

УДК 334 : 004 : 339

В.Е. Цай,
оператор ООО «ИКРАБ»

(г. Хабаровск)

Т.В. Мазанкова,

канд. экон. наук,

доцент кафедры экономики и управления на предприятиях торговли
факультета управления и технологий
Хабаровского государственного университета экономики и праваАНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ООО «ИКРАБ»

В статье систематизированы виды информационных технологий, используемые в современной практике. Проанализировано использование информационных технологий в деятельности предприятия по доставке морепродуктов, выявлено, что компания применяет не все виды информационных технологий, не применяются в работе информационные технологии поддержки принятия управленческих решений, экспертных систем, управления проектами). Применяемые технологии (ИТ-технологии обработки данных, управления, автоматизации офисной деятельности, геоинформационные технологии) реализуются с помощью использования разных, не интегрированных между собой программ. Решение этого недостатка возможно через внедрение автоматизированных систем управления, индивидуально доработанных под потребности предприятий.

Ключевые слова: информационные технологии, Интернет, автоматизация бизнес-процессов, социальные сети, Instagram, инновационный менеджмент, малый бизнес.

The article systematizes the types of information technologies used in modern practice. The use of information technologies in the activity of the enterprise for the delivery of seafood is analyzed. It is also defined that the company does not use all types of information technologies (information technologies to support management decisions, expert systems, project management are not used in the work). The applied technologies (IT of data processing, management, automation of office activity, geoinformation technologies) are implemented through the use of different programs, not integrated with each other. The solution of this disadvantage is possible through the introduction of automated control systems, individually modified to the needs of enterprises.

Keywords: information technologies, Internet, automation of business processes, social networks, Instagram, innovation management, small business.

Актуальность работы обуславливается возрастающей ролью информационно-телекоммуникационных технологий в жизни общества. Мы живем в эпоху информационных технологий, когда каждый имеет компьютер, смартфон и доступ в сеть Интернет. Развитие информационных технологий – одно из приоритетных направлений развития экономики России. Основными декларируемыми целями развития отрасли информационных и телекоммуникационных технологий являются повышение качества жизни граждан, развитие

экономической, социально-политической и культурной сфер жизни общества, а также совершенствование системы государственного управления [1].

В какой мере информационные технологии применяются на современных торговых предприятиях, какие проблемы при этом возникают, что препятствует внедрению технологий, какова их эффективность – ответы на все эти вопросы необходимы для понимания перспектив и дальнейшего развития коммерческих предприятий. С развитием информацион-

ных технологий произошли кардинальные изменения в бизнесе. Положительный экономический эффект от использования современных технологий в торговле показывает неуклонный рост, и, несомненно, уже сейчас данная сфера деятельности стала неотъемлемой частью жизни общества [5]. Внедрение информационных технологий является одним из направлений в инновационной деятельности предприятий. Инновационная деятельность фирм гораздо более эффективное средство в конкурентной борьбе, чем все традиционные способы. При ней другие способы уже не могут играть существенной роли [2]. Для того чтобы оставаться конкурентоспособным в ритейле, следует использовать следующие виды ИТ-технологий (составлено на основе [3; 4; 6; 8; 9]):

1. Информационная технология (далее – ИТ) обработки данных предназначена для решения хорошо структурированных задач, по которым имеются необходимые входные данные и известны алгоритмы и другие стандартные процедуры их обработки. Данная технология включает в себя следующие компоненты: сбор информации, обработку и хранение информации, создание документов (отчетов).

2. ИТ управления удовлетворяет информационные потребности всех сотрудников фирмы, имеющих дело с принятием решений, при этом она полезна на любом уровне управления. Данная технология направлена на работу в сфере информационной системы управления и применяется при плохой структурированности решаемых задач. Для принятия решений на этапе управленческого контроля информация обязана быть предоставлена в агрегированном виде, так, чтобы просматривались тенденции изменения данных, проблемы возникших изменений и различные решения [6].

3. ИТ автоматизации офисной деятельности включает в себя организацию и поддержку коммуникационных процессов как внутри организации, так и с внешней средой на базе компьютерных сетей других современных средств передачи и работы с информацией, например электронный документооборот, который позволяет наладить систему взаимоотношений с поставщиками товаров и услуг [8].

4. ИТ поддержки принятия решений организует взаимодействие человека и компьютера. Выработка решений происходит в результате циклического процесса, в котором участвуют: система поддержки принятия решений в роли вычислительного звена и объекта управления; человек как управляющее звено, задающее входные данные и оценивающее полученный результат вычислений на компьютер [4].

5. ИТ экспертных систем (далее – ЭС), основной целью которых является возможность предоставления специалистам экспертных консультаций по проблемам в тех областях знаний, на которые ориентированы эти системы.

6. Информационная система управления проектом – организационно-технологический комплекс методических, технических, программных и информационных средств, направленный на поддержку и повышение эффективности процессов управления проектом.

7. Географическая информационная система (ГИС) – это современная компьютерная технология для картирования и анализа объектов реального мира, а также событий, происходящих на нашей планете.

8. ИТ автоматизации ввода информации – в современных условиях даже в хорошо отлаженных информационных системах часто ввод информации возлагается на оператора. Возникает так называемый «человеческий фактор», часто при-

водящий к искажению информации. Для устранения этого недостатка используются информационные технологии автоматического ввода данных. Яркими примерами таких технологий могут служить технология штрихового кодирования (штрих-код) и технология радиочастотной идентификации (RFID-технология) [3].

9. Интернет-маркетинговые коммуникации. Информационные технологии также активно используются современными компаниями в маркетинговых коммуникациях с клиентами с помощью сети Интернет. С каждым годом рост интернет-пользователей только растет. К началу 2019 г. аудитория интернет-пользователей в России среди населения 16+ составила 90 млн человек (+3 млн человек к прошлому году) и достигла отметки 75,4 % взрослого насе-

ления страны [9]. Основные платформы для коммуникаций: социальные сети, форумы, блоги, сервисы мгновенных сообщений. Наиболее популярные из них Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Instagram, WhatsApp. На сегодняшний день социальные сети выступают способом для рекламы товаров и услуг и имеют наборы инструментов для рекламации.

Таким образом, применение информационных технологий в бизнесе помогает автоматизировать процессы на предприятии, что приводит к сокращению издержек, позволяет устранить человеческий фактор, который приводит к искажению информации.

В таблице проведен анализ использования информационных технологий компанией по осуществлению доставки мо-репродуктов.

Таблица 1 – Анализ информационных технологий, используемых в практике работы компании ООО «ИКРАБ»

Вид ИТ-технологии	Применение в ООО «ИКРАБ»
ИТ обработки данных	Используется MSOffice для обработки заказов, создания маршрутных листов для курьеров, составления ежедневных отчетов
ИТ управления	Используется 1С:Бухгалтерия, на базе которой проводятся финансовые операции
ИТ автоматизации офисной деятельности	Используются электронная почта, мессенджеры для коммуникации между сотрудниками, что позволяет «быть на связи» будучи в разных городах и странах
ИТ поддержки принятия решений	Не используются. Решения принимаются руководством на основе традиционных методов принятия решений
ИТ экспертных систем	Не используются
ИТ управления проектами	Не используются
Геоинформационные технологии	Используется программа 2ГИС для координации работы курьеров (построение маршрута). Однако в данном приложении нет возможности оптимизации маршрута
ИТ автоматизации ввода информации	MSOffice: Excel. Поскольку ввод данных о заказе осуществляется ручным способом оператором, есть вероятность допущения ошибки
Маркетинговые коммуникации	Заказы принимаются с помощью телефона. В качестве платформы для рекламы и продвижения товаров используется Instagram. Для общения с клиентами используется сервис мгновенных сообщений WhatsApp. Есть фирменное приложение, с помощью которого клиенты могут оформить заказ

Составлена авторами.

В результате анализа используемых информационных технологий компанией

ООО «ИКРАБ» выявлено, что компания применяет не все виды информационных технологий в своей деятельности. Не применяются в работе информационные технологии поддержки принятия управленческих решений, экспертных систем, управления проектами. Применяемые технологии (информационные технологии обработки данных, управления, автоматизации офисной деятельности, геоинформационные технологии) способствуют осуществлению деятельности по приему и обработке заказов, ведению делопроизводства, координации курьерской службы, однако осуществляются все бизнес-процессы с помощью использования разных, не интегрированных между собой программ.

В качестве площадки для продвиже-

ния товаров компания использует социальную сеть Instagram, которая входит в число наиболее перспективных социальных платформ для продвижения бизнеса. Во-первых, популярность этой сети уверенно растет. При этом пользователи Instagram демонстрируют высокую вовлеченность во взаимодействие друг с другом и с брендами. Во-вторых, Instagram позволяет публиковать и потреблять визуальный контент, который воспринимается пользователями в десятки тысяч раз быстрее по сравнению с текстовым [10]. В аккаунте компании 13,1 тыс. живых подписчиков. Охват – 55, 3 тыс. аккаунтов. На рисунке представлена диаграмма целевой аудитории по возрасту.

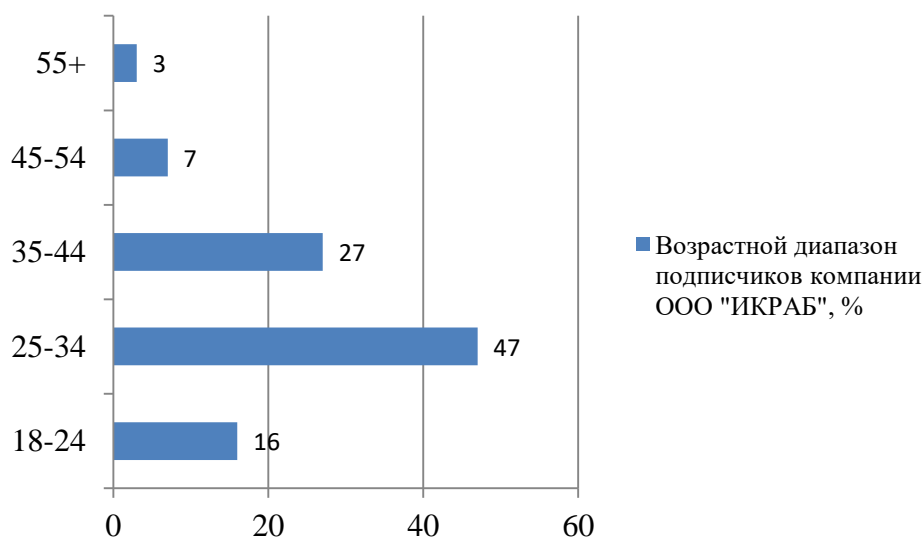


Рисунок – Возрастной диапазон подписчиков компании ООО «ИКРАБ»

Наибольшую долю подписчиков составляют люди от 25 до 34 лет, при этом 68 % из них женщины, 32 % мужчины. За неделю в среднем происходит 4 628 взаимодействий в аккаунте компании. Из них около 60 кликов на кнопку позво-

нить/написать. Остальные заказы поступают по телефону, с помощью WhatsApp и через фирменное приложение «Icrab» (около 30 заказов в неделю).

Одним из новшеств, которые помогут компании улучшить деятельность пред-

приятия, исключить человеческий фактор, а также повысить производительность труда и качество обслуживания клиентов, является внедрение автоматизированной системы управления.

Автоматизированная система управления (сокращённо АСУ) – комплекс аппаратных и программных средств, а также персонала, предназначенный для управления различными процессами в рамках технологического процесса, производства, предприятия. АСУ применяются в различных отраслях. Термин «автоматизированная», в отличие от термина «автоматическая», подчёркивает сохранение за человеком-оператором некоторых функций либо наиболее общего, целеполагающего характера, либо не поддаю-

щихся автоматизации. АСУ с Системой поддержки принятия решений (СППР) являются основным инструментом повышения обоснованности управленческих решений [7].

Одним из решений задачи по внедрению информационных технологий для оптимизации работы компании ООО «ИКРАБ» является «Delans» – комплексный программный продукт, разработанный на базе 1С: Управление небольшой фирмой под индивидуальные запросы компании. Программный комплекс автоматизирует весь цикл процесса доставки: от загрузки заказов в базу до анализа доставки.

Функциональные возможности «Delans» приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Функциональные возможности автоматизированной системы «Delans»

Автоматизация доставки	<ul style="list-style-type: none"> – обработка заказов: присвоение статусов, загрузка и выгрузка перечня заказов из Excel и т.д. – распределение заказов на активных курьеров – гибкая настройка зон для работы курьера – отслеживание местоположения курьеров онлайн – автоматическое добавление цены доставки и дополнительных услуг в заказы
Учёт и статистика	<ul style="list-style-type: none"> – интеграция с онлайн-кассами – ведение управленческого учёта и взаиморасчётов с контрагентами – учёт возвратов и наложенных платежей – ведение учёта по собственному складу (товары на ответственном хранении) и складу-партнёру – работа с другими учётными системами (API-интеграция) – сквозная аналитика
CRM (управление взаимоотношениями с клиентами)	<ul style="list-style-type: none"> – создание собственной базы контрагентов – ведение карточек клиентов: отслеживание взаимодействия от первого звонка до покупки – прослушивание телефонных разговоров – сохранение документов – выставление счетов в 1 клик – отправка писем на e-mail

Смета расходов, связанных с внедрением АСУП «Delans» в компании ООО «ИКРАБ», составляет более 420 тыс. рублей. Следует отметить, что не потребуются покупка техники, поскольку на пред-

приятии имеется необходимая техника (компьютер, монитор, гарнитура и наушники, принтер). Приложение для курьеров можно установить на их мобильные телефоны. Для обеспечения работы АСУП

необходимо добавить в штат сотрудника на должность системного администратора. Внедрение АСУ в компанию будет способствовать решению задач: оптимизации работы курьеров, созданию и ведению клиентской базы, автоматизации процесса оформления заказов, ведению складского учёта, ведению бухгалтерского учета, управлению ассортиментом, управлению персоналом.

Таким образом, с развитием информационно-телекоммуникационных технологий активно происходит информатизация современного общества и всех его сфер деятельности. Консервативный бизнес уступает место новой онлайн-модели построения бизнеса. На примере ООО «ИК-РАБ» отмечено использование разных, не интегрированных между собой программ и информационных технологий. Решение этого недостатка возможно через внедрение автоматизированных систем управления, индивидуально доработанных под потребности предприятий.

Список использованных источников

1 Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020 годы)»: пост. Правительства РФ от 15.04.2014 г. № 313.

2 Дорофеев В. Д. Инновационный менеджмент: учеб. пособие / В. Д. Дорофеев, В. А. Дресвянников. Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2003.

3 Костяков А. Н. Информационные технологии на транспорте: учеб. пособие / А. Н. Костяков. Чита: ЧитГУ, 2007. С. 15.

4 Терелянский П. В. Системы поддержки принятия решений. Опыт проек-

тирования: монография / П. В. Терелянский. Волгоград: ВолгГТУ, 2009. 127 с.

5 Харин А. А. Управление инновационными процессами: учебник для образовательных организаций высшего образования / А. А. Харин, И. Л. Коленский, А. А. Харин мл. М. – Берлин: Директ-Медиа, 2016.

6 Володченко В. С. Современные информационные технологии и их виды / В. С. Володченко, Д. С. Ланцова, О. Ю. Ивлев, Т. А. Метельницкая // До-стижения науки и образования. 2018. № 18 (40). С 21–22.

7 Автоматизированная система управления // ru.wikipedia.org/wiki/ (дата обращения 17.04.2019).

8 С какими проблемами может столкнуться ритейл при внедрении цифровых технологий? // new-retail.ru/tehnologii/s_kakimi_problemmi_mozhet_stolknutsya_riteyl_pri_vnedrenii_tsifrovyykh_tekhnologiy4245/ (дата обращения 18.04.2019).

9 Проникновение Интернета в России: итоги 2018 года // dnative.ru/proniknovenie-interneta-v-rossii-itogi-2018-goda/ (дата обращения 14.04.2019).

10 Instagram как инструмент для продвижения бренда // www.marketing.spb.ru/lib-comm/internet/instagram.htm (дата обращения 10.04.2019).