

МОДЕЛИ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ СОВРЕМЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА

Скрипина И. И.

г. Белгород, ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный
исследовательский университет»

Аннотация. В статье рассматриваются используемые в современном электронном бизнесе модели и информационные системы, проводится их классификация, анализ.

Электронный бизнес определяется как непрерывная оптимизация продуктов и услуг организации, а также производственных связей через применение цифровых технологий и использование Интернета в качестве первичного средства коммуникаций [1]. Электронный бизнес (е-бизнес) - это реализация бизнес-процессов с использованием возможностей информационных и телекоммуникационных технологий, систем и сетей [2].

Условно электронный бизнес можно разделить на две составляющие: интрасеть – внутреннюю, которая обеспечивает оптимизацию процессов оперативного и стратегического управления, а также обеспечивающая процессы взаимодействия в самой организации; и экстранет – которая обеспечивает процессы взаимодействия с внешней средой в лице клиентов, партнеров, поставщиков и государственных органов. Рассмотрим более подробно составляющие электронного бизнеса, из которых он состоит:

- получение и передача информацией;
- проведение маркетинговых исследований;
- налаживание контактов;
- обеспечение различных видов поддержки (технической, информационной, документационной и т.

д.)

- продажа товаров и услуг;
- распространение продуктов, включая как управление доставкой и ее отслеживание для физических продуктов, так и непосредственную доставку продуктов, которые могут распространяться электронным путем;
- возможность реализации различных совместных бизнес-процессов для организаций и их партнеров; организации виртуальных предприятий;
- электронная оплата.

Для формализации подхода к созданию е-бизнеса, были разработаны различные бизнес-модели, которые описывают цель организации, стратегию деятельности, операционные процессы и многое другое. Бизнес-модель логически описывает, каким образом организация создает, поставляет клиентам и приобретает стоимость — экономическую, социальную и другие формы стоимости. Процесс разработки бизнес-модели является частью стратегии бизнеса [3]. Классификация бизнес-моделей, основанная на зависимости от целевой группы потребителей представлена на рисунке 1.

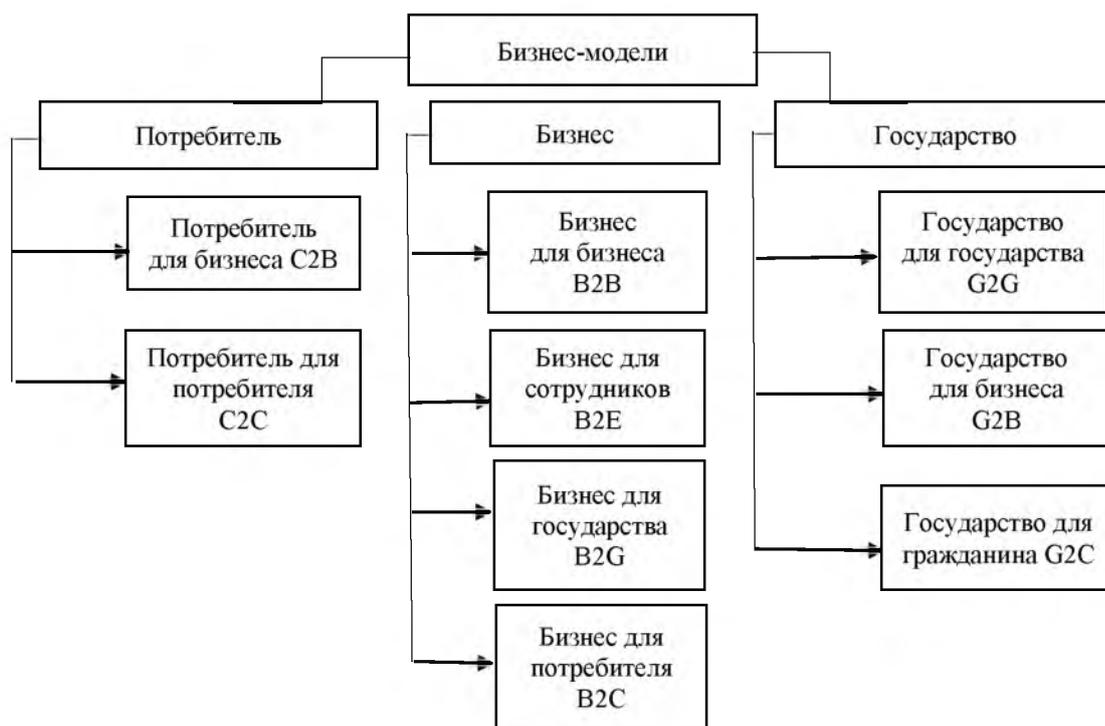


Рисунок 1- Классификация бизнес-моделей

Так же понятие электронного бизнеса неразрывно связано с понятием информационная система, поскольку множество из них разработаны и используются для автоматизации работы предприятия. Подобного рода автоматизация имеет ряд неоспоримых преимуществ, а именно [6, с 223 - 226.]:

- снижение воздействия «человеческого фактора»;
- снижение издержек производства
- снижение временных затрат на выполнение операций
- повышение конкурентоспособности предприятия
- сокращение использования материальных активов.

Рассмотрим некоторые информационные системы, используемые в электронном бизнесе подробнее. Одними из них являются системы планирования ресурсов предприятия или корпоративные информационные системы - Enterprise Resource Planning (ERP) В декабре 2016 года консалтинговая компания Panorama Consulting Solutions, занимающаяся проблемами внедрения ERP-систем, обнародовала рейтинг крупнейших производителей такого программного обеспечения [4]. Системы оценивались по таким показателям как:

- рыночная доля;
- стоимости и продолжительности внедрения продуктов;
- срокам возврата инвестиций и функциональности ПО.

На рисунке 2 представлена диаграмма соотношения доли компаний-производителей ERP-систем, представляющих свою продукцию на мировом рынке. Первое место по срокам окупаемости инвестиций в ERP заняла SAP. По скорости внедрения лидируют продукты Oracle, а по затратам на внедрение пальму первенства захватили системы NetSuite, которые обходятся заказчикам в среднем в 2,8% от выручки.

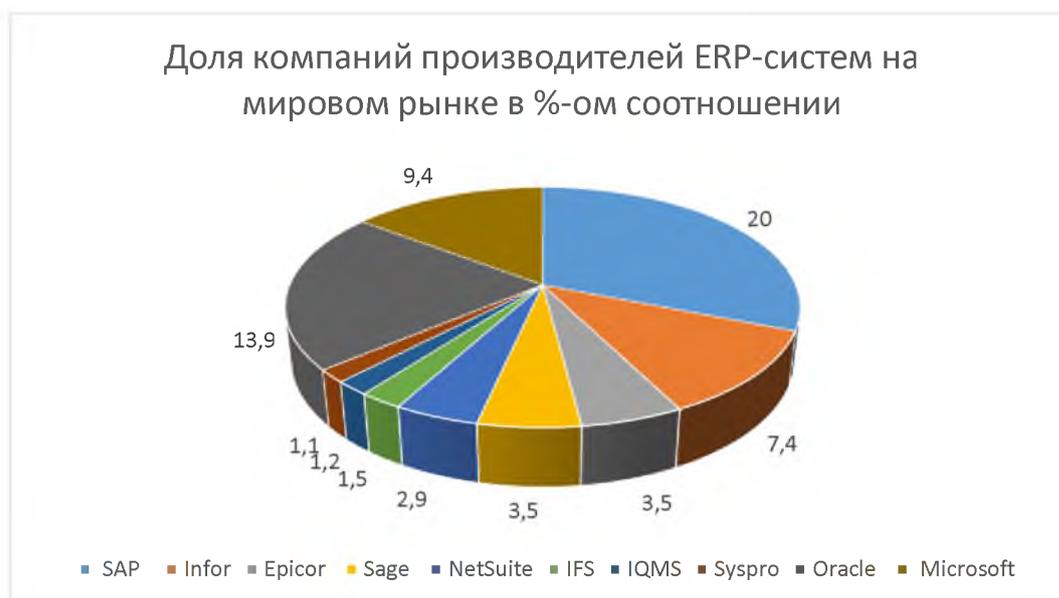


Рис. 2 – Диаграмма соотношения доли мирового рынка ERP-систем

Следующие информационные системы, которые необходимо рассмотреть это CRM-системы, (Customer Relationship Management) – управление взаимоотношениями с клиентами. Следует отметить, что рынок данных информационных систем стремительно развивается и выбор программных продуктов на данный момент довольно разнообразен. В таблицу 1 представлена сравнительная характеристика данных систем.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика CRM-систем

Функционал	amoCRM	IC CRM	GetBase	TerraSoft	Salesforce	Zoho	Bitrix24	Мегаплан
Интеграция с Email-рассылками	+	+	+	+	+	+	+	+
Интеграция с телефонией	+	+	+	+	+	+	+	+
Мобильные приложения	+	+	+	+	+	+	+	+
Настройка бизнес-процессов	+	+	+	+	+	+	+	-
Интеграция с сайтом	+	+	+	+	+	+	+	-
Интеграция с почтой	+	+	+	+	+	+	+	+
Лид-скоринг	+	-	-	-	+	-	-	-

При выборе системы необходимо учитывать множество факторов, одними из них являются необходимый функционал и требования к ней.

Следующие системы, это системы автоматизированного документооборота (СЭД). Следует отметить, что те программные продукты, которые сегодня представлены на рынке прошли долгую эволюцию от регистрации и учета документов, участвующих в документообороте до платформ, участвующих во всех сферах деятельности предприятий. В таблице 2 представлены наиболее востребованные из них.

Таблица 2 – СЭД с указанием количества реализованных проектов.

№№	Название СЭД	Количество проектов
1	Directum	677
2	ELMA	446
3	Дело	430
4	DocsVision	428
5	1С: Документооборот 8	164
6	ТЕЗИС	151
7	NauDoc	111
8	Microsoft SharePoint	106
9	E1 Ефрат	81
10	Documentum	68

Основными критериями выбора СЭД для электронного бизнеса является то каким требованиям и задачам автоматизации управленческой деятельности организации они должны соответствовать.

С развитием информационных технологий и интернет технологий, появляются все новые горизонты развития бизнеса: создание организаций, деятельность которых возможна в сети; расширение деятельности; оперативное, достоверное и полное получение различного рода информации. Все это является неоспоримыми преимуществами, которые используют организации, осуществляющие свою деятельность в формате e - бизнеса. Модели организации и информационные системы, используемые в комплексе, в деятельности предприятия – это основа ведения современного электронного бизнеса. Основные тенденции электронного бизнеса направлены на оптимизацию и автоматизацию деятельности организаций, использование актуальных и эффективных бизнес-моделей, что поможет не только в оперативном управлении, но и в достижении долгосрочных целей организации.

Список использованных источников

1. Азимов Ю.И. 2015. Реструктуризация экономики: теория и инструментарий СПб., Изд-во С.-Петерб. политехн. ун-та, с. 850
2. Информационный бизнес-портал: Бизнес-планирование и информационные системы и технологии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.market-pages.ru/inmark/4.html>
3. Информационный сайт «Электронный бизнес и электронная коммерция». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://tva.jino.ru/Articles_commerce.htm
4. Информационный сайт «Электронный бизнес и электронная коммерция». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://tva.jino.ru/Articles_commerce.htm
5. Информационный сайт TAdviser.ru - уникальная база знаний и издание №1 в России по теме корпоративной информатизации. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D0%B8:ER%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_\(%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA\)](http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D0%B8:ER%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_(%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D1%80%D1%8B%D0%BD%D0%BE%D0%BA))
6. Лукинский В.С. 2012. Электронный бизнес в России: состояние и перспективы развития. Вестн. ИНЖЭКОНа. Сер. Экономика. № 3. С. 223-227.
7. Решетько Н.И. 2013. Проблемы повышения конкурентоспособности отечественного инфокоммуникационного комплекса. Инновации в науке. № 28. С. 172-175.

ЗАДАЧА ОПТИМИЗАЦИИ РАБОТЫ ЭЛЕКТРОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ПОТОКАМИ КЛИЕНТОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Смирнова О.Э.

г. Белгород, ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет»,
09.04.03 – «Прикладная информатика»

Аннотация. В статье рассмотрена задача оптимизации работы электронных систем управления потоками клиентов в банковской сфере, выполнена постановка задачи и ее моделирование с применением пакета GPSS.

В настоящее время происходит активное развитие сфер обслуживания клиентов банков, при этом длинные «живые» очереди заменяются электронными системами управления потоками клиентов -