

Яшина Олеся Игоревна

магистрант

Лыткина Елена Александровна

канд. техн. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный

университет им. М.В. Ломоносова»

г. Архангельск, Архангельская область

ИНТЕГРАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ КОМПАНИИ СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Аннотация: в данной статье охарактеризованы особенности компаний среднего бизнеса. Обоснована необходимость разработки интегрированных информационных систем для исследуемых компаний. Перечислены решаемые задачи после внедрения информационной системы на примере компании курьерской службы.

Ключевые слова: компания, средний бизнес, интеграция, курьерская служба, интегрированная информационная система, информационные технологии.

В настоящее время, информационные технологии активно используются в рамках малого, среднего, а также крупного бизнеса в связи с прогрессирующим процессом информатизации общества. Лидером по применению информационных технологий в своей деятельности является средний бизнес. Следует отметить, что именно средний бизнес оказывает значительное влияние на экономику государства, затрагивает почти все сферы деятельности и обладает своими характерными особенностями, как лидерство в инновациях, гибкость, ограниченность по численности и выручке, масштабность.

Любая компания среднего бизнеса обладает индивидуальными особенностями и предъявляет определенные требования, которые необходимо учитывать при разработке, внедрении и использовании информационных систем. Необхо-

димо также учитывать, что в компаниях уже могут функционировать так называемые «разрозненные приложения», которые были разработаны в разное время или по разным технологиям, либо разработаны разными компаниями. С течением времени компании ставят перед собой новые задачи, возникает потребность совершенствовать бизнес-процессы, а использование «разрозненных приложений» доставляет определенные трудности. Поэтому зачастую возникает необходимость не просто разработать новую информационную систему, а провести процесс интеграции «разрозненных приложений» компаний в единую интегрированную информационную систему.

Интеграция – это процесс, или действие, имеющий своим результатом целостность; объединение, соединение, восстановление единства [1]. Интеграция позволяет сохранить целостность информации, избежать дублирования данных, а также организовать своевременный обмен данными между сотрудниками и клиентами. Необходимость в интеграции возникает тогда, когда необходимо внедрить в компанию новую информационную систему, или же дополнить имеющуюся систему новой функциональностью. Но интеграцию стоит воспринимать не только, как обмен данными между уже существующими приложениями, но еще и возможность интегрированных приложений адаптироваться под изменяющиеся требования современного бизнеса [2].

Одним из ярких представителей, который занимается процессами интеграции, является система «1С-БИТРИКС24». Данный продукт представляет собой платформу для создания и управления внутренним корпоративным порталом предприятия. Преимуществом является поддержка территориально-распределенной структуры предприятия, а также обширный набор функциональных возможностей, интеграций. Данная платформа обладает свойствами невероятной масштабируемости и гибкости. Как заявлено на официальном сайте, система «1С-БИТРИКС24» позволяет реализовывать:

- информационные порталы предприятия;
- CRM-системы;
- ECM-системы и автоматизация документооборота;

-
- системы автоматизации бизнес-процессов;
 - корпоративные социальные сети.

Также заявлено, что данный портал легко и быстро интегрируется с существующей информационной системой. Портал становится единым «окном», где отображается вся информация, которую ранее можно было найти в разных системах. Данный продукт позволяет автоматизировать бизнес-процессы. Благодаря визуальному конструктору имеется возможность самостоятельно создавать блоки для автоматизации тех или иных бизнес-процессов. Это могут быть, например, процессы обработки документа, уведомления, задачи и другое. Каждое действие можно настраивать в зависимости от решаемых задач.

Но следует отметить, что стоимость такого портала от 1,5 млн рублей в зависимости от особенностей проекта. Также необходимо приобретать лицензию, которая для 25 пользователей будет стоить порядка 500 тыс. рублей в год. Если понадобиться дополнительное место в облаке для бэкапа сайта, данная услуга будет стоить 10000 рублей за 200 Гб [3].

Для компаний среднего бизнеса данный продукт получается довольно дорогостоящим, а основной функционал может оказаться избыточным. Поэтому компании среднего сегмента рынка обращаются за разработкой интегрированных информационных систем менее раскрученными брендами и фирмам.

К предприятиям среднего бизнеса относятся компании различных сфер деятельности: торговой, строительной, медицинской, в том числе и курьерская служба. Как и любая компания, курьерская служба нуждается в развитии и увеличении прибыли предприятия, освоении новых информационных технологий, увеличении объемов заказов, привлечении новых клиентов. В связи с широким распространением различных мобильных устройств и сети интернет, появилась потребность предоставлять клиентам, а также курьерам доступ к информации в любое время и любом месте. Появилась необходимость в более удобной форме оформления заказов клиентами, а также разработка условий для VIP-клиентов, которые сотрудничают с компанией продолжительное время.

Одним из примеров такой компании среднего бизнеса является курьерская служба «Тайм Экспресс». Деятельность компании заключается в формировании и доставки заказа. Ранее для формирования заказа необходимо было позвонить по телефону, а для оформления и обработки компания использовала лишь настольное приложение. Для того, чтобы удержать свои позиции среди компаний-конкурентов появилась необходимость усовершенствовать работу с клиентами, повысить скорость обработки заказов, а также использовать новые идеи по привлечению клиентов.

Для решения поставленных задач было принято решение создать интегрированную информационную систему, состоящую из нескольких модулей: настольное приложение, используемое в настоящее время; веб-сайт с личными кабинетами для юридических лиц; веб-сайт для специалистов, работающих в «Тайм Экспресс»; форма для оформления заказа на имеющихся сайтах «Москва, бегом», «Питер, бегом», а также мобильная версия всех этих форм. Данные разработанной информационной системы синхронизируются между различными модулями.

Каждый модуль имеет несколько разделов, которые в свою очередь имеют различные интерфейсы, которые могут быть представлены в виде таблицы или интерактивной формы. В системе также предусмотрен личный кабинет для постоянных клиентов. В данном кабинете возможно оформление новой заявки, отслеживание статус оформленной заявки, просмотреть историю по всем оформленным ранее заявкам, формировать адресную книгу (рисунок 1).

The screenshot shows a web-based application interface for managing service requests. At the top, there are three navigation tabs: 'История заявок' (History of Requests), 'Оформить заявку' (Submit Request), and 'Адресная книга' (Address Book). On the right side, there is a user profile icon with the number '1142' and a link '[выйти]' (Logout).

Below the tabs, there is a search bar labeled 'Поиск по номеру' (Search by number) with a placeholder 'Введите номер заявки ...' (Enter request number ...) and a magnifying glass icon.

The main content area displays a table of service requests with the following columns: № заявки (Request Number), Дата (Date), Отправитель (Sender), Получатель (Recipient), Плательщик (Payer), Стоимость (Cost), and Статус (Status). The table contains six rows of data:

№ заявки	Дата	Отправитель	Получатель	Плательщик	Стоимость	Статус
ГБ00002645	21.11.2016	Кладова Наталья Сергеевна	УПФР Орунзенского района	Кладова Наталья Сергеевна	350	В пути
MC00002644	21.11.2016	Попов Иван	ООО "УК "АЛРЕП"	ООО "УК "АЛРЕП"	350	В пути
MC21262010	21.11.2016	ООО "СТРОЙИНВЕСТ"	Виктория	ООО "СТРОЙИНВЕСТ"	300	Обрабатывается
ГБ00002643	21.11.2016	Булдакова Ольга	ПАО "БАЛТИНВЕСТБАНК"	Булдакова Ольга	450	В пути
ГБ00002642	21.11.2016	Булдакова Ольга	ИФНС № 26	Булдакова Ольга	1000	В пути
ГБ00002641	21.11.2016	Борисова Ирина	ООО 'ТД Алантай'	Борисова Ирина	800	В пути

At the bottom right of the table, there is a page navigation bar with buttons for page numbers 1, ..., 6, 7, 8, ..., 137.

Рис. 1. Личный кабинет VIP-клиента

В результате внедрения интегрированной информационной системы в компанию среднего бизнеса «Тайм Экспресс» были решены следующие задачи:

- обеспечена комплексная автоматизированная поддержка всех процессов внутри компании;
- повысилась эффективность работы сотрудников за счет автоматизации типовых рабочих процессов;
- улучшилось взаимодействие с клиентами в автоматическом режиме;
- стал возможен контроль над выполнением задач в отдельных частях команды;
- оперативное получение комплексных данных;
- появилась возможность интегрировать информационную систему с комплексными решениями, которые используют клиенты и партнеры компании.

Список литературы

1. Словари и энциклопедии на Академике. Интеграция [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.dic.academic.ru (дата обращения: 03.12.2016).
2. Федоров В.А. Доклад конференции «Корпоративные базы данных-2005» на тему: «Решение основных задач интеграции корпоративных приложений (EAI) на InterSystems Ensemble» Интеграция [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.citforum.ru (дата обращения: 03.12.2016).
3. 1С-Битрикс: Enterprise [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.enterprise.1c-bitrix.ru (дата обращения: 03.12.2016).