

4. Богданова Е. Л. Информационный маркетинг : учебное пособие / Е. Л. Богданова. – СПб : Альфа, 2000. – С. 29.

5. Коваль Е. В. Разработка кампании продвижения марок на предприятиях ликероводочной промышленности / Е. В. Коваль : дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. – Волгоград, 2006. – 162 с.

6. Никитина К. ВТЛ своими руками: как избежать типичных ошибок при разработке и проведении ВТЛ-мероприятий / К. Никитина // Маркетолог. – 2005. № 9 (71). – С. 39–42.

7. Симонян Т. В. Интеграция коммуникационных инструментов маркетинга / Т. В. Симонян // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – 2003. – Т. 1. – № 4. – С. 117.

Овчинников Степан Александрович,
к. т. н., ст. преподаватель кафедры
программного обеспечения
автоматизированных систем
ГОУ ВПО «Волгоградский
государственный технический
университет»
e-mail: stepan@volgograd.ru

Корпоративные информационные системы для малого бизнеса Corporate Information Systems for Small Business

Статья посвящена вопросам выбора средств автоматизации деятельности малых предприятий, рассматривает их отличительные особенности, выделяет критерии отбора классов программных систем. В статье приводится пример применения легкой КИС предприятия для организации групповой работы над проектами.

The paper is devoted to the questions of the choice of the means of automation of small business activity. The article describes their differential peculiarities and gives accent to selection criteria of software systems. The author presents an example of the use of corporate information system of an enterprise for the arrangement of team work on projects.

Ключевые слова: автоматизация, управление, корпоративная информационная система.

Keywords: automation, management, corporate information system.

В настоящее время одной из наиболее востребованных бизнес-структурами отраслей информационных технологий (ИТ) является автоматизация управления предприятиями. Бурно развиваются такие классы программных продуктов, как ERP (корпоративные информационные системы), BPM (системы управления процессами), CRM (системы управления взаимоотношениями с клиентами), HD (системы управления технической поддержкой сотрудников), HRM (системы управления персоналом) и другие¹.

Большую часть представителей класса ERP-решений относят к так называемым «тяжелым» системам по причине широты класса решаемых задач, богатой функциональности, высокой стоимости решения и владения, долгих сроков внедрения.

Для крупных предприятий, промышленных и сельскохозяйственных агломераций, дистрибьюторских сетей выбор «тяжелой» системы зачастую оправдан: временные, финансовые и трудовые вложения окупаются за счет упорядочения бизнес-процессов

¹ Сафаров А. Когда корпоративная система холдинга – не только учет // Intelligent Enterprise. 2005. № 17.

компании, повышения эффективности управления ресурсами, упорядочения бухгалтерского, управленческого, финансового и других видов учета¹.

Однако среди небольших предприятий, относящихся к так называемому малому бизнесу и активно работающих с информацией, также велика потребность в упорядочении и автоматизации протекающих информационных процессов.

Примерами компаний такого типа, в частности, являются: небольшие организации, поставляющие товары или оказывающие профессиональные услуги (компьютерные магазины, установщики сетевого и коммуникационного оборудования, веб-студии, рекламные агентства), консультационные компании (юридические, медицинские, экспертные), переводческие и копирайт-агентства.

Отличительными чертами таких компаний являются:

- 1) значимая роль информационных процессов в управлении компанией и разнообразие видов данных, подлежащих хранению и учету;
- 2) небольшое количество сотрудников (до 100);
- 3) ограниченное число уровней управления процессами (обычно не более 2) и их участников (работа малыми группами);
- 4) невысокая сложность бизнес-процессов;
- 5) простота бухгалтерского учета (зачастую применение упрощенной системы налогообложения);
- 6) активное использование надомного труда или технологий мобильного офиса (территориально распределенные компании)².

На основе анализа отличительных особенностей компаний можно сформулировать требования к корпоративной информационной системе:

- 1) наличие функциональных возможностей для организации хранения, учета и отдельного доступа к электронным документам любых типов, ведению архива, постановки и контроля задач;
- 2) отсутствие необходимости в элементах электронного документооборота;
- 3) необходимость поддержки отдельной работы над проектами, отсутствие необходимости в интеграции с системами бухгалтерского учета;
- 4) возможность удаленного доступа, предпочтительно использование так называемого «тонкого клиента», например, веб-браузера.

Очевидно, что, с одной стороны, почти любая «тяжелая» ERP-система покрывает все перечисленные потребности и решает задачу автоматизации, а с другой – избыточность таких решений в малом бизнесе и их высокая стоимость делают применение «тяжелых» систем экономически и организационно неоправданным³.

С точки зрения протекающих процессов и принципов управления можно охарактеризовать рассматриваемый класс задач как проектный. Как правило, есть четко выделенные этапы, сроки, результаты, поэтапная приемка работ, сделочно-премиальная система поощрения, ответственное лицо на каждом этапе.

Понятно, что «тяжелые» КИС неприменимы в данных условиях. Рассмотрим классы более простых программных продуктов, которые могут использоваться для решения задачи.

1. Системы управления проектами – Project Management Systems/Software⁴;
2. Системы учета отношений с заказчиками (управление продажами) – Customer Relations Management⁵;
3. Системы групповой работы над информацией (wiki-проекты, дискуссионные платформы, форумы);

¹ Внедрение ERP-систем. – URL: http://erp-expert.com.ua/content/erp_project_implementation_p1.

² Суханова М. Как бы далеко ты ни летал... // Intelligent Enterprise. 2006. № 7.

³ Мельник О. Соблазн и необходимость совместной работы // Intelligent Enterprise. 2008. № 5.

⁴ Вязовой В. Системы управления проектами. – URL: <http://www.cfin.ru/software/project/pms-review.shtml>.

⁵ Албитов А., Соломатин Е. CRM (Customer Relationship Management). – URL: <http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml>.

4. Малые системы автоматизации документооборота и управления предприятиями (ERP, ECM – Enterprise Content Management, BPM – Business Processes Management);

5. Специальные заказные системы.

Рассмотрим преимущества и недостатки каждой из групп систем применительно к поставленной задаче. Среди перечисленных только группа 5 полностью покрывает описанную потребность.

PM-системы позволяют задокументировать сложившееся разделение обязанностей, назначить задачи и получить отчетность по их выполнению. Многие системы такого рода имеют веб-доступ, позволяют вести связанную переписку, интегрируясь, например, с MS Exchange и почтовыми службами, но не решают главной задачи – ведение динамично меняющегося проекта, каждому шагу которого сопоставляется много разных файлов и документов, оперативное управление. Наиболее сильные черты таких систем: формирование отчетов, расчет критического пути, построение диаграмм Ганта, планирование ресурсов и рабочего времени, в наименьшей степени востребованы малым бизнесом¹.

Внедрение такой системы оправдано только доработкой системы с качественным веб-модулем.

CRM-системы хороши для учета прямых телефонных или личных продаж, при большой текучке кадров, высокой дисциплинированности сотрудников и отлаженном бизнес-процессе продаж. Системы такого рода в основном решают задачи управления маркетингом, продажами и клиентским обслуживанием, но не командной работы над проектом². На наш взгляд, этот класс систем не имеет перспектив внедрения для решения всех поставленных задач.

Wiki-проекты, дискуссионные платформы хорошо решают задачи групповой работы над документами, обладают всеми преимуществами средств удаленной работы, однако почти не имеют поддержки других задач, актуальных для малого бизнеса.

Системы управления документооборотом, предприятием, ресурсами (СЭД, ERP, BPM) решают задачу наилучшим образом, но требуют специальной жесткой постановки задач: формализации всех сценариев прохождения документа, прописывания ролей, статусов и атрибутов, обеспечивают сбор отчетности, поддерживают напоминания. На наш взгляд, цена внедрения любой коробочной системы будет очень высока, а экономический эффект относительно мал. Также практически не распространены качественные веб-ориентированные системы.

Предлагается использовать для решения задач ведения проектов программный продукт «Invision Power Board» или аналогичный из класса интернет-форумов. Цена за лицензию на один год мала (2–3 тыс. руб.). Форум, в частности, дает возможность:

- хранения и поиска проектной информации;
- удаленного доступа с разграничением прав;
- осуществления функций поддержки клиентов;
- организации групповой работы над информацией, выдачи и контроля заданий;
- ведения картотеки сотрудников компании и участников форума;
- ведения реестра договоров, проектов, документов;
- документирования продуктов компании, ведения базы знаний по товарам и услугам при условии установки wiki-движка;
- автоматического уведомления о событиях. Каждый участник может быть подписан на те темы, которые имеют к нему отношение.

Достоинства такой системы ведения проектов:

- простота освоения и удобство использования;
- низкая стоимость;

¹ Мельник О. Соблазн и необходимость совместной работы // Intelligent Enterprise. 2008. № 5; Вратенков С. Стоимость управления проектами. – URL: <http://www.intalev.ru/?id=12575>.

² Албитов А., Соломатин Е. CRM (Customer Relationship Management). – URL: <http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml>.

– малое время развертывания (пара часов на первичную настройку прав), невысокая сложность для новичка;

– доступность простых видов отчетов: что произошло с момента последнего визита, когда был сделан тот или иной документ, средняя активность любого сотрудника и т.п.;

– гибкость системы настройки прав. Когда возникает очередная форма совместного использования форума, создания ветки, группы и маски доступа, бывает достаточно того, чтобы все заинтересованные сотрудники и партнеры видели только необходимую им информацию;

– переносимость, кроссплатформенность, традиционный интерфейс, легкость резервирования;

– качество и отлаженность программного обеспечения, регулярные обновления.

Недостатки форума как корпоративной информационной системы:

– бедность функциональных возможностей. Форум лишен почти всех возможностей автоматизированного анализа данных и помощи в принятии решений;

– ограничения на сложность проектов. На наш взгляд, сложный проект, где выполняются более 5 видов работ одновременно, участвует более 10 человек, закономерно потребует более мощной информационной системы.

Предлагаемое решение внедрено, активно используется в интернет-агентстве «ИНТЕРВОЛГА» и хорошо себя зарекомендовало как инструмент управления компанией и организации взаимодействия, в том числе и с удаленными сотрудниками.

Таким образом, проанализировав потребность малого бизнеса в корпоративной информационной системе и варианты ее удовлетворения, можно сделать следующие выводы:

1. Малый бизнес имеет существенные особенности и отличия от крупных компаний, которые задают специфические потребности в автоматизации и корпоративных информационных системах, отличные от потребностей крупных предприятий и не позволяют эффективно применять «тяжелые» КИС.

2. Среди «малых» КИС можно выделить ряд наиболее перспективных для применения в малом бизнесе: системы класса BPM, CRM, средства групповой работы с информацией.

3. В случаях, когда основной объект учета и управления – это проект, а наибольшее число операций в КИС касаются выполнения проектных поручений, экономически и организационно оправдано применение программных продуктов семейства Invision Power Board и аналогичных.

Литература:

1. Сафаров А. Когда корпоративная система холдинга – не только учет / А. Сафаров // Intelligent Enterprise. – 2005. – № 17.

2. Внедрение ERP-систем [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www. URL: http://erp-expert.com.ua/content/erp_project_implementation_p1.

3. Суханова М. Как бы далеко ты ни летал... / М. Суханова // Intelligent Enterprise. – 2006. – № 7.

4. Мельник О. Соблазн и необходимость совместной работы / О. Мельник // Intelligent Enterprise. – 2008. – № 5.

5. Вязовой В. Системы управления проектами [Электронный ресурс] / В. Вязовой. – Режим доступа: www. URL: <http://www.cfin.ru/software/project/pms-review.shtml>.

6. Албитов А. CRM (Customer Relationship Management) [Электронный ресурс] / А. Албитов, Е. Соломатин. – Режим доступа: www. URL: <http://www.cfin.ru/itm/crm-review.shtml>.

7. Вратенков С. Стоимость управления проектами. [Электронный ресурс] / С. Вратенков. – Режим доступа: www. URL: <http://www.intalev.ru/?id=12575>.