

Показатель изменения диапазона оказываемых услуг можно рассчитать и в разрезе каждой группы услуг, что позволит не только оценить развитие деятельности РУП «Белпочта» (в разрезе ГОПС) по отдельным направлениям, но и выявить те группы услуг, которым предприятие должно уделить особое внимание. Например, в случае резкого сужения диапазона по отдельной группе услуг при неизменных характеристиках услуг и ситуации на рынке можно сделать вывод о неудовлетворительном уровне качества предоставления данных услуг.

Изменение диапазона оказываемых услуг, как в общем, так и по отдельным группам также может быть вызвано влиянием фактора не востребоваемости услуги, выявляемого по описанному выше алгоритму.

На основе рассчитанных показателей изменения диапазона услуг по отношению к предыдущему периоду и аналогичному периоду прошлого года ГОПС можно ранжировать по убыванию значений показателей ΔR_i и ΔR_p . При этом ранжирование проводится по показателю изменения диапазона, как в общем, так и в разрезе отдельных групп. Полученные данные позволят предприятию выявить не только узкие места, но определить направления дальнейшего развития и совершенствования качества обслуживания потребителей почтовых услуг. Кроме того по результатам составления рейтинга по объектам почтовой связи можно установить лучшие точки продаж и поощрить работников, тем самым мотивировать их на получение высоких показателей в будущем.

Литература

1. Андерсен Бьерн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С. В. Ариничева. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2003. – 272 с.
2. Пономарева, Т. А. Качество услуг: качественные параметры оценки / Т. А. Пономарева, М.С Супрягина // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – №1.

В.Стрельченок, профессор, Международная Балтийская Академия (г.Рига)

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ

Эффективность – одно из наиболее общих экономических понятий, не имеющих пока, по-видимому, единого общепризнанного определения. Из-за огромного разнообразия предприятий, условий, в которых они работают, вариантов информационных систем невозможно определить стандарты, эталоны определения эффективности внедрения информационных систем.

Эффективность – это одна из возможных характеристик качества системы, а именно её характеристика с точки зрения соотношения затрат и результатов функционирования системы. В целом, инвестиции в информационную систему складываются из капитальных затрат на формирование и развитие системы, а также долгосрочных вложений в оборотный капитал, необходимых для эксплуатации этой системы.

Целесообразно выделить ряд критериев эффективности, по которым проводилась бы оценка, корректировка и совершенствование реализуемой системы.

Так, оценку эффективности в среде интернет можно производить по экономическим, организационным и маркетинговым параметрам.

Для расчета экономической эффективности определяются основные статьи затрат на интеграцию и работу в сети, а также статьи снижения расходов за счет использования интернет-технологий.

К единовременным затратам на интеграцию предприятия в электронный бизнес можно отнести:

- прединвестиционные затраты;
- стоимость необходимого оборудования и программного обеспечения;
- вложения на средства коммуникации и сопутствующее оборудование;
- инвестиции на подготовку и переподготовку кадров.

К эксплуатационным расходам относятся:

- оплата услуг хостинга;
- заработная плата обслуживающего персонала;
- амортизационные отчисления;
- расходы, связанные с привлечением сторонних фирм для развития интернет-проекта;
- затраты на программы продвижения интернет-проекта;
- прочие затраты.

Источники экономии зависят от выполняемых web-сервером функций. Так, снижение издержек происходит за счет уменьшения затрат на печатные виды продукции, на телефонные переговоры, за счет предоставления пред- и послепродажных услуг потребителям посредством сети. При организации интернет-магазина уменьшаются затраты на оплату труда торгового персонала и аренду торговых помещений.

Использование интернет-технологий может принести дополнительную прибыль за счет повышения имиджа торговой марки компании, продвижения товаров и услуг в сети, добавления нового канала распространения продукции, улучшения сервисного обслуживания потребителей.

В целом экономическая эффективность ($\mathcal{E}$) выбранного варианта интеграции предприятия в среду Интернет может быть определена по формуле:

$$\mathcal{E} = \frac{E_n}{E_3}, \text{ где}$$

E_n – результат, получаемый от интеграции предприятия в сеть;

E_3 – затраты, связанные с разработкой и эксплуатацией системы.

При этом затраты, связанные с разработкой и эксплуатацией системы (E_3), рассчитываются как:

$$E_3 = \mu * K + C_3, \text{ где}$$

μ – нормативный коэффициент эффективности капитальных вложений;

K – суммарные капитальные вложения на проектирование системы и ее реализацию;

C_3 – эксплуатационные расходы.

В случае одновременности капитальных и ежегодных затрат капитальные затраты должны быть приведены к одному году эксплуатации.

Поскольку любой инновационный проект развивается во времени, а стоимость денег с течением времени изменяется, например, в результате инфляции, начисления

банковского процента и т.п., то при определении ценности проекта необходимо затраты и доходы привести к одному моменту времени. Как правило, это делается по отношению к моменту начала работы над проектом. В основе методов дисконтирования лежит базовая формула:

$$K_t = \frac{K}{(1 + \mu t)^t}, \text{ где}$$

K_t – текущая дисконтированная стоимость объекта вложения средств;

K – будущая стоимость (доход) от объекта вложения сегодня;

μ – уровень доходности данного объекта в процентах (ставка дисконта);

t – число лет.

При расчете эффективности инвестиционных вложений чаще всего используют показатель NPV – чистая современная стоимость инвестиционного решения. Он характеризует общий абсолютный результат от вложения средств, ибо если $NPV > 0$, то проект следует принять, а если $NPV < 0$, то проект следует отвергнуть. NPV определяют как разницу между текущей, дисконтированной на базе расчетной ставки процента, стоимостью поступлений от вложения средств в объект и величиной капиталовложений по формуле:

$$NPV = \sum_{t=0}^n \frac{Pt}{(1+r)^t} - IC, \text{ где}$$

Pt – доход от объекта;

IC – величина исходных вложений в объект;

r – норма дисконта;

t – число лет рассматриваемого срока объекта.

При расчетах показателя NPV обычно в качестве нормы дисконта используют упущенную выгоду от вложений капитала. Применительно к интернет проекту, учитывая факт формирования образа присутствия фирмы в виртуальном пространстве, норму дисконта следует рассматривать равной $r = 0$, так как в настоящее время данные вложения это необходимые издержки фирмы.

Также можно использовать другой показатель IRR – внутреннюю норму доходности. Здесь вместо дисконтирования потоков реальных денег при заданном минимальном коэффициенте окупаемости подбирают несколько ставок дисконта, до тех пор, пока не будет найдена величина, при которой NPV будет равен нулю, то есть

$$IRR = i,$$

при котором

$$NPV = f(i) = 0.$$

Эта ставка дисконта и будет IRR. IRR рассчитывается по формуле:

$$\sum_{t=0}^n \frac{CF^t}{(1+IRR)^t} = 0$$

Однако, лучше для расчета данного показателя использовать одноименную функцию из электронных таблиц.

В данном случае аргумент функции Values должен содержать диапазон ячеек рабочего листа, в которые занесены значения денежного потока по инновационному решению.

Оценка организационных параметров характеризует эффект от интеграции новых способов построения деятельности предприятия в сети. При этом можно оценить степень совмещения выполнения различных функций новой и существующей информационными структурами и степень интегрированности новой системы с существующей деятельностью предприятия.

Для оценки степени совмещения выполнения различных функций новой и существующей информационными структурами рассчитывается параметр интеграции (Пн):

$$П_n = \frac{\sum_{j=1}^n P}{\sum_{j=1}^n P_o}, \text{ где}$$

P – число функций, выполняемых совместно как существующей, так и новой информационной системой;

P_o – общее число функций, которые могут быть совмещены существующей и новой информационной системами.

Расчет параметра, характеризующего степень интегрированности новой системы с существующей деятельностью предприятия (P_o) проводится по формуле:

$$П_n = \frac{\sum_{j=1}^n P_m}{\sum_{j=1}^n P_{общ}}, \text{ где}$$

P_m – число функций, поддерживаемых с использованием Интернета;

$P_{общ}$ – общее число функций на предприятии в целом.

Маркетинговые параметры характеризуют эффективность проведения маркетинговой программы реализации и продвижения web-сервера в среде Интернета, определяют эффективность использования инструментов маркетинга. Среди таких показателей можно выделить: эффективность входов на сервер, оценку посещаемости web-страниц сервера, эффективность баннерной (текстовой) рекламы, эффективность преобразования посетителей сервера в покупателей, количество повторных посещений ресурса.

В случае если на web-сайте организован интернет-магазин, то можно оценить эффективность преобразования посетителей сервера в покупателей:

$$\varepsilon_{прео} = \frac{S_{потр}}{S_o}, \text{ где}$$

$S_{потр}$ – количество посетителей, совершивших покупку в интернет-магазине;

S_o – общее количество посещений сервера.

Литература

1. Ковалев В.В. Методы оценки инвестиционных проектов.- М.: Финансы и статистика, 2000.