

IV Щорічна студентська науково-практична
конференція
**«Сучасна економіка: проблеми та перспективи
розвитку»**

**Проблеми вибору
інформаційних систем
(ІС) в сучасних бізнес -
процесах**

Виконала студентка I курсу СВО «бакалавр»

спеціальності менеджмент

Вигоднер Аріна

Науковий керівник

К.е.н., доцент кафедри менеджменту і адміністрування

Казакова Тетяна

Херсон 2020

Інформаційні системи

- **Інформаційна система** - це сукупність засобів збору, зберігання, передачі, оброблення інформації в певній ПрО для досягнення поставленої мети у процесі управління.



Структура ІС



- ▶ Структура ІС
- ▶ Інформаційні системи включають в себе: технічні засоби обробки даних, програмне забезпечення і відповідний персонал. Чотири складові частини утворюють внутрішню інформаційну основу: засоби фіксації і збору інформації; засоби передачі відповідних даних та повідомлень; засоби збереження інформації; засоби аналізу, обробки і представлення інформації.

Вибір ІС, як уникнути помилок

- ▶ Коли потреба в автоматизації бізнес-процесів компанії стає очевидною, керівник стикається з проблемою прийняття правильного ІТ-рішення, яке дозволило б досягти бажаних стратегічних цілей. Отже, поетапно процес вибору інформаційної системи (ІС) можна викласти наступним чином:

- ▶ визначення цілей впровадження на управлінському рівні;
- ▶ постановка задач та визначення бюджету;
- ▶ експрес-діагностика бізнес-процесів підприємства;
- ▶ визначення функціональних вимог до системи та впроваджувальної компанії;
- ▶ складання «довгого списку» ІС (пошук та підбір ІС, що більш-менш відповідають висунутим вимогам);
- ▶ організація тендера постачальників програмних рішень;



На перший погляд, все виглядає начебто просто та зрозуміло. Однак, незважаючи на очевидність, неминуче виникають інші питання.

Питання 1. Кому довірити вибір інформаційної системи?



а) ...**ІТ-фахівцю компанії?** Адже він розбирається в програмному забезпеченні, здатний знайти потрібну систему. Однак сумнівність такого рішення полягає в тому, що штатний ІТ-фахівець навряд чи буде радий додатковому навантаженню, особливо якщо коло його обов'язків і без того досить широке.

б) ...**стороннім спеціалізованим компаніям?** Можна довірити вибір та впровадження системи розробнику або його офіційним партнерам, фахівці яких навчені технологіям впровадження продуктів. Це буде професійний вибір системи під задачі керівництва.

в) ...**робочій групі**, сформованої з керівної ланки та співробітників різного рівня, залучених до процесу автоматизації? Плюси тут очевидні: отримана інформаційна система не тільки реалізує вимоги керівництва підприємства, але й зручна в роботі для безпосередніх виконавців; участь співробітників при виборі системи підвищує шанси того, що система буде дійсно використовуватися.

Питання 2. На що в першу чергу варто звернути увагу при виборі версії інформаційної системи управління? Вибираючи інформаційну систему, дуже важливо перш за все визначити задачі компанії, врахувати плани розвитку, досягти чіткого розуміння очікуваних результатів від автоматизації, визначити бюджет й оцінити можливі ризики.

- ▶ функціональність ІС й які надаються користувачам можливості;
- ▶ сукупна вартість володіння інформаційною системою, що включає вартість установки й настройки, її подальше оновлення та підтримка в робочому стані;
- ▶ ефективність й терміни, у які окупиться інформаційна система;
- ▶ технологічність ІС, іншими словами, що у системи «всередині» та наскільки вона надійна, довговічна, продуктивна, врешті-решт, сучасна;
- ▶ перспективи подальшого розвитку ІС (чи буде вона розвиватися та підтримуватися постачальником в майбутньому);
- ▶ «гнучкість» ІС (в залежності від потреб);
- ▶ безпека, а саме попередження несанкціонованого доступу;
- ▶ відносна простота та доступність системи в освоєнні користувачами;
- ▶ можливість працювати у віддаленому режимі (при необхідності);
- ▶ технічні характеристики системи.

Питання 3. Що є більш важливим - правильний вибір ІС або компанії-постачальника?

Відповідь більш ніж очевидна: і те, й інше. При чітко викладених постачальнику вимогах та побажаннях до інформаційної системи є набагато більше шансів отримати в результаті найбільш придатну та зручну інформаційну систему. Кваліфіковані спеціалісти входять в середу підприємства, вивчають її зсередини. У той час як навіть найвдаліша, на думку керівництва, обрана інформаційна система сама по собі не може гарантувати успішну роботу без належного супроводу з боку впроваджувальної компанії. Впровадження навіть найдосконалішого ІТ-рішення недосвідченим постачальником може привести до великих фінансових втрат й відсутності очікуваного ефекту. І відразу розпізнати «правильного» постачальника не так вже й просто.

Питання 4. Які критерії вибору компанії-постачальника? Намагайтеся дізнатися якомога більше інформації про компанію, що пропонує свої послуги Вашому підприємству, поцікавтеся кваліфікацією і досвідом фахівців вибраної компанії-постачальника. Ознайомтеся з результатами впровадження даної системи на інших підприємствах й відгуками клієнтів, отримайте презентацію й демонстрацію обраного продукту та ін.

- ▶ Спробуйте отримати відповіді на питання:
- ▶ Чи постачається Вам повністю готова до роботи система або напівфабрикат, що вимагає від Вас доопрацювання? Чи зможе постачальник при необхідності доопрацювати програму відповідно до Ваших потреб? Чи є у вас спеціалісти, здатні гарантовано виконати доопрацювання продукту?
- ▶ З Вами буде працювати безпосередньо розробник системи, або мова йде про довгий ланцюжок посередників з невідомим рівнем підготовки і досвіду виконання аналогічних робіт?
- ▶ Чи є у постачальника спеціалісти з впровадження та супроводу? Яка їхня кваліфікація?
- ▶ Чи існують формалізовані методики робіт, або все робиться, як «бог на душу покладе»?
- ▶ Чи передбачені процедури зниження ризиків (дослідна експлуатація, «пілотні» проекти, усунення виявлених помилок та ін.)?
- ▶ Яким чином компанія-постачальник може забезпечити швидке освоєння інформаційної системи співробітниками замовника (навчальні експрес-курси без відриву від виробництва, семінари, посібники)?

Крім цього, необхідно заздалегідь визначити рівень та якість сервісу в після продажний період, а саме:

- ▶ можливість вибрати необхідний та в той же час достатній для замовника рівень супроводу системи - від супроводу своїми силами за мінімальної консультаційної підтримки («гаряча лінія») до повного забезпечення працездатності системи постачальником;
- ▶ доступність сервісів;
- ▶ оперативне реагування на заявки та запити, налагоджена система їх обліку та обробки;
- ▶ повнота вирішення виникаючих питань, рішення по суті;
- ▶ швидке усунення виявлених помилок, допущених розробником;
- ▶ пільгові умови поставки нових версій системи;
- ▶ інформування про зміни в системі та виходи нових версій;
- ▶ бажання та прагнення йти клієнтові назустріч під час вирішення тих чи інших проблем;
- ▶ культура відносин з клієнтом.

Отже, вибір інформаційної системи можна вважати вдалим, якщо задовольняються наступні вимоги:

- ▶ правильно проведена діагностика поточного стану, визначено мету, задачі компанії, враховані всі вимоги залучених відділів (філій);
- ▶ рішення цілком технічно зріле, обіцянки постачальника відповідають дійсності, реалізована необхідна функціональність;
- ▶ рішення адаптовано (або може бути адаптоване) для Вашого підприємства;
- ▶ достатньо ресурсів для настройки та впровадження системи;
- ▶ налагоджена співпраця з постачальником, у якого є кваліфіковані спеціалісти, які знають технологію та знайомі зі специфікою виробництва замовника;

Таким чином, до процесу вибору інформаційної системи, як і її постачальника, слід підходити ґрунтовно. Цей процес вимагає глибокого розуміння цілей впровадження, вимог до інформаційної системи та до постачальника, високою технічною компетенцією, вивчення ринку інформаційних систем - як самих систем, так і постачальників.

Список використаних джерел:

1. Вибір ІС: як уникнути помилок. – [Електронний доступ]. – <https://inagro.com.ua/ua/press-tsentr/publikatsii/vibir-informatsiynoi-sistemi-yak-uniknuti-pomilok/>

Дякую за увагу!

