

АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ, CRM-СИСТЕМ ДЛЯ РОБОТИ ТА РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ

Вінницький національний технічний університет;

Анотація

В роботі розглянуті теоретичні відомості про впровадження інформаційних технологій оцінювання якості бізнес-процесів підприємства за умов їх роботи та стратегічного розвитку.

Ключові слова: інформаційні технології, бізнес-процеси, управління підприємством, CRM-система.

Abstract

The paper considers theoretical information on the introduction technology for assessing the quality of business of the enterprise in terms of their work and strategic development.

Keywords: information technology, business processes, enterprise management, CRM-system.

Вступ

В сучасних умовах управління, коли підприємства все більше використовують складні бізнес-процеси, інвестиції, інновації, зросли вимоги до якості продукції та послуг. Окрім цього, діяльність підприємств значно гальмують негативний вплив інфляції, високий рівень податків та зборів. Внаслідок дій вищезазначених негативних чинників підприємства зазвичай мають незадовільний фінансовий, економічний та організаційний стан, втрачаючи клієнтську базу та інвестиційну привабливість для зарубіжних інвесторів.

Якісна різниця в підходах до управління бізнесом в кращих зарубіжних фірмах полягає в тому, що в них пріоритет віддається методам цільового планування і гнучкої орієнтації на послуги високої якості для конкретних замовників з урахуванням постійно зростаючих вимог до якості та надійності.

Результати дослідження

Питанням розробки процесно-орієнтованих бізнес-процесів та управління підприємствами, організаціями, проблемами формування, функціонування та розвитку систем управління підприємствами значну увагу приділяли: Альберт М., Ансофф І.Х., Виноградова О.В., Друкер П., Івлєв В.А., Каплан Р., Клейнер Г.Б., Коваленко І.І., Месков М., Попов Т.В., Робсон М., Хаммер М., Ходаков В.Е., та ін.

Питанням проектування інформаційних систем розглянуті в роботах вітчизняних вчених Бабица О.В., Бідюка П.І., Бушуєва С.Д., Глушкова В.М., Згуровського М.З., Івахенка О.Г., Криворучко О.В., Левикіна В.М., Михайленка В.М., Павлова О.А., Пакратової Н.Д., Поколенка В.О., Оксіюка О.Г., Сахна Є.Ю., Січко Т.В., Цюцюри М.І., Чумаченка І. В., та ін.

Науковому дослідженню теоретичних та практичних основ реінжинірингу бізнес-процесів присвячені роботи багатьох зарубіжних та вітчизняних вчених: Б. Андерсена, Т. Давенпорта, М. Зіндера, Н. Оболенського, Е. Попова, М. Робсона, Ю. Тельнова, М. Хаммера, Д. Чампи, А.-В. Шеєра та ін. Серед вітчизняних вчених-економістів, які займалися дослідженням процесів трансформацій економічних систем, реорганізації бізнес-процесів та інформаційних основ їх моделювання можна відмітити: Н. Абдікеєва, О. Виноградову, І. Войнова, А. Забору, І. Глухова, В. Єліферова, В. Ільїна, С. Ілляшенка, А. Керімова, Л. Козєрод, Г. Кулікова, Т. Лепейко, М. Ліанського, В. Мединського, Л. Мельника, С. Меховича, Є. Ойхмана, Прокопенко, Е. Сотскової, Л. Таранюка, О. Телєтова, А. Хаюстова, Е. Холіна, С. Черемних, А. Черепа, Н. Шестопада та ін. Поряд із цим, у наукових працях зазначених вчених та інших публікаціях не приділено достатньо уваги системному аналізу реінжинірингу, який би розглядав динамічні особливості бізнес-процесів, особливості побудови найбільш ефективних маршрутів їх функціональних потоків. Крім того, удосконалення також вимагає понятійний апарат реінжинірингу та його класифікаційні ознаки. Подальших досліджень потребують науково-методичні засади реалізації реінжинірингу бізнес-процесів шляхом формування спеціального організаційно-

економічного механізму, який би максимально адаптував вітчизняні промислові підприємства до радикальних змін.

Аналіз робіт вище перерахованих вчених показав, що в умовах ризиків внутрішнього і зовнішнього середовища для вирішення проблем стабільного розвитку підприємств середнього і малого бізнесу все більшого значення набувають методи комплексної оцінки якості ефективності бізнес-процесів з урахуванням кількісних і якісних показників процесів. Тому виникає гостра потреба у впровадженні інноваційних підходів до покращення як виробничих систем, так і систем управління підприємствами (CRM-систем).

Для досягнення запланованих цілей налагодження роботи та стратегічного розвитку підприємств необхідно використати кількісні та якісні методи оцінювання ефективності бізнес-процесів, які повинні досліджуватись за принципами проведення SWOT-аналізу, методом ранжування бізнес-процесів по системі їх важливості на основі узагальнених експериментних оцінок; реінжиніринг бізнес-процесів підприємства; визначення комплексного інтегрального показника якості та ефективності бізнес-процесів в системі управління процесами, як у наданні послуг, так і системі підрозділів підприємства на основі розрахунків абсолютних і відносних показників; систематизація всіх даних в єдиній CRM-системі та прогнозування роботи підприємства за допомогою нейронних мереж. Більш того, доцільним є розробка комплексу заходів, скриптів з метою організації моніторингу роботи та стратегічного розвитку підприємства з урахуванням оцінки якості бізнес-процесів, ціни і потенціалу підприємства.

Висновки

Отже, розробка та впровадження інформаційної технології оцінювання якості бізнес-процесів підприємства за умов їх роботи та стратегічного розвитку є актуальною, а аналітичні засоби які її підтримують пропонуються досліджувати в напрямку поглиблення існуючих розробок оцінювання бізнес-процесів за рахунок підвищення їх якості, на основі імітаційного комп'ютерного моделювання роботи підприємства, тобто надання послуг та управлінських процесів.

Розробка інформаційної технології (CRM-системи) оцінки якості бізнес-процесів, методів і методології та прогнозування роботи підприємства за допомогою нейронних мереж є практичною і науковою необхідністю, їх вдосконалення є актуальною задачею, а її впровадження дозволить підвищити ефективність управління підприємством.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Системний підхід до моделювання, прогнозування та управління фінансово-економічними процесами / Половцев О. В., Бідюк П. І., Коршевніук Л. О., Семенов І. І.; - Донецьк : Східний видавничий дім, 2009. -285 с.

2. Формування цінності в діяльності проектно-орієнтованих організаціях / С. Д. Бушуєв, Н. С. Бушуєва // Управління проектами та розвиток виробництва. – 2009. - № 3. – С. 5-14.

Квстний Роман Наумович — д.т.н., професор, завідувач кафедри автоматичної та інформаційно-вимірювальної техніки, Вінницький національний технічний університет

Кузін Олег Олегович — аспірант групи ІАС-19-1, факультет комп'ютерних систем та автоматичної техніки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: kuzin.oleg19@gmail.com

Науковий керівник: **Квстний Роман Наумович** — д.т.н., професор, завідувач кафедри автоматичної та інформаційно-вимірювальної техніки, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Kvyetnyy Roman N. — D.Sc., Professor, Chief of Automatic and Information-Measuring Technic Chair, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

Kuzin Oleh O. — postgraduate student, Department of Automatic and Information-Measuring Technic, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email : kuzin.oleg19@gmail.com

Supervisor: **Kvyetnyy Roman N.** — D.Sc., Professor, Chief of Automatic and Information-Measuring Technic Chair, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia