

УДК 65.06

**Кривошеева Виктория Михайловна,
Зайцева Ирина Владимировна**

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В высоко конкурентной среде сферы услуг успешно может работать только та организация, которая применяет в своей деятельности информационные технологии, повышающие качество обслуживания клиентов. Выигрывает тот, кто в состоянии предоставить клиенту весь комплекс услуг в максимально короткие сроки. В работе представлена разработанная подсистема, которая намного ускоряет и облегчает работу сотрудника организации по сравнению с бумажной формой учета, также позволяет оперативно извлекать пользователю необходимые для него данные. Элементы данной подсистемы служат для эффективного управления предприятием.

Ключевые слова: эффективность управления, автоматизация, информационная подсистема, документооборот, форма учета.

Viktoria Krivosheeva, Irina Zaitseva

INNOVATIVE APPROACHES TO ENTERPRISE MANAGEMENT EMPLOYING ADVANCED COMPUTER TECHNOLOGIES

In a highly competitive environment in the service sector, successful operation for an organization is possible only if the latter employs computer technologies to improve the quality of its customer service. The winner here is the one that is able to offer the clients the full range of services in the shortest time possible. The paper describes a subsystem developed in order to improve and facilitate the work done by an employee making it much faster if compared to the conventional paperwork in accounting; it also allows the user to quickly extract the data required. The elements of this subsystem are used for effective management of the enterprise.

Key words: management efficiency, automation, information subsystem, workflow, form of accounting.

В высоко конкурентной среде в сферы услуг успешно может работать только та организация, которая применяет в своей деятельности информационные технологии, повышающие качество обслуживания клиентов.

Активное внедрение современных компьютерных технологий в деятельность предприятий является необходимым условием их успешной работы, поскольку точность, надежность, оперативность и высокая скорость обработки и передачи информации определяет эффективность управленческих решений в этой сфере [2].

Основным направлением деятельности в ООО «Северо-Кавказского центра автоматизации» является оказание услуг клиентам, главной целью функционирования данной фирмы является продажа и обслуживание программного продукта. Для того чтобы это сделать, необходимо выполнение таких условий, как оперативность предоставления необходимой информации, высокая скорость и качество работы с клиентами, устранение периода ожидания клиента, обеспечение «индивидуального» подхода к клиенту. Следовательно, необходимо применять автоматизированные технологии в работе персонала, сокращая при этом трудозатраты, затраты на расходные материалы, время на поиск и обработку информации [1].

В соответствии с этим была создана подсистема, регулирующая взаимоотношения с контрагентами фирмы. Данная система обладает следующими возможностями: создание единой базы клиентов с возможностью быстрого поиска необходимых данных о клиенте, в том числе услуг, которыми пользовался клиент; автоматический расчет суммы вознаграждения; автоматическое формирование в программе текста договора, заявки клиента; рассылка электронных писем на почту клиентов,

а также возможность использования функции sms-рассылки прямо из созданной подсистемы; создание промежуточных отчетов; фиксация входящей информации от существующих и потенциальных клиентов: телефонные звонки, личные встречи, письма на электронную почту; организация системы напоминаний сотрудникам о предстоящих мероприятиях.

Таким образом, созданная информационная подсистема полностью работоспособна. Она достаточно проста для усвоения и легка для понимания ее даже неквалифицированным пользователем. Данная подсистема намного ускоряет и облегчает работу сотрудника организации по сравнению с бумажной формой учета, также позволяет оперативно извлекать пользователю необходимые для него данные.

Все процессы, происходящие в организации, тесно связаны между собой. Одним из способов определения взаимосвязи входных, промежуточных и результатных информационных потоков организации, а также функции в целом, является составление информационной модели фирмы. Информационная модель может быть представлена в виде диаграммы потоков данных или DFD-диаграммы (Data Flow Diagram). Основными компонентами данной диаграммы являются различные потоки данных, которые переносят информацию от одной подсистемы к другой. Каждая из подсистем выполняет определенные преобразования входного потока данных и передает результаты обработки информации в виде потоков данных для других подсистем. Внутри системы существуют процессы преобразования информации, порождающие новые потоки данных (рис. 1).

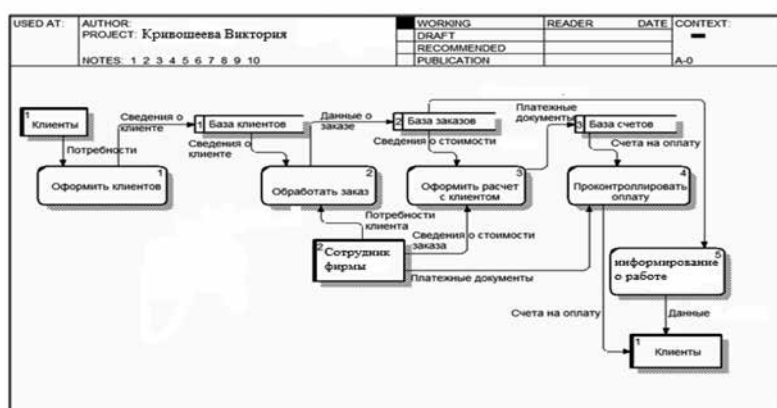


Рис. 1. Диаграмма потоков данных «Северо-Кавказский центр автоматизации»

Диаграмма DFD отражает все основные этапы процесса взаимодействия фирмы с клиентом. Созданная подсистема предполагает непосредственное взаимодействие всех ее частей. Созданная система состоит из четырех подсистем: «Администрирование фирмы»; «Взаимоотношения с клиентами»; «Нормативно-справочная информация»; «СКЦА»(общая подсистема) (рис. 2).

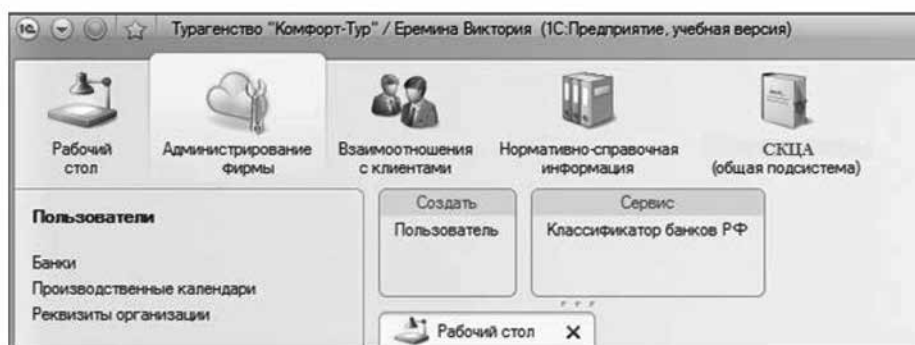


Рис. 2. Внешний вид созданной системы

Рабочий стол представляет собой стандартный механизм для организации наглядного, а также более удобного для сотрудника интерфейса программы. Первая подсистема «Администрирование фирмы» является вспомогательной и предназначена для управления пользователями, которые работают в системе, а также для изменения реквизитов организации. Подсистема состоит из четырех справочников: «Пользователи»; «Банки»; «Производственные календари»; «Реквизиты организации» (рис. 3).

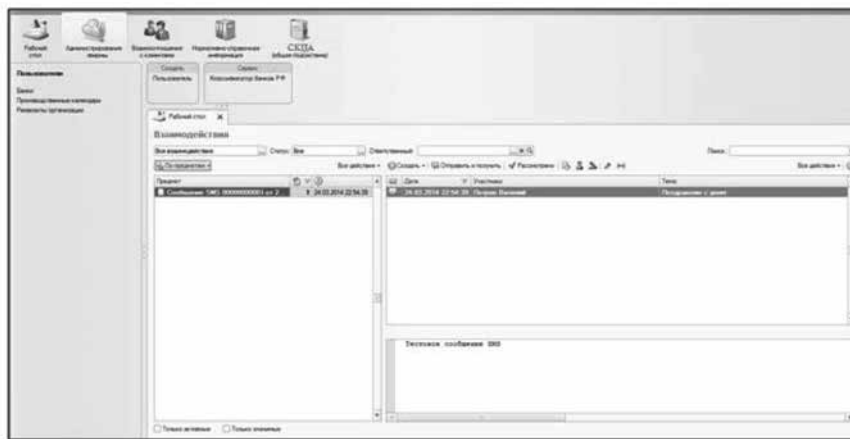


Рис. 3. Внешний вид системы после открытия

В справочнике «Пользователи» ведется учет пользователей, которые работают с программой. Он предназначен для просмотра списка пользователей, у которых есть доступ к созданной системе. Для ведения списка пользователей требуются права администрирования. Администратор имеет право добавлять новых пользователей, устанавливать права доступа для вновь добавленных пользователей, а также назначать при необходимости пароль для входа в систему (рис. 4).

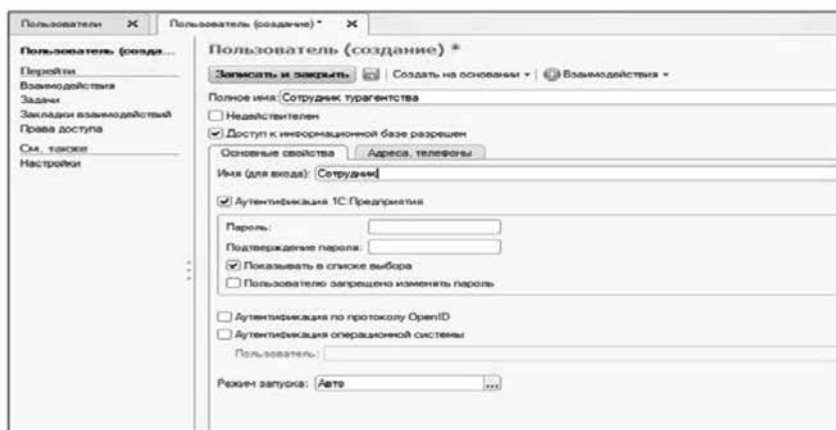


Рис. 4. Форма создания нового пользователя системы

Справочник «Банки» предназначен для хранения списка банков, которые существуют в России. Это так называемый общероссийский классификатор банков.

Следующая подсистема – «Взаимоотношения с клиентами». В ней реализован основной функционал CRM-системы. Данная подсистема предназначена для выделения в одном пространстве документов, с помощью которых фиксируются события, прежде всего связанные со взаимодействием с клиентами, а также рабочие задачи сотрудника агентства (рис. 5).

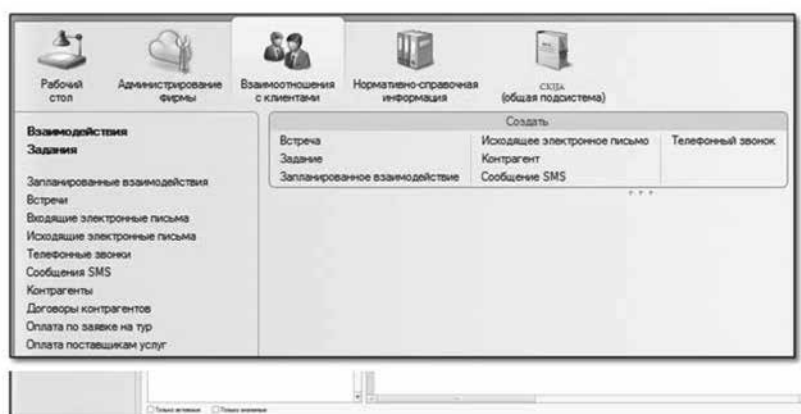


Рис. 5. Состав подсистемы «Взаимоотношения с клиентами»

Главным документом данной подсистемы является документ «Взаимодействия». Документ позволяет также создавать любое взаимодействие с клиентом, он объединяет в себе все документы, предназначенные для фиксирования взаимодействия с клиентом.

Документ «Запланированное взаимодействие» предназначен для планирования взаимодействия с одним или несколькими контактами. Если информацию об участнике запланированного взаимодействия не планируется хранить, то достаточно указать «Представление контакта» и «Как связаться».

В документе также есть кнопка «Создать на основании». Она предназначена для создания на основании данного документа другого документа, в том числе документа «Заявка клиента на услугу» [3].

Созданная подсистема позволяет формировать промежуточные графические отчеты. Одним из таких отчетов является отчет, который отображает плановую прибыль организации за установленный произвольный период, отображает сумму задолженности фирмы поставщикам услуг. Таким образом, созданная подсистема позволяет наиболее рационально организовать работу сотрудника, исключить большое количество случайных ошибок, повысить оперативность и качество его работы. При этом неоспоримым преимуществом является ориентация на клиента, что позволяет эффективно управлять предприятием.

Литература

1. Зайцева И. В. Решение задачи оптимального управления математической моделью сложной экономической системы // Вестник Ставропольского государственного университета. 2010. Выпуск 70 (5). С. 16–21.
2. Кривошеева В. М. Моделирование производственных процессов и развития информационных систем // Современные подходы к проектированию информационных технологий: сб. науч. тр. / СтГАУ. Ставрополь, 2012. С. 40–43.
3. Зайцева И. В., Кривошеева В. М. Инновационная модель экономики и развитие промышленности // Особенности инновационного развития региона сб. науч. тр. СПб.: ИНПРОМ, 2013. С. 230–231.
4. Зайцева И. В., Кривошеева В. М. Стратегия устойчивого развития: актуальные вопросы и тенденции // Актуальные проблемы информатизации современного делопроизводства и документооборота: сб. науч. тр. СтГАУ. Ставрополь, 2012. С. 52–53.