

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. Необходи-

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» компании 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 понадобится дополнительное место в облаке для бэкапа сайта, данная услуга будет стоить 10000 рублей за 200 Гб [3].

Для компании 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 история по всем оформленным ранее заявкам, формировать адресную книгу (рисунок 1).

<div> История заявок Оформить заявку Адресная книга <div> 1142 [выйти] </div> </div>						
<div> <div>Поиск по номеру</div> <div> <input type="text" value="введите номер заявки ..."/> </div> </div>						
№ заявки	Дата	Отправитель	Получатель	Плательщик	Стоимость	Статус
ПБ00002645	21.11.2016	Кладова Наталья Сергеевна	УПФР Фрунзенского района	Кладова Наталья Сергеевна	350	В пути
МС00002644	21.11.2016	Попов Иван	ООО "УК "АЛРЕП"	ООО "УК "АЛРЕП"	350	В пути
МС21262010	21.11.2016	ООО "СТРОЙИНВЕСТ"	Виктория	ООО "СТРОЙИНВЕСТ"	300	Обрабатывается
ПБ00002643	21.11.2016	Булдакова Ольга	ПАО "БАЛТИНВЕСТБАНК"	Булдакова Ольга	450	В пути
ПБ00002642	21.11.2016	Булдакова Ольга	ИФНС № 26	Булдакова Ольга	1000	В пути
ПБ00002641	21.11.2016	Борисова Ирина	ООО "ТД Аланталь"	Борисова Ирина	800	В пути
<div> <div>1</div> <div>...</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>...</div> <div>137</div> </div>						

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).