

В.А. Ковальчук

Студент

Научный руководитель: Корнеевко О.Е., ст.пр.

Гомельский государственный университет им. Ф. Скорины

**ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ПРИ
ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ**

Аннотация: Данная статья рассматривает применение информационных систем, таких как системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), системы планирования ресурсов предприятия (ERP) и системы бизнес-аналитики (BI), для повышения эффективности бизнес-процессов. Описываются основные функции и преимущества каждой из этих систем, а также конкретные проблемы, которые они помогают решать. Статья подчеркивает важность информационных систем в современном бизнесе и их вклад в повышение конкурентоспособности компаний на рынке.

Ключевые слова: Информационные системы, управление взаимоотношениями с клиентами, системы планирования ресурсов предприятия, бизнес-аналитика, эффективность бизнес-процессов, автоматизация, управление предприятием, конкурентоспособность.

Kovalchuk V.A.

Student

Francisk Skorina Gomel State University

Supervisor: Korneenko O.E., teacher

**THE USE OF INFORMATION SYSTEMS TO IMPROVE THE
EFFICIENCY OF BUSINESS PROCESSES**

Abstract: This article examines the use of information systems such as customer relationship management (CRM), enterprise resource planning (ERP) and business intelligence (BI) systems to improve the efficiency of business processes. The main functions and advantages of each of these systems are described, as well as the specific problems that they help to solve. The article highlights the importance of information systems in modern business and their contribution to improving the competitiveness of companies in the market.

Keywords: Information systems, customer relationship management, enterprise resource planning systems, business analytics, business process efficiency, automation, enterprise management, competitiveness.

В современном информационном обществе компании в различных секторах промышленности не могут обойтись без эффективных информационных систем. Они играют ключевую роль в автоматизации бизнес-процессов, улучшении управления, обеспечении сотрудничества между коллегами, повышении качества обслуживания клиентов, а также в анализе больших объемов данных и принятии обоснованных стратегических решений. В ситуации постоянно меняющихся условий на рынке и растущей конкуренции, значимость информационных систем для достижения бизнес-целей становится неоспоримой. Далее более подробно рассмотрим, почему эти системы являются необходимыми инструментами для современных компаний и как они способствуют повышению эффективности и конкурентоспособности предприятий на рынке.

Для решения бизнес-задач используются различные типы информационных систем, которые по своей сути являются достаточно схожими, но при этом выполняют различные друг от друга задачи. Мы говорим о CRM, ERP и BI системах, далее разберем их подробнее.

CRM (Customer Relationship Management) – это стратегия и набор программных инструментов, направленных на контроль взаимодействий с

клиентами. Она охватывает весь жизненный цикл клиента – от привлечения новых потенциальных клиентов до поддержки постоянных. Данные системы позволяют накапливать и анализировать информацию о клиентах, включая историю взаимодействий, предпочтения и обращения. Это помогает эффективнее настраивать контакт с заказчиками, предоставлять персонализированный сервис, прогнозировать ожидания и управлять процессом продаж. Главная цель CRM – повысить уровень обслуживания клиентов, увеличить их приверженность и удовлетворенность [1].

ERP (Enterprise Resource Planning) – это программный продукт, целью которого является взаимодействие и автоматизация ключевых бизнес-процессов организации, включая управление финансами, складом, производством, ресурсами человека и другими аспектами. Оно обеспечивает централизованную базу данных, оптимизирует рабочие процессы, увеличивает эффективность процессов принятия решений, обеспечивая комплексное управление всеми аспектами деятельности предприятия [1].

BI (Business Intelligence) – это процесс сбора, обработки и трактовки данных, направленный на выявление ключевых инсайтов, которые способствуют более обоснованным стратегическим решениям. BI использует различного рода средства для визуализации данных, генерации отчетов и построения прогностических моделей, обеспечивая возможность бизнесу лучше понять свою деятельность, выявить тенденции, определить проблемные области и идентифицировать пути улучшения производительности и эффективности. BI способствует принятию информированных решений на основе данных, что помогает компаниям успешно конкурировать на рынке и достигать своих бизнес-целей [1].

Существует множество различных проблем, которые решаются с помощью данных информационных систем. Далее разберем их подробнее на конкретных примерах:

1. Неэффективные и раздробленные бизнес-процессы: ERP-системы способствуют объединению и автоматизации ключевых операций организаций, таких как контроль запасов, обработка заказов и финансовое планирование. Через централизацию данных и автоматизирование процессов работы ERP-системы устраняют необходимость в ручных операциях, сокращают количество ошибок и повышают общую результативность работы предприятия [1].

2. Недостаток прозрачности и менеджмента: системы ERP предоставляют непрерывный мониторинг различных компонентов бизнеса в режиме реального времени, включая объемы складских запасов, планы производства и финансовые показатели. Это дает возможность принимать решения более осознанно, эффективно распределять ресурсы и стратегически планировать развитие компании [2].

3. Слабая организация отношений с клиентами: CRM-системы помогают компаниям эффективно управлять и развивать клиентские отношения, предоставляя централизованное хранилище данных о клиентах, отслеживая их взаимодействия и автоматизируя процессы маркетинга и продаж. Они обеспечивают возможность персонализированного общения с клиентами, повышают уровень их удовлетворенности и способствуют увеличению объемов продаж [2].

4. Интенсивный поток данных и недостаток аналитической информации: системы бизнес-аналитики помогают организациям анализировать и обрабатывать обширные объемы данных с целью извлечения ценной информации. Интегрируя данные из различных источников, эти системы предоставляют информативные отчеты,

интерактивные панели и визуализации, что способствует принятию обоснованных решений. BI-системы помогают выявлять тенденции, обнаруживать возможности и оптимизировать бизнес-процессы [2].

5. Неточное прогнозирование и планирование: ERP и BI-системы работают сообща, обеспечивая возможности точного прогнозирования и планирования. Анализируя исторические данные, тенденции рынка и поведение клиентов, предприятия могут делать более точные прогнозы продаж, производственные планы и принимать решения по управлению запасами. Это помогает снизить затраты, свести к минимуму запасы и повысить удовлетворенность клиентов [2].

6. Неэффективные маркетинговые и продажные подходы: системы управления взаимодействий с клиентами и системы бизнес-анализа позволяют анализировать информацию о клиентах, отслеживать результаты маркетинговых кампаний и оценивать эффективность продаж. Это помогает компаниям определить наиболее успешные маркетинговые каналы, нацелиться на целевую аудиторию и улучшить стратегии продаж. CRM и BI-системы предоставляют данные, которые способствуют увеличению доходности инвестиций в маркетинг и увеличению объема продаж [2].

В заключении следует сказать, что информационные системы не просто автоматизируют процессы, но и становятся ключевым инструментом для развития и совершенствования бизнеса в условиях быстро меняющегося рынка. Они помогают компаниям добиться максимальной эффективности в своей деятельности и успешно конкурировать на глобальном рынке.

Использованные источники:

1 Maqsud, A. – ERP, CRM and BI: moving to the next generation [Электронный ресурс]. // Maqsud Aziz. Сервис Medium. – 2023. – Режим доступа: <https://goo.su/KBu7>. – Дата доступа: 20.03.2024.

2 Evans, H. – Top 7 BI Implementation Challenges to Consider [Электронный ресурс]. // Evans Henry. Сервис Velvtech. – 2023. – Режим доступа: <https://www.velvtech.com/blog/bi-challenges/>. – Дата доступа: 20.03.2024.