

УДК 338.4:65.011.56:004.9

Батура А. Г.

студент

4 курс, факультет «Экономический»

Гомельский государственный университет им. Ф.Скорины

Беларусь, г. Гомель

Научный руководитель: Алексеенко Н.А.

кандидат экономических наук, доцент

**СРАВНИТЕЛЬНЫЙ ОБЗОР ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И
ТЕХНОЛОГИЙ В ОБЛАСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СБЫТОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

Аннотация: Применение программных продуктов (ПП) в сбытовой деятельности организации является важным аспектом, который способствует повышению эффективности и конкурентоспособности бизнеса. В статье представлен краткий обзор наиболее популярных цифровых продуктов, применяемых для оптимизации бизнес-процессов в сбытовой деятельности организаций, рассмотрены критерии качества применения ПП пользователями.

Ключевые слова: бизнес-процесс, сбыт, программный продукт, качество применения программного продукта

Batura A.G.

student

4 course, Faculty of Economics

Gomel State University named after F. Skorina

Belarus, Gomel

Scientific adviser: Alekseenko N.A.

candidate of economic sciences, associate professor

COMPARATIVE REVIEW OF INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF BUSINESS PROCESSES OF SALES ACTIVITIES OF THE ORGANIZATION

Abstract: The use of software products (SP) in the sales activities of an organization is an important aspect that contributes to increasing the efficiency and competitiveness of the business. The article provides a brief overview of the most popular digital products used to optimize business processes in sales activities, and examines the criteria for the quality of the use of SP by users.

Keywords: business process, sales, software product, quality of use.

Эффективное управление бизнес-процессами, связанными со сбытом, включает в себя их анализ, оптимизацию и автоматизацию. Оптимизация управления сбытом предполагает совершенствование стратегий, методов и инструментов, используемых для достижения максимальных результатов в области продаж. Автоматизация бизнес-процессов сбытовой деятельности является важным шагом для повышения эффективности и конкурентоспособности организации за счет сокращения времени выполнения типовых процедур, что позволяет использовать профессиональный потенциал сотрудников при решении задач, требующих творческого подхода и анализа. Важно также отметить, что человеческий фактор часто приводит к ошибкам в данных, а следовательно, может негативно сказаться на продажах и обслуживании клиентов. Информационные системы минимизируют вероятность ошибок, обеспечивая точность и надежность информации, таким образом являясь ключевым условием разработки эффективных стратегий продаж. Оптимизация бизнес-процессов приводит в итоге к снижению затрат за счет возможности эффективного перераспределения ресурсов и быстрой адаптивности к рыночным трендам. Современный рынок программных продуктов предлагает широкий спектр информационных систем (ИС), применяемых при оптимизации и автоматизации процедур продаж и связи с клиентами. В

таблице 1 представлен краткий обзор наиболее популярных цифровых продуктов.

Таблица 1 – Информационные системы, применяемые для оптимизации бизнес-процессов в сбытовой деятельности

Название ИС	Компания	Область применения ИС
CRM-системы	Salesforce HubSpot Zoho CRM Microsoft Dynamics 365	Маркетинг, продажи, обслуживание клиентов, аналитика, интеграция бизнес-процессов, управление проектами
ERP-системы	SAP ERP Oracle ERP Cloud Microsoft Dynamic 365 ERP Infor ERP Odoo	Управление ресурсами, финансовый учёт, производство, управление цепочками поставок, планирование ресурсов.
Системы бизнес-аналитики	Tableau Power BI QlikView SAS Business Intelligence	Анализ данных, визуализация, отчёты, аналитика, интеграция данных, дашборды, анализ больших данных.
Системы управления проектами	Asana Trello Jira Monday.com	Управление задачами, планирование проектов, управление проектами, визуализация проектов, Agile-управление.
Системы для автоматизации маркетинга	Marketo Pardot (Salesforce) Mailchimp ActiveCampaign	Автоматизация маркетинга, управление кампаниями, анализ эффективности
Электронная коммерция и платформы для продаж	Shopify WooCommerce Magento BigCommerce	Управление интернет-магазинами, продажи, управление запасами
Системы поддержки клиентов	Zendesk Freshdesk ServiceNow Intercom	Управление обращениями клиентов, поддержка, аналитика
Платформы для управления контентом	WordPress Joomla Drupal	Управление веб-контентом, создание сайтов

Таблица 1 демонстрирует разнообразие информационных систем, применяемых для оптимизации различных бизнес-процессов в современных организациях. Область применения программных продуктов, их преимущества и недостатки отражены в таблице 2. В качестве ключевых характеристик взяты критерии качества, применяемых информационных систем и программных продуктов, такие как: функциональные возможности,

интеграция (адаптивность) с другими системами, а также аспекты, касающиеся технической поддержки [1]. Это позволит получить более полное представление о том, какие системы могут быть наиболее эффективными для конкретных потребностей организаций и какие потенциальные риски связаны с их внедрением.

Таблица 2 – Описание приложений, а также их преимущества и недостатки

Приложение	Описание	Преимущества	Недостатки
«1С:ERP Управление предприятием»	Комплексная система управления предприятием, охватывающая все аспекты бизнеса: финансы, производство, склад, продажи и закупки.	Интеграция всех бизнес-процессов Гибкость настройки Широкие возможности аналитики	Высокая стоимость внедрения Сложность настройки Требует обучения персонала
Битрикс24	Платформа для совместной работы, управления проектами и взаимоотношениями с клиентами.	Удобные инструменты для коммуникации Возможности CRM Бесплатная версия	Ограниченные функции в бесплатной версии Могут возникнуть сложности с настройкой
SAP SupplyChainManagement	Модуль для управления цепочками поставок и планирования производства.	Эффективное управление цепочками поставок Высокая степень интеграции Гибкость	Высокая стоимость лицензий Сложность в внедрении и обучении
OracleNetSuite	Облачная платформа ERP для управления бизнесом с возможностью настройки под нужды компании.	Быстрая настройка под бизнес-процессы Широкий функционал Облачный доступ	Стоимость может быть высокой для малых предприятий Зависимость от интернета

Практическим инструментом сравнительного обзора информационных систем и технологий в области бизнес-процессов организации выступает программа СППР «Выбор», позволяющая определить наилучший рейтинг приложений и, тем самым, качественно обосновать его выбор пользователем [2]. Итоги сравнения ПП представлены на рисунке 1.

По итогам сравнительного анализа ключевыми критериями стали: защищённость ПП с весом критерия 0,370; надёжность ПП с весом критерия

0,288; функциональность ПП с весом критерия 0,183 и стоимость покупки ПП с весом критерия 0,075.

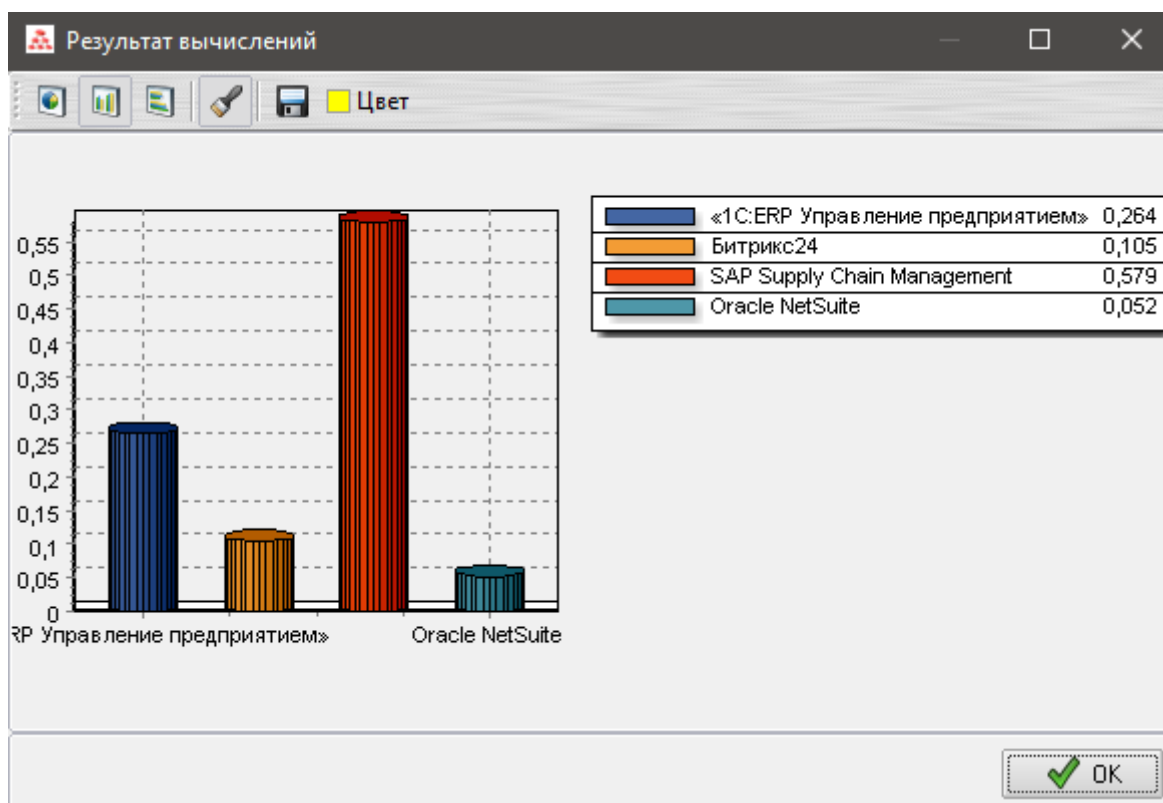


Рисунок 1 – Результаты сравнительного анализа

Общий анализ весов показывает, что наиболее значимым ПП для сбытовой деятельности организации является «1С:ERP Управление предприятием». Однако, несмотря на все преимущества, важно учитывать и возможные недостатки, такие как необходимость в обучении персонала и потенциальные затраты на внедрение.

Использованные источники:

1. ТОП-11 систем для управления бизнес-процессами в 2024 году [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.kickidler.com/ru/info/top-11-sistem-dlya-upravleniya-biznes-procressami.html>
2. Саати Томас Л. Принятие решений при зависимостях и обратных связях: Аналитические сети. Пер. с англ. / Науч. ред. А. В. Андрейчиков, О. Н. Андрейчикова. — М.: Издательство ЛКИ, 2008. — 360 с.