

Мария КАРПОВА

ВОЗМОЖНОСТИ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СРЕДЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

Сегодня эффективно управлять современной компанией возможно лишь с помощью моделей бизнеса, основанных на информационных технологиях (ИТ). Понимание роли и места ИТ в определении стратегии и конкурентного преимущества российских организаций важно как для бизнес-лидеров, так и для самих ИТ-компаний, формирующих рынок решений для управления современным предприятием.

Поэтому целью данной статьи является анализ возможностей, которые открывает современная информационно-коммуникационная среда для представителей бизнеса.

Ключевые слова: бизнес-технологии, информационно-коммуникационная среда, единое коммуникативное пространство

Бизнес в России и на всем пространстве бывшего СССР развивается очень динамично. Бизнес-технологии, еще вчера бывшие находкой, сегодня являются "общим местом". В самом деле, каких-нибудь 10-15 лет назад возможности факсимильной, электронной или сотовой связи были весьма ограничены. Однако в настоящее время представить себе нормальную коммерческую структуру без указанных "инструментов бизнеса" практически невозможно. Поэтому сегодня отечественный бизнес - будь то небольшой региональный реселлер или промышленный холдинг федерального масштаба - оценивает коммуникации как основу повышения эффективности производственных процессов, взаимодействия сотрудников, поддержания и укрепления существующих возможностей и приобретения новых деловых контактов.

Для руководителей и топ-менеджеров компаний новый телекоммуникационный акцент является закономерным отражением текущего этапа развития России. В условиях перехода от сырьевой экономики к экономике реального производства и развития информационного общества связь и коммуникационные технологии приобретают все большее значение. Работать с клиентами и поставщиками, заключать сделки можно практически в он-лайн-режиме, то же самое касается и банковских переводов, и оплаты товаров посредством интернет и электронных платежей, и иных безналичных финансовых операций.

При этом во взаимоотношениях ИТ и бизнеса можно выделить две важные тенденции. Во-первых, автоматизация бизнес-процессов и поддерживающие ее технологии стали неотъемлемой частью повседневной работы предприятий. Современные ИТ-решения способны в полной мере обеспечить эффективность бизнеса за счет сокращения операционных издержек и последующего повышения прибыльности и капитализации. Важно отметить, что реализовывать эту роль приходится в условиях пристального внимания руководства компаний к расходованию средств ИТ-подразделениями, постоянно растущих требований к возможностям, предоставляемым информационными технологиями бизнесу, и их неизбежного усложнения.

Так что же дают информационные технологии отдельно взятому бизнесу?

Во-первых, совершенствуется управление деловыми контактами - их приобретение, поддержание и развитие. Качественная связь позволяет полностью исключить технические причины потерь потенциальных клиентов. В грамотно построенной коммуникационной системе организации на телефонный запрос всегда будет дан быстрый ответ менеджера или специалиста, а сообщение электронной почты дойдет до адресата.

Во-вторых, повышается эффективность всех бизнес-процессов в целом. Коммуникации обеспечивают связь центрального офиса компании с ее подразделениями не только в пределах одного населенного пункта. Быстрая, надежная и качественная связь особо важна для крупных территориально распределенных организаций. Причем при эффективном коммуникационном решении учитываются как территориальная удаленность, так и организационная структура, функции отдельных работников и подразделений компании. Связь позволяет создать единое информационное пространство и предоставляет возможность всем структурным подразделениям и сотрудникам компании взаимодействовать и решать корпоративные задачи совместными усилиями. В результате заказ клиента всегда будет принят к исполнению лучшим специалистом, выполнен и доставлен в срок, а синергетический эффект позволит увеличить объемы и улучшить качество производимой продукции, снизить расходы на НИОКР и внедрение новых технических решений.

В-третьих, компания получает возможность постоянно накапливать информацию о своей деятельности, клиентах, объемах выполненных работ, специфике исполнения определенных типов заказов и т.д.

Следует отметить, что для отдельных видов бизнеса и структур

коммуникационные решения являются не только конкурентным преимуществом, но и основой деятельности. Так, для бизнес-центров, гостиниц, научно-исследовательских учреждений и государственных структур коммуникации - это не просто инструмент взаимодействия с клиентами и заказчиками. Для управляющих компаний бизнес-центров качественная телефонная связь, простота ее использования, быстрая и надежная техническая поддержка провайдера услуг связи важны не меньше, чем выгодное территориальное расположение. Каждый арендатор и клиент, потребляющий услуги связи опосредованно - через коммуникационные подразделения указанной категории бизнеса, предъявляют к решениям связи различные требования. От того, насколько гибким, надежным, многофункциональным и учитывающим особенности различных бизнес-процессов является используемое техническое решение, зависит эффективность работы всех субарендаторов.

Компания, использующая эффективные средства внутренних и внешних коммуникаций, быстрее получает и реагирует на информацию о новых тенденциях на рынке, лучше понимает свои возможности при выполнении того или иного заказа, постоянно поддерживает контакты с партнерами.

Поэтому основой современного эффективного управления является способность организации быстро и адекватно реагировать на изменения обстановки. Это требует от руководителей одновременного повышения точности анализа ситуации и скорости принятия решений. Данная задача не имеет эффективного решения традиционными методами. Техническим атрибутом антикризисного управления становится уже не компьютер, а специальное помещение, оборудованное средствами мультимедиа, обеспечивающими быстрее «погружение» руководителя в проблему, с немедленной доставкой необходимых данных в удобной для восприятия форме.

Организованная подобным образом инфраструктура поддержки процесса принятия решений, обеспечивающая доставку и визуализацию больших объемов информации, позволяет наладить процесс коллективной аналитической обработки оперативной информации для подготовки и контроля за реализацией управленческих решений. Это удобный инструмент для тех, кто обязан видеть картину подчинённой ему организации в целом, уметь быстро и точно оценить текущую ситуацию, принять оптимальное решение в реальном масштабе времени.

В настоящее время информационно-управляющие системы бизнес-структур являются одним из наиболее интенсивно развивающихся направлений информатизации. Подобные системы ориентируются, прежде всего, на решение задач

реагирования, прогнозирования и предупреждения кризисных и других нештатных ситуаций.

Кстати, хочу отметить, что анализ причин большинства провалов предпринимательской деятельности в России свидетельствует о неумении использовать информационные возможности и принятии ошибочных решений даже в тех случаях, когда важная информация, способная разрешить ситуацию, имелась в наличии, но не была востребована или доведена до сведения руководства. Кроме того, причина ошибок часто кроется в простом нежелании руководителей наладить систему сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней среды, влияющих на деятельность организации.

Технологии связи тесно вплетаются в бизнес-процессы, становясь их неотъемлемой частью и одним из основных конкурентных преимуществ. Более того, эффективные организационные коммуникации позволяют переходить от концепции единого информационного пространства к концепции корпоративного сознания, где каждый работник, становясь частью корпоративной базы знаний и практики, может и должен применять свои знания и опыт там, где они наиболее необходимы компании в настоящий момент.

Тема номер один на сегодняшний день для любой компании – это создание единого коммуникативного пространства. Сегодня информация представляет собой один из основных ресурсов практически любого предприятия и его значение продолжает возрастать. Соответственно от того, какими средствами решается проблема управления информационным пространством, насколько эффективно используется информационный ресурс, напрямую зависит достижение целей бизнеса.

Главное в этом – правильно использовать предоставляемые современными коммуникациями возможности. Однако на практике не всем это удается. В современных офисах, обустроенных по последнему слову техники, нередко компьютеры используются исключительно как печатные машинки, или еще хуже как способ развлечения, многие сотрудники просто часами проводят свое рабочее время в популярных социальных сетях. Даже те люди, которые раньше вовсе не интересовались Интернетом, полезли в сеть искать свою первую любовь, учителей, сослуживцев, коллег, да и просто знакомых.

Решение этой проблемы – это, прежде всего, вопрос контроля, важнейшим приоритетом в котором является разграничение доступа к информационным ресурсам. Если раньше врагом номер один практически всех работодателей на свете была

«аська», то теперь на первых позициях в черных списках начальства значатся социальные сети. Почему? Да все просто: сотрудники вместо того, чтобы трудиться на благо фирмы, переписываются со своими знакомыми! Одна британская компания, которая занимается проблемами трудового законодательства, даже подсчитала, что благодаря таким Интернет-зависимым англичанам предприятия теряют четверть миллиона долларов ежедневно!

Но если прагматичные иностранцы ищут своих одноклассников потому, что они могут быть полезны для бизнеса, то русские — чтобы найти первую любовь, да и просто лишний раз пообщаться, провести (еще раз подчеркну) свое рабочее время. А это уже повод для беспокойства.

Поэтому работодатели вместо того, чтобы заниматься развитием своего бизнеса, тратят большую часть времени на борьбу с подобными проявлениями общительной активности своих сотрудников. Используется блокировка определенных сайтов (это касается «объемных» сайтов, где можно найти музыку, фото и видео, эротических сайтов и т.д.), чтобы компания не оплачивала то, что было скачано в личных целях, причем данная процедура также стоит времени и средств.

Это что касается проблемы переизбытка возможностей информационного пространства. Но наряду с этим у некоторых представителей бизнеса (нередко начинающего) существует обратная проблема недостатка в коммуникационных средствах, что вызвано недостаточностью финансирования, часто просто отдаленностью расположения субъекта бизнеса. Ведь не секрет, что не все регионы России полностью охвачены коммуникационными сетями, в некоторых регионах доступ в Интернет вообще отсутствует.

В данном случае первое место в решении данной проблемы отводится государству, основные задачи которого в сфере информатизации состоят в построении единой информационной системы, охватывающей все регионы, высшие государственные органы власти и управления, правоохранительные органы, органы местного самоуправления; в совершенствовании и защите отечественной информационной инфраструктуры, интеграции России в мировое информационное пространство.

В сложившихся условиях важность разработки эффективной долгосрочной стратегии государственного регулирования очевидна. Одной из форм участия государства в этом процессе является формирование и реализация федеральных программ в сфере информатизации по различным направлениям, в том числе

направленных на обеспечение современных телекоммуникаций, электронных информационных сетей, мобильной и спутниковой связи, электронной торговли и услуг, а также широкого использования современных информационных технологий в социально-экономической сфере и государственном управлении.

Исходя из всего вышеизложенного, сложно представить бизнес без применения современных информационных технологий - он не выдержит конкуренции и исчезнет. То же самое рано или поздно может произойти с компанией, которая пренебрегает элементарными правилами информационной безопасности.

Потеря информации для той или иной организации сопряжена с определенным финансовым риском. Компания может понести прямые финансовые потери, недополучить прибыль либо столкнуться с репутационным кризисом ввиду разглашения какой-либо информации.

По оценкам специалистов, более 5000 компаний в России нуждаются в дополнительных мерах защиты своих IT-систем. Почти у половины из них (48%) годовые бюджеты на информационные технологии не превышают 250000 долларов, причем на решение проблем безопасности отводится лишь некоторая часть этих средств. Лишь у 20 процентов предприятий бюджет позволяет выполнить полный спектр действий, способных выстроить эффективно работающую систему безопасности. В остальных же случаях деньги расходуются на "латание наиболее явных дыр", исходя из IT-рисков, но никак не бизнес-рисков предприятия.

Наиболее уязвимы компании среднего бизнеса, руководство которых оставляет решение вопросов информационной безопасности "на потом". Однако тенденция последних нескольких лет и анализ наиболее известных инцидентов, связанных с кражей частных данных, дают основания полагать, что такая стратегия слишком рискованна.

В последние годы интерес к проблеме защиты коммерческих данных стали проявлять не только представители крупного бизнеса с парком ПК от 500 и выше, но и представители среднего бизнеса (от 50 до 500 ПК).

В заключение считаю необходимым еще раз отметить, что жизнь не стоит на месте. Постоянно возникают новые потребности рынка, сужаются и изменяются старые, появляются и набирают силу новые компании, приходят на рынок сильные игроки. Бизнес в этих условиях должен быть активным и динамичным, чутко реагирующим на изменения рыночных тенденций и конкурентной среды. Динамичность бизнеса означает не только своевременное предложение рынку новых

товаров и услуг, не только проникновение на другие перспективные рынки, и не только расширение и региональную экспансию. Динамичность бизнеса означает еще и непрерывное совершенствование бизнес-процессов компании, ведь именно они определяют эффективность бизнеса и позволяют получить уникальные конкурентные преимущества. Главное как непреложную истину запомнить основной принцип информационно-развитого общества «Если остановишься - сразу обгонят!».

Список литературы

1. Вольпе Б. Инновационные решения для любого бизнеса // Консультант. 2007. № 1.
2. Карпов Г. Информационные технологии как средства повышения конкурентоспособности: модель адаптивного бизнеса // Финансовая газета. 2006. № 32
3. Кемп О. Роль информационных технологий в управлении компаниями // Финансовая газета. Региональный выпуск. 2007. № 35.
4. Коптелов А., Беркович В. Внедрение информационных технологий в целях повышения эффективности бизнеса // Финансовая газета. 2006. № 25, 26.
5. Маляревский А. Бизнес и связь // Финансовая газета. Региональный выпуск. 2004. № 51.