

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ – ДВИЖУЩИЙ ЭЛЕМЕНТ ЛОГИСТИКИ

М.Л. ТРЕТЬЯКОВА

*Международный университет «МИТСО»
ул. Казинца, 21, к.3, г. Минск, 220099, Республика Беларусь
Tretyakova.ml@gmail.com*

Рассматривая деятельность некоторых предприятий Республики Беларусь, в отдельную проблему можно выделить недостаточно структурированное управление экономическими и производственными процессами с возможностью использования информационных технологий и систем для повышения эффективности работы.

Ключевые слова: информационные технологии, информационные системы, логистика, эффективность.

Информационные технологии в логистике несут две полезные функции. Во-первых, с их помощью ускоряется процесс получения заказов, обработка товаров, отбор, отправка и выставление счетов. Чем быстрее все это происходит, тем меньше длительность цикла заказа с точки зрения покупателя, меньше бумажной работы и ошибок, а значит, и затрат. Во-вторых, информационные технологии плодотворно сказываются на планировании и оценке альтернатив. Для этого можно использовать средства поддержки принятия решений, способные повысить скорость, точность и полноту логистических решений.

Информационные технологии играют важную стратегическую роль в развитии предприятий Республики Беларусь. Эта роль быстро растет за счет того, что информационные технологии:

- активизируют и повышают эффективность использования информационных ресурсов, обеспечивают экономию сырья, энергии, полезных ископаемых, материалов и оборудования, человеческих ресурсов, социального времени;
- реализуют важные и интеллектуальные функции экономических процессов;
- оптимизируют и автоматизируют информационные процессы в период становления информационного общества;
- играют ключевую роль в процессах получения, накопления, распространения новых знаний по трем направлениям: 1) информационное моделирование; 2) направление, основанное на методах искусственного интеллекта; 3) направление, базирующееся на методах когнитивной графики.

Широкое проникновение логистики в сферу управления производством и транспортом в существенной степени обязано компьютеризации управления материальными и сопутствующими потоками. Использование информационных технологий позволило поднять эффективность управления потоками на принципиально новый уровень.

Цель управления организацией – эффективное использование всех технических, научных, экономических, организационных и социальных возможностей для достижения высоких результатов деятельности организации.

Цели создания информационной системы:

- обеспечить «выживаемость» и «дееспособность» фирмы;
- обеспечение работников оперативной информацией, способствующей более эффективному трудовому процессу;
- соблюдение адресности информации;
- устранение неточности в получении информации и ее использовании;

- расширение функций предприятия в соответствии с требованиями рынка.

Логистическая информационная система – интерактивная структура, включающая персонал, оборудование и процедуры (технологии), которые объединены информационным потоком, используемым логистическим менеджментом для планирования, регулирования, контроля и анализа функционирования логистической системы [1].

Возьмем для примера небольшое автотранспортное предприятие, основным видом деятельности которого является перевозка грузов в республиканском и международном сообщении. Здесь мы говорим о транспортной логистике, которая является важной частью в общей цепи поставок. Если менеджер по перевозке сможет грамотно организовать процесс транспортировки груза, то есть по оптимальной траектории, быстро и без потерь качества и количества груза, то можно считать, что предприятие имеет качественную логистическую политику, иначе – мы сталкиваемся с проблемами, которые нужно решать. Почему бы эти проблемы не решить с помощью информационных систем и технологий.

Системы класса SCM – управление цепями поставок направлен на создание оптимальных каналов взаимодействия с дистрибьюторами и конечными потребителями. Например, программный продукт «Oracle Управление перевозками и транспортом» (Transportation Management) включает в себя составляющие оперативного планирования перевозок, брокерских услуг и форвардинга, оплаты фрахта, выставления счетов за услуги и претензии, управления закупками транспортных услуг и др.

Системы CRM – это информационная система, назначением которой является автоматизация бизнес-процессов компании, обеспечивающих взаимодействие всех ее подразделений с клиентами на уровне, определяемом CRM-идеологией. Такая система решает задачи, направленные на удовлетворение и удержание клиентов, служит оптимизации деятельности компании, сокращая издержки, связанные с поиском и обработкой информации, анализом данных, продажами транспортных услуг и т.д. Для транспортного предприятия стабильность клиентской базы – гарантия прибыльности.

Если говорить о доступных CRM-системах, то сегодня рынок информационных систем предлагает: «BCM» (Business Contact Manager) от Microsoft, легко интегрирующейся с Outlook, не требующий работы со сторонним ПО; «SalesForce» – быстрая, удобный рабочий клиент под Apple, интегрирующий с Google Aps; «Zoho CRM»; «Vtiger», работающий под Linux и другие. Одним из существенных программных продуктов является Microsoft Dynamics CRM – мощная CRM-система для управления продажами, маркетингом и обслуживанием клиентов. Microsoft Dynamics CRM разработана на платформе .NET. Основная идея – мобильность и легкость в использовании. С технической точки зрения Microsoft CRM – это приложение ASP.NET, использующее Microsoft SQL Server в качестве базы данных. Microsoft Dynamics CRM тесно интегрирован с офисными приложениями, такими как Word и Outlook. Word, например, используется для формирования документов слияния или печати коммерческого предложения по заданному шаблону. Успешное внедрение CRM-системы – это удержание клиентов, повышение эффективности работы сотрудников и всего предприятия в целом, создание единой информационной базы [2].

К сожалению, внедрение информационных технологий и систем на предприятии для многих руководителей процесс затратный, ведь это затраты на покупку программ, на обучение персонала, перестройку некоторых процессов, и ведь ожидаемый результат при неправильном подходе может привести предприятие к значительным убыткам.

Список литературы

1. Губин С.В., Боярчук А.В. Информационные технологии в логистике: – Курс лекций для высших технических учебных заведений. – Киев: «Миллениум», 2009. – 60 с.
2. Обзор доступных CRM систем. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sales4life.ru/content/obzor-dostupnykh-crm-sistem>. – Дата доступа: 20.01.2014.