит, что администратор должен самостоятельно актуализировать документы. Его задача – требовать их от тех, кто выполняет настройку, разработку или вносит изменения. Администратор же актуализирует документы и проверяет их на соответствие реализации.

Значительных трудозатрат обычно требуют первичная настройка портала, погружение в архитектуру и документацию, но дальнейшая поддержка происходит значительно проще. Корректно разработанный и настроенный портал, который регулярно обновляется, не будет доставлять проблем и требовать много времени на администрирование. По нашему опыту, достаточно заложить на эту работу 20-40 часов в месяц.

ТЕХНИЧЕСКИЕ НАВЫКИ

Администратор корпоративного портала должен обладать глубокими знаниями в области информационных технологий, включая установку, настройку и техническую поддержку программного обеспечения. Также ему необходимы твердые навыки работы с базами данных и сетевыми

технологиями.

Он должен, хотя бы минимально, разбираться в администрировании серверов, баз данных, служб мониторинга, понимать принципы работы основных протоколов данных.

Как правило, в требованиях к кандидатам на эту должность можно встретить следующие навыки:

- **Знание операционных систем:** опыт работы с различными операционными системами, такими как Windows, Linux или Unix.
- **Установка и обслуживание серверов:** навыки установки, настройки и обслуживания серверов, включая работу с веб-серверами (например, Apache, Nginx) и серверами баз данных (например, MySQL, PostgreSQL, Microsoft SQL Server).
- **Поддержка базы данных:** умение работать с базами данных, включая создание резервных копий, восстановление данных, а также их оптимизацию и настройку.
- **Понимание внутренней архитектуры платформы (зависит от того, на какой платформе в компании интранет):** Битрикс24, SharePoint, Neon, Incomand, VK People Hub и других.
- **Сетевые технологии:** знание основ сетевых технологий, включая настройку сетевых устройств, обеспечение безопасности сети и управление сетевыми протоколами.
- **Информационная безопасность:** знание принципов информационной безопасности, опыт работы с защитой от взломов, безопасностью данных, а



также умение проводить аудиты безопасности системы.

- **Виртуализация:** опыт работы с технологиями виртуализации, такими как VMware, Hyper-V или Xen.
- **Стек технологий:** понимание основ Java, C#, PHP, Javascript, HTML, CSS в зависимости от платформы корпоративного портала.

Вы можете использовать данный перечень компетенции для составления вакансии и оценки наличия необходимых компетенций внутри компании.

УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Администратор корпоративного портала отвечает за создание и поддержание безопасной и эффективной среды для работы пользователей, обеспечивая им доступ только к необходимым ресурсам, а также контролируя безопасность и конфиденциальность данных.

Основные задачи управления пользователями:

- **Создание учетных записей.** Администратор портала создает учетные записи для новых пользователей, предоставляя им доступ к необходимым ресурсам и функциям. Например, у всех пользователей будет возможность просматривать и читать новости, а у редакторов новостей, соответственно, возможность их создавать и редактировать.
- **Управление правами доступа.** Назначает права доступа к различным разделам портала в соответствии с ролями и обязанностями

пользователей.

- **Мониторинг активности.** Отслеживает активность пользователей на портале, а также контролирует за их взаимодействием с контентом и другими пользователями.
- **Управление группами пользователей.** Формирует группы пользователей с различными уровнями доступа и привилегий.
- **Удаление и блокировка учетных записей.** Управляет учетными записями, включая блокировку, удаление или временное отключение доступа пользователей к portalу при необходимости.
- **Обучение и поддержка пользователей.** Обеспечивает пользователей необходимой информацией и обучением по использованию функций портала, а также оказывает техническую поддержку при возникновении проблем.

БЕЗОПАСНОСТЬ И ЗАЩИТА ДАННЫХ

Администратор корпоративного портала отвечает за обеспечение безопасности данных и защиту от внешних угроз. Он должен обладать глубокими знаниями в области кибербезопасности и быстро реагировать на угрозы.

В первую очередь, администратору важно знать об актуальных угрозах информационной безопасности и своевременно устанавливать обновления, выпускаемые вендорами программного обеспечения. Часто корпоративные

порталы взламывают просто потому, что в компании использовались неактуальные версии ПО, в которых были обнаружены уязвимости. Если бы ПО обновлялось вовремя, таких проблем бы не возникло.

Еще одна проблема — большое количество пользователей с административными правами или слишком простыми паролями. Именно взлом учетной записи администратора является второй по частоте угрозой информационной безопасности.

МОНИТОРИНГ И ОТЧЕТНОСТЬ

Администратор должен осуществлять мониторинг работы корпоративного портала и анализировать отчеты о его производительности и использовании, а также предоставлять по требованию эти отчеты владельцу интранета.

Администратор регулярно проверяет:

1. Работу интеграций
2. Доступное свободное место на сервере
3. Нагрузку на серверы приложений и баз данных
4. Наличие и целостность резервных копий
5. Логи информационной безопасности
6. Отчеты о посещаемости разделов и использовании сервисов портала.

Часто резкое падение посещаемости говорит о том, что сервис сломался.



РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Мир ИТ так стремительно развивается, что компетенции специалистов очень быстро устаревают. Администратор должен постоянно обучаться, следить за новыми технологиями, получать актуальные для работы с интранетом навыки.

Вот 5 простых советов, которые помогут специалистам развиваться и не отставать от трендов:

- 1. Следите за новыми технологиями:** читайте Habr, телеграмм каналы по теме, смотрите ролики, посещайте технологические выставки и мероприятия.
- 2. Участвуйте в обучающих программах и курсах.** Получайте профессиональные сертификаты. Это помогает подтвердить квалификацию и правильно оценить собственный уровень знаний.
- 3. Развивайте навыки управления проектами.** Поскольку администратор портала часто занимается решением вопросов на стыке информационных систем, взаимодействует с большим количеством специалистов, развитие навыков управления проектами будет весьма полезным. Вы можете пойти на специализированные курсы и читать профильные книги.
- 4. Принимайте участие в профессиональных сообществах, форумах, конференциях и семинарах.** Делитесь опытом — это позволяет систематизировать знания и по-новому посмотреть на привычные процессы.

Многие предполагают, что интранет будет работать без особого внимания после его запуска, однако это не так. На самом деле, для эффективной работы интранета требуется постоянное управление и поддержка. Без технической поддержки и администрирования портал будет работать со сбоями, вы столкнетесь с падением системы, а в худшем случае — со взломом. Вопросы управления корпоративным порталом являются критически важными для бизнеса.

Потому как довольно часто их используют как цифровые рабочие места или в них делают базу знаний для поддержки клиентов. Отказ такой системы ведет к финансовым и репутационным потерям. Есть и другая сторона, портал, который тормозит или регулярно падает, некрасивый и устаревший негативно воспринимается сотрудниками, что значительно влияет на HR-бренд компании. Поэтому администратору интранета требуется комбинация технических навыков, умение обеспечивать безопасность и поддерживать высокую производительность портала.