

особенностью которого является невозможность его осуществления без третьих лиц (провайдеров).

*Строк В. М., БГЭУ (Минск)*

## **ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ**

В эпоху информационной экономики влияние коммуникационных технологий на все сферы деятельности современных предприятий независимо от их размера и форм собственности – неоспоримый факт. Об этом свидетельствуют неуклонный рост электронного бизнеса; рост инвестиций в реорганизацию и упорядочивание бизнес-процессов; внедрение электронных бизнес-решений; создание новых организационных структур; изменения в стоимостной цепочке и способах взаимодействия компаний с поставщиками и потребителями.

В зависимости от объекта управления выделяют следующие группы электронных бизнес-решений: планирование ресурсов предприятия (Enterprise Resource Planning – ERP), управление цепочкой поставок (Supply Chain Management – SCM) и управление отношениями с клиентами (Customer Relations Management – CRM).

– ERP – компьютерная система планирования ресурсов предприятия, интегрированная во все сферы деятельности компании. Данная система автоматизирует поток материальных, финансовых и информационных ресурсов предприятия на основе единой базы данных. Наиболее распространены системы SAP R/3 Enterprise и решения компании Oracle;

– SCM – программное обеспечение, цель которого – оптимизация цепочки поставок за счет повышения ее эффективности, увеличения ликвидности продукции и уменьшения материальных запасов;

– CRM – стратегия более тщательного изучения нужд и потребностей своих клиентов, главной целью которой является повышение качества обслуживания клиентов за счет оперативного отслеживания и анализа изменения их нужд, повышения эффективности работы отделов по обслуживанию потребителей, повышения эффективности кросс-продаж, оптимизации маркетинговых и продажных процессов, поиска и привлечения потенциальных потребителей.

За последние годы увеличилась доля использования бизнес-решений в Великобритании, Германии, Италии и Франции.

При этом четко выражена зависимость использования бизнес-решения в зависимости от размера компании: крупные компании значительно больше используют все три вида решений.

Несмотря на значительное распространение ИКТ и рост электронного бизнеса, применение ЭБР все еще находится на незначительном уровне. Среди причин можно отметить следующее: внедрение данных технологий требует значительных временных и денежных затрат, в том числе на приобретение программного обеспечения, консультации, реорганизацию бизнес-процессов, обучение персонала и повсеместную интеграцию технологии. Значительное отставание небольших компаний прежде всего объясняется наличием дополнительных причин: для них затраты на приобретение аппаратной части пропорционально больше, чем на программное обеспечение; к тому же необходимость координации программного обеспечения у них значительно ниже. Однако перспективы развития ЭБР весьма значительны. Среди последних тенденций можно отметить уменьшение иерархичности программного обеспечения, переход к веб-технологиям и развитие социального программного обеспечения, в том числе коммуникационных программ.