

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки / специальности)

Логистика и управление цепями поставок
(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Автоматизация управления организацией на основе интеграции современных CRM-систем

Обучающийся

Е.Р. Емельянов

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

д-р экон. наук, профессор, Д.Л. Савенков

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: Емельянов Евгений Романович.

Тема работы: Автоматизация управления организацией на основе интеграции современных CRM-систем.

Научный руководитель: Д.Л. Савенков, доктор экономических наук, профессор.

Цель исследования - разработка мероприятия по совершенствованию управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий в ООО «КДЛ».

Объект исследования – деятельность ООО «КДЛ».

Предмет исследования – информационные системы и информационные технологии в корпоративном управлении ООО «КДЛ».

Методы совокупностью общенаучных и частно-научных методов познания, к числу которых можно отнести анализ, синтез, индукция и дедукция, сравнительный и статистический.

Краткие выводы по бакалаврской работе. Для повышения эффективности управления предприятием посредством внедрения современных информационных технологий рекомендуется реализовать систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) «Битрикс24». Внедрение данной системы позволит ускорить процесс формирования заказов клиентов, повысить стабильность процессов реализации продукции, автоматизировать взаимодействие компании с заказчиками и детализацию заказов; оптимизировать управление мотивацией сотрудников.

Практическая значимость работы заключается в том, что отдельные её положения могут быть использованы специалистами организации, являющейся объектом исследования.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка литературы из 29 источников.

Оглавление

Введение.....	4
Глава 1 Теоретические аспекты информационных систем и технологий. Их применение в бизнесе	6
1.1 Информационные системы и технологии. Их классификация	6
1.2 Роль информационных систем и технологий на современных предприятиях.....	16
Глава 2 Организационно-экономическая характеристика и анализ информационных технологий ООО «КДЛ».....	23
2.1 Общая характеристика и анализ организационной структуры ООО «КДЛ».....	23
2.2 Анализ основных технико-экономических показателей работы ООО «КДЛ».....	28
2.3 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «КДЛ».....	37
Глава 3 Предложения по автоматизации управления организацией на основе интеграции CRM-систем	45
3.1 Мероприятия по автоматизации управления организацией ООО «КДЛ».....	45
3.2 Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий	50
Заключение	54
Список используемой литературы и используемых источников.....	57

Введение

Актуальность исследования. Организации в нынешней эпохе все больше опираются на информационные системы и технологии, изменяющие традиционные подходы к управлению производительностью труда. Ускоренный поток информации способствует автоматизации многих аспектов корпоративной деятельности, таких как сбор и обработка персональных данных сотрудников, организация документооборота, начисление оплаты труда, а также отслеживание и управление временными ресурсами. Этот процесс преобразования распространяется на все стороны бизнес-деятельности, включая редактирование и распространение печатной продукции и использование прогностических информационных моделей для анализа развития организационных структур. Явления подобного рода свидетельствуют о неуклонном росте значимости информации как катализатора социокультурной и экономической эволюции общества, когда информационные концепты и технологические инновации становятся основными стимулами эффективности человеческой деятельности.

Степень разработанности темы. Использование информационных технологий в деятельности коммерческих организаций исследуется большим количеством авторов. К числу исследователей, которые рассматривали данный вопрос можно отнести следующих: Аксенова Ж. А., Беккалиева Н. К., Бойченко И. В., Бойчук А. В., Власова О. В., Гальченко С. А., Гвоздева О. В., Гордиенко Е. П., Денисов Д. Ю. и др.

Объектом выпускной квалификационной работы является деятельность ООО «КДЛ».

Предметом выпускной квалификационной работы информационные системы и информационные технологии в корпоративном управлении ООО «КДЛ».

Целью выпускной квалификационной работы является разработка мероприятия по совершенствованию управления предприятием на основе внедрения современных информационных технологий в ООО «КДЛ».

Задачи исследования:

- изучить информационные системы и технологии и их классификация;
- определить роль информационных систем и технологий на современных предприятиях;
- рассмотреть общую характеристику и анализ организационной структуры ООО «КДЛ»;
- осуществить анализ основных технико-экономических показателей работы ООО «КДЛ»;
- проанализировать информационные системы и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «КДЛ»;
- исследовать внедрение информационных технологий в работу ООО «КДЛ»;
- рассчитать экономическую эффективность предложенных мероприятий.

Методология настоящего исследования представлена совокупностью общенаучных и частно-научных методов познания, к числу которых можно отнести: анализ, синтез, индукция и дедукция, сравнительный, статистический.

Структура выпускной квалификационной работы представлена введением, тремя главами, заключением, списком используемой литературы.

Глава 1 Теоретические аспекты информационных систем и технологий. Их применение в бизнесе

1.1 Информационные системы и технологии. Их классификация

В современную информационную эру, актуально, что способность обрабатывать и эффективно использовать массивы данных становится фундаментальным требованием для сотрудников различных профессий. От их информационной грамотности и умений в применении соответствующих технологических инструментов зависит успешность выполняемой деятельности. Необходимо уделить особое внимание стремительному развитию вычислительной техники. Этот прогресс обуславливает совершенствование пользовательских интерфейсов, внедрение инновационных программных продуктов и сетевых технологий. Участники рынка, которые внимательно следят за всеми изменениями, умеют находить, разбираться и использовать огромные объемы информации. Для этого они применяют компьютеры и другие электронные устройства, помогающие обработать большой поток информации [3, с. 64].

Современное общество не может существовать без активного развития информационных технологий, играющих решающую роль во всех сферах жизни, включая науку и здравоохранение. Благодаря высоким возможностям автоматизации, предоставляемым информационными технологиями, объём ручного труда в управленческой деятельности и контроле ресурсов значительно сокращается. Это позволяет специалистам сосредоточиться на нестандартных, более сложных задачах.

В 149-ФЗ дается понятие информационным технологиям: «Информационные технологии (ИТ) — процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации» [27].

В контексте российского предпринимательства девяностых годов зарождения эры можно отметить начало активного внедрения

информационных технологий, сфокусированных на исполнение коммерческих запросов и задач. Они представляют собой комплекс процедур и операций, специально адаптированных для оптимизации бизнес-процессов и получения конкурентных преимуществ через применение современных информационно-технологических решений.

Определений, связанных с информационными технологиями, действительно много. В них отражаются основные принципы работы с информацией: её упорядочивание, хранение и распространение. Важно понимать, что компьютеры играют ключевую роль в этой области. Именно они помогают нам быстро развивать и совершенствовать информационные системы. Благодаря интеграции компьютеров в сектор информационно-коммуникационных технологий, мы наблюдаем стремительный прогресс в этой сфере [15, с. 139].

Информационные технологии играют ключевую роль в обработке, анализе и систематизации данных, к тому же они задействованы в их сохранении. В инновационном мире информационное обеспечение включает не просто манипуляцию существующим объемом информации, но и неизбежно влечет за собой генерацию новой информации. Такие действия становятся фундаментом для разработки стратегий решений в менеджменте. Вложенные ресурсы в технологическое оснащение и его повсеместное проникновение в конечном счете приводят к снижению затрат благодаря автоматизации процессов и их последующей оптимизации. В результате, применение ИТ способствует росту прибыльности предприятий за счет эффективности управленческой деятельности (рисунок 1).

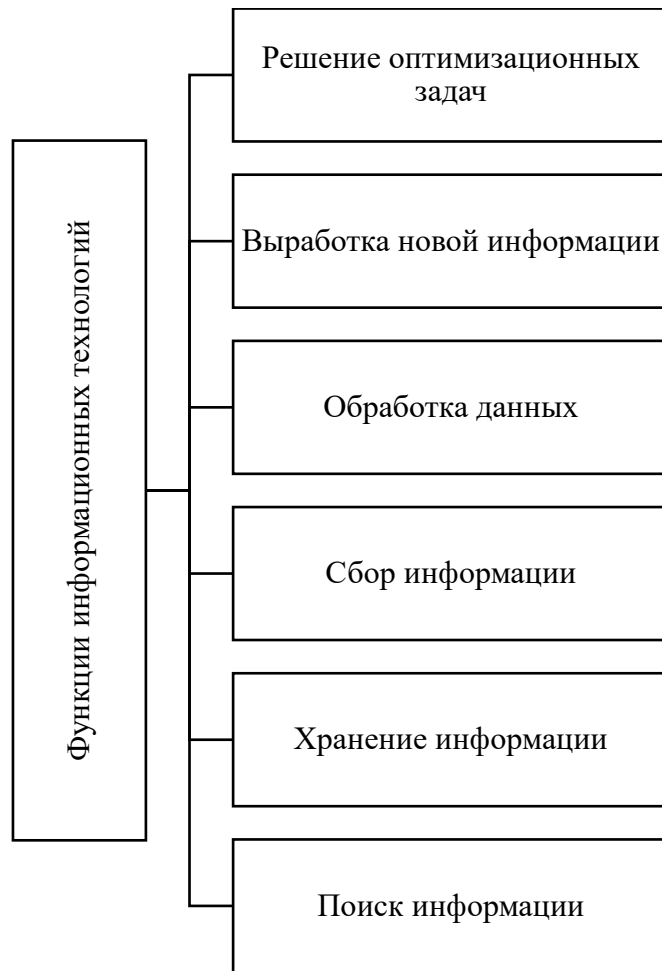


Рисунок 1 – Функции информационных технологий [4, с. 130]

В области информационной безопасности (ИС) необходимо учитывать принципы, обеспечивающие основу для эффективного функционирования процессов. Среди ключевых принципов можно выделить следующие [6, с. 212]:

- производственная эффективность является фундаментальным аспектом информационной безопасности, внося вклад в поддержание пропорциональности между затратами на реализацию комплексов ИС и получаемым результатом в виде наметившегося целевого эффекта. Достижение этих целевых эффектов оказывает весомое воздействие на окупаемость процесса интеграции автоматизированных систем в управленческую структуру;

- интеграция, второй по значимости принцип, представляет собой переплетение информационных систем и программных комплексов, позволяющих предприятиям обмениваться информационными ресурсами. Это достигается благодаря стратегическому взаимодействию приложений, при котором исходящий запрос обрабатывается исключительно целевой программой [11, с. 119];
- системность — это принцип, заключающийся в учете и анализе текущих взаимосвязей внутри информационной системы. Через диагностические процедуры исследуются различные сегменты системы для выявления их уникальных функций, что обеспечивает понимание важности анализа и синтеза в процессе инвентаризации данных и последующем их объединении [25, с. 112];
- комплексность, представляющая собой автоматизацию процессов преобразования информации на всех этапах жизненного цикла системы, занимает особую роль в контексте информационной безопасности. Применение ИС распространяется на множество сфер, включая производственные и коммерческие процессы, финансовый сектор, маркетинговые операции, и охватывает различные системы управления, в том числе автоматическое проектирование и управление производственными процессами [1, с. 35].

Данные базовые принципы лежат в основании проектных работ и управления, обеспечивая устойчивость и надёжность информационной безопасности в современных автоматизированных системах. Устойчивость такой безопасности зависит от соблюдения базисных аспектов, которые служат опорой для эффективного управления и организации целевой работы. Вышеупомянутые принципы обеспечивают существование стабильных и дееспособных структур в контексте информационного шума современности.

Специалисты, работающие в области ИТ, играют важную роль в создании и поддержании работы различных сетей. Их услуги необходимы практически во всех сферах деятельности, потому что они помогают выявлять и решать

проблемы, которые могут возникнуть в работе информационных систем. При должном применении, информационные технологии выступают в качестве интеллектуального инкубатора, поддерживающего автоматизированный контроль части управленческих процессов, что способствует уменьшению трат, связанных с хаосом в системах надзора. Оптимизированные и аккуратно внедренные технологические решения в сфере ИТ могут значительно поднять уровень прибыльности для бизнес-структур [8, с. 129].

Оценка влияния информационных технологий на деятельность организаций является сложной задачей, как и их роль в других сферах жизни. Вопреки этому, невозможно отрицать повсеместные изменения, которые вносит эта сфера в управление человеческими ресурсами. Чтобы максимизировать прибыльность предприятий, руководители регулярно принимают меры по оптимизации процессов.

Интерес к информационным технологиям непреклонно растет, подтверждено это аналитиками. Представленные данные за 2023 год иллюстрируют тенденцию устойчивого роста в этом сегменте. Забегая вперед, нельзя не упомянуть, что во время глобального кризиса, вызванного пандемией, именно ИТ-сектор не просто сумел адаптироваться, а показал рост. Во многом этому способствовал переход к удаленной работе, что стимулировало создание новых и возрождение уже существующих онлайн-сервисов для поддержания связи на расстоянии [22, с. 38].

Эти наблюдения указывают на то, что в современной динамической экономике, где инновационные решения становятся ключевыми, информационные технологии играют огромную роль не только в коммуникационной сфере, но и в оптимизации операционных процессов в различных организациях.

В современной информационной сфере преобладает акцент на стремительный переход к использованию облачных систем. Этот подход не только изменяет подходы к организации данных, но и трансформирует саму структуру бизнеса. Облачные технологии предоставляют компаниям

возможность гибко управлять ресурсами, снижая затраты и увеличивая эффективность операций. В условиях постоянно меняющегося рынка способность быстро адаптироваться к новым условиям становится решающим фактором успеха.

Одним из ключевых преимуществ облачных систем является масштабируемость. Компании могут легко наращивать или уменьшать свои ИТ-ресурсы в зависимости от текущих потребностей, что позволяет им избегать увеличения расходов. Безопасность данных также получает новое измерение, благодаря современным решениям по шифрованию и распределению, что делает облачные хранилища более устойчивым к различным угрозам.

Не менее важным фактом является доступность информации из любой точки мира. Это значительно упрощает совместную работу и ускоряет процессы принятия решений. В результате, компании, активно внедряющие облачные технологии, повышают свою конкурентоспособность и эффективность, обеспечивая себе устойчивое развитие в условиях глобальных изменений.

Ожидания свидетельствуют о том, что в ближайший период свыше 80% корпораций предпочтут облака текущей традиционной инфраструктуре. Этот выбор обусловлен, в том числе, последствиями глобального пандемического кризиса. При этом, эксперты предвещают интенсивное совершенствование самих облачных платформ, с фокусом на безопасность и повышение эффективности бизнес-процессов, стремление к чему подтверждается растущим интересом к интеграции искусственного интеллекта [13, с. 128].

Не менее значимым направлением является амбициозное внедрение искусственного интеллекта в бизнес-стратегии. Отмечается, что множество ведущих корпораций заинтересованы в создании стартапов, нацеленных на разработки в этой области, что станет реальностью до завершения текущего года.

Противоречием современности становится недостаточность высококвалифицированных кадров в секторе облачных решений и ИИ, что влечет за собой задержку в достижении целей и, как следствие, около 70% организаций столкнутся с препятствиями на этом пути. Специальное внимание уделяется эффективности управления данными. Лидеры IT-отрасли выделяют это направление как приоритетное, подчеркивая, что грамотное использование информационных массивов влечёт за собой увеличение инвестиций в обработку данных [28, с. 28].

Кроме того, IT-индустрия проявляет заботу о экологии, нацеливаясь на сокращение энергопотребления и переработку оборудования. Данные стратегии ориентированы на уменьшение влияния на окружающую среду и устойчивость технологического прогресса.

Объединение работы в офисе с дистанционной деятельностью представляет собой актуальное испытание современности. Очевидно, что попытки упорядочить этот процесс и ввести автоматизацию будут неэффективными без достаточного финансирования для аттракции специалистов с соответствующими компетенциями. Оптимальным выходом из ситуации является привлечение краудсорсинга и переобучение существующих работников [23, с. 24].

В сфере информационных систем признается широкий спектр классификаций, основанных, среди прочего, на организационных масштабах и механизмах структурирования. Анализ классификаций ИС акцентируется на полях применения в условиях бизнес-структур, где прогресс информационных технологий приводит к расширению их использования. Повсеместное распространение информационных технологий в бухгалтерском деле обусловлено многочисленными преимуществами автоматизации процессов, основной из которых – снижение риска убытков, связанных с ошибками персонала. Дополнительно, задачи бухгалтерии поддаются эффективной декомпозиции, что делает разработку автоматизированных систем в этом домене относительно простой технической проблемой [7, с. 170].

Следующая ключевая зона - управление финансами. Точность в этом аспекте является критической, поскольку малейшие расчетные ошибки могут привести к финансовым кризисам даже при эффективно функционирующих системах закупок и маркетинга. Обеспечение точности и строгий контроль условий расчетов может значительно повысить величину оборотных средств организации.

В контексте управления запасами и закупок, автоматизация движения товаров обеспечивает фундамент для максимизации прибыли и оптимального инвестирования оборотных средств, предотвращая возможные убытки от неэффективного распределения ресурсов. Путём аккуратной идентификации наиболее прибыльных товаров, компания может адекватно направлять капитал для увеличения выручки. Наконец, в промышленном и торговом управлении, автоматизация производственных процессов дает возможность оптимизировать использование средств и укрепить финансовую устойчивость за счет своевременного инвестирования в товары с высоким потенциалом. Это в свою очередь позволяет компаниям гибко реагировать на изменяющиеся рыночные условия и поддерживать эффективное товарообращение [18, с. 41].

В индустрии, крупномасштабные организации внедряют разнообразные информационные технологии, обеспечивая рациональное управление и координацию корпоративных процессов. Включаются системы для планирования ресурсов предприятия (ERP), структурированные таким образом, чтобы централизованно обрабатывать и хранить данные, необходимые для управления и контроля операций текущего хозяйствования. Аспекты касаются управления продажами, разработки прогностических моделей, контроля за производственными и поставочными операциями благодаря унифицированному пользовательскому интерфейсу [14, с. 396].

Также, важным элементом корпоративной инфраструктуры является клиентоориентированная информационная система (CRM), которая задействована для автоматизации взаимодействия с потребителями услуг и партнерскими отношениями. Использование этой системы предоставляет

возможность улучшения работ маркетингового отдела, оптимизации деятельности колл-центров и других видов клиентского сервиса, что позитивно сказывается на прибыли и общей эффективности предприятия [6, с. 212].

Помимо этого, корпорации включают в свой арсенал системы бизнес-аналитики (BI), которые функционируют как хранилища массивов данных, собираемых в ходе анализа деятельности компании, а также выполняют задачи, связанные с их последующей обработкой и выработкой стратегических решений. Это способствует эффективному мониторингу и анализу основных бизнес-процессов.

В области управления компании применяются интегрированные информационные технологии, не образующие замкнутого круга функционирования. Они подразделяются на несколько категорий с собственными спецификациями. Примером может служить система управления логистическими процессами (SCM), которая необходима при реализации проектов, требующих сложной организации производства. SCM позволяет, в условиях работы с множеством поставщиков комплектующих, своевременно запасать их на складе, что способствует бесперебойной работе цехов. Это достигается за счет точных расчетов и мониторинга поступлений на протяжении всех стадий цепочки поставок [9, с. 59].

Другая важная система – это программирование планирования материальных ресурсов (MRP), которая предоставляет возможность управления и координации ключевых процессов: от закупки ресурсов до изготовления продукции и ее последующей распродажи.

Не менее важен и менеджмент человеческих ресурсов (HRM), который играет роль инструмента для активного поиска квалифицированных кадров и постоянного контроля за эффективностью их труда. Системы HRM предоставляют ценные инструменты не только для отбора, но и для анализа работы персонала, что немаловажно для повышения эффективности деятельности любого предприятия. В сфере профессиональной деятельности

нередко встречается задачи, требующие использования специализированного программного обеспечения для манипуляций с определенным видом данных. Для обработки специфических информационных потоков создаются уникальные программы. Их функционал может быть направлен на несколько оперативных аспектов управления персоналом и организационной структурой предприятия [7, с. 170].

Рассмотрим различные приложения, которые выполняют дистинктивные функции в данной области. К примеру, некоторые программы оптимизируют отслеживание карьерного роста сотрудников, планирование отпусков и управление графиками работы. Анализ и фиксация заработной платы также переходит под управление автоматизированных систем, что позволяет проводить тщательный расчет вознаграждения для каждого индивидуального члена коллектива. Программное обеспечение, автоматизирующее процедуру найма новых сотрудников, способствует созданию более эффективной работоспособной среды. Оцифровка аттестационных процессов, включая экзаменационные задания, оценку и анализ результатов испытаний, является еще одной значимой задачей для подобного ПО [10, с. 1430].

Кроме того, IT-инструменты оказывают немаловажную помощь в процессах обучения новых сотрудников, фиксируя и отслеживая их прогресс и достижения в процессе адаптации. Совокупность подобных программ образует систему, способствующую более высокому уровню организационного управления, стимулируя рост эффективности и производительности внутри компании. Обеспечение оперативного кадрового учета и моментальная обработка информации стали возможными благодаря прогрессу в сфере информационно-технологического управления. Используя такие системы, риск человеческих ошибок уменьшается, поскольку они предполагают внедрение инновационных процессов. Если вдруг что-то пойдет не так, то с помощью современных IT-инструментов всё можно быстро исправить. Эти инструменты охватывают все стороны работы компании,

создавая единую базу данных. Это даёт возможность принимать самые эффективные решения на стратегическом уровне.

1.2 Роль информационных систем и технологий на современных предприятиях

В управлении любой компанией очень важно чётко понимать, к чему мы стремимся, и использовать подходящие технологии и системы для достижения этой цели. Руководителям нужно активно участвовать во всех этапах – от создания таких инструментов до их внедрения и использования – чтобы компания могла успешно развиваться. Адаптированные к специфическим заданиям, эти системы способны обеспечить эффективное управление и осуществление задач коммерческой выгоды или адресовать социально-экономические запросы государственных структур.

Регулирующее влияние информационных технологий справедливо распространяется на мониторинг деятельности человеческого фактора, где осведомлённость о целях и задачах критична. При этом их применение должно сочетаться с уважением этических норм и социальных ожиданий. Наличие информации, которая может быть охарактеризована как точная, надёжная, структурированная и своевременная, предоставляется информационными технологиями и системами и является ключевым элементом для всего спектра управленческих процессов [24, с. 2783].

Повышенное внимание к деталям и содержанию информационных технологий и систем, подчиняющихся строгим функциональным и технологическим стандартам, является неотъемлемой частью стратегического управления в современных организациях. Задачи, стоящие перед различными типами предприятий, диктуют особенности формирования технологической среды, синхронизируя информационные потребности с конечными организационными целями [21, с. 271].

Первостепенным фактором, обеспечивающим эффективное функционирование информационных систем и информационных технологий в компании, является не просто признание их значимости, но методичное создание структуры, определение функций и формулирование политики самой организации. Управленческие цели и принимаемые решения должны учитывать потенциал применяемых технологий. ИС и ИТ, интегрированные в корпоративную среду, составляют ее основу вместе с такими ключевыми элементами, как нормированные процедуры, иерархия управленческих инстанций, квалификация персонала и корпоративные ценности. Принципиальным фактором обеспечения стабильности и слаженности деятельности организации является наличие прозрачной и хорошо структурированной системы, которая позволяет сотрудникам понимать взаимозависимость своих действий [19, с. 60].

В настоящем исследовании проведен анализ интеграции информационных технологий и систем в структуру управления предприятия. Как видно из рисунка 2, в компании присутствуют четыре взаимосвязанных компонента.



Рисунок 2 – Взаимосвязь между компонентами организации [10, с. 1430]

Изменения в компонентах корпоративной структуры становятся неизбежными при дополнении или модификации одного из их числа. В

прошедшие десятилетия, адаптация к таким трансформациям требовала немалых временных отрезков – от месяцев до лет – нередко влекущих за собой серьёзные кризисные явления. Современные информационные системы (ИС) и технологии (ИТ), тем не менее, обладают существенным преимуществом благодаря мягкости и повышенной эффективности оформления данных изменений и их гармонизации. Внедрение ИС и ИТ в процессы корпоративного управления может вызывать организационные преобразования различного масштаба, от незначительных корректировок до фундаментальных изменений. Амплитуда и темп этих преобразований во многом определяются решительностью и настойчивостью руководителя высшего звена компании, а также его способностью обеспечить завершение начатых перемен [26, с. 14].

Разнообразие управленческих уровней в организации вызывает потребность в индивидуальных видах информационной опоры. Следственно, интеграция ИС и ИТ в управленческую деятельность предприятия занимает позицию значимой задачи для улучшения его эффективности. Не редкость, когда высшие эшелоны руководства признают указанные задачи, однако сталкиваются с трудностями в их выполнении по причине недостатка компетентности. В ситуации ограниченных ресурсов и времени, выбор решений по информационной безопасности часто ложится на плечи руководителей ИТ-отделов или специализированных аутсорсинговых компаний. Важно понимать, что при таком подходе запросы и потребности заказчика могут быть не всегда полностью учтены. Это может привести к тому, что решение некоторых важных вопросов будет откладываться [17, с. 284].

Взаимодействие информационных систем и информационных технологий становится основополагающим в корпоративной стратегии современного предпринимательства, и требует активного вовлечения высшего руководства. Рост хозяйственных рисков в корпоративном управлении влечет за собой необходимость их адресного реагирования, включая интегрирование

ИС и ИТ в ежедневную деятельность компании. Полная интеграция информационных технологий обеспечивает компаниям ряд новых возможностей для развития отрасли. Однако, для максимизации полезности этих возможностей, организациям не просто требуется обзавестись современными инновациями; важно также и продвигать их развитие, гарантируя тем самым укрепление ведущих позиций на рынке [12, с. 58].

Изменение подходов в управленческой практике ответственно ложится на плечи высшего руководства. Это решающая роль организационной иерархии в принятии решений, направленных на модификацию корпоративных процессов, полностью признается и становится критерием успешности современных предприятий. Руководители, когда-то игнорировавшие стратегическую роль ИС и ИТ в управлении, теперь признают их значимость и уделяют больше внимания их применению. Это изменение восприятия подчеркивает влияние информатизации на управленческие механизмы и преобразует корпоративную культуру.

Таким образом, у информационных технологий и информационных систем произошло смещение управлением компанией в центр парадигмы (рисунок 3).

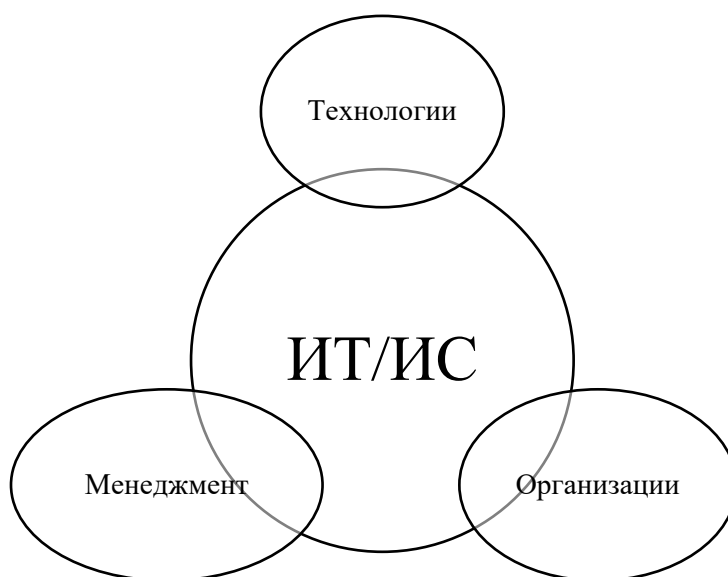


Рисунок 3 – Взаимосвязь организаций технологий и менеджмента [20, с. 507]

Интеграция информационных систем и технологий в корпоративные руководящие структуры представляет собой задачу высокой сложности, подчинённую многочисленным переменным. Проблематика данного процесса многогранна и включает в себя бизнес-архитектуру предприятия, а также его организационно-функциональное устройство. Рассматриваются также корпоративные нормы, организационная политика, устоявшиеся культурные парадигмы, а также уровень компетенции и знаний, накопленных менеджерами. Вдобавок, влияние оказывают внутренние технологические операции и взаимодействие с внешней средой предприятия. Руководящему звену предприятия следует уделять пристальное внимание каждому из упомянутых аспектов с целью гарантировать эффективное функционирование внедрённых информационных технологий и систем, либо при отладке уже действующих комплексов. При этом важно осуществлять стратегический подход и тщательное управление ресурсами для достижения поставленных бизнес-целей [2, с. 83].

Любая компания – это как большой организм, состоящий из многих взаимосвязанных частей, каждая из которых нуждается в своём управлении. Чтобы всё работало слаженно, нужна чёткая система управления. Обычно выделяют три уровня управления: стратегический (принимаются главные решения), тактический (планирование и координация) и оперативно-функциональный (ежедневная работа). Каждый уровень имеет свои задачи, знания и ответственность. Для работы на каждом уровне нужна своя информация. Поэтому информационные технологии и системы управления должны быть гибкими и подстраиваться под нужды каждого уровня (рисунок 4).



Рисунок 4 - Управленческая пирамида и информационные подсистемы управления [16, с. 38]

Маленькие компании часто поручают задачи, связанные с информацией и документами, одному или нескольким сотрудникам.

Однако, ввиду сложных информационных процессов, возникающих в результате интенсивного оборота документов, становится необходимым создание отдельных структур данных в больших корпорациях. Такие структуры, принято именовать информационными отделами либо департаментами, и их задачами являются аккумуляция, сохранение и анализ информационных массивов. Эти подразделения также несут ответственность за регулирование и обеспечение безопасности доступа к этим информационным активам, а их деятельность потребует точного согласования информационных потоков.

Для наращивания конкурентоспособности каждой отрасли и всей организации в глобальном масштабе, верхние управленческие эшелоны должны оценивать и улучшать результативность информационных систем на

базе непрерывного совершенствования, обеспечивая технологические и социальные инновации в процессах создания продуктов и оказания услуг. Такие действия влекут за собой интенсификацию взаимодействий с заинтересованными сторонами, в том числе и с наёмными работниками, а также с компаниями, искусно использующими инструментарий информационных технологий для выявления и решения проблем.

Настоятельна потребность в неукоснительной и методичной оптимизации не только технологических процессов, но и в увеличении экономической эффективности применяемых информационных систем. Подобные меры и их реализация критичны для понимания, насколько эффективно можно использовать возможности информационных систем при стратегическом планировании и принятии решений [5, с. 112].

Проведенный анализ демонстрирует, что наличие эффективной и хорошо организованной информационной системы выступает ключевым фактором успеха для любой организации.

Для обеспечения стабильного роста и развития компании необходимо определить ответственного за непрерывное совершенствование информационной системы.

Руководителю следует сконцентрировать усилия на осуществлении всестороннего анализа эффективности информационной системы, определении ее уязвимых мест и разработке плана мероприятий по их ликвидации.

Глава 2 Организационно-экономическая характеристика и анализ информационных технологий ООО «КДЛ»

2.1 Общая характеристика и анализ организационной структуры ООО «КДЛ»

Полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «КДЛ»

Место нахождения: 167982, Респ. Коми, г. Сыктывкар, ул. Лесопарковая, стр. 32, оф. 301

Вид деятельности: Торговля оптовая напитками (код по ОКВЭД 46.34)

Организационно-правовая форма: Общества с ограниченной ответственностью (код 12300 по ОКОПФ)

На рисунке 5 представлена организационная структура управления ООО «КДЛ».



Рисунок 5 - Организационная структура управления ООО «КДЛ»

В рамках иерархической структуры, «КДЛ» ограничивается монолитным режимом одноначалия, при котором единственный руководитель несет ответственность за исполнение всех аспектов управления. В данной схеме власти, решительность в составлении и апробации управленческих

директив является очевидным преимуществом. Следует отметить, что система управления четко регламентирована, обеспечивает прозрачность процесса выполнения инструкций, а также распределение ответственности между ключевыми элементами организации. Тем не менее, линейная модель управления не лишена специфических недостатков. Проблемой является сложность и медлительность процесса принятия решений, усугубляемая при увеличении количества подразделений в структуре управления, особенно в контексте расширения организации. Такая ситуация может привести к стагнации и в конечном итоге - к отсутствию гибкости и адаптивности, что невозможно в условиях постоянно изменяющегося рынка.

В сфере управленческой практики «КДЛ» принимает модель, где роли и задачи строго определены; управление одним человеком несет за собой как прозрачность процессов исполнения, так и четкость разграничения обязанностей внутри организационной структуры. Подобная организация, регулируемая строгими нормами, фаворизирует последовательность при создании и оценке управленческих постановлений, что облегчает навигацию по административным курсам.

Однако, несмотря на предельную определенность и кажущуюся эффективность, данная вертикальная схема управления не обходится без определенных изъянов. Процесс принятия решений в такой системе часто находится в застое из-за его неспособности быстро адаптироваться к динамичным переменам рыночной среды. То, что представляется преимуществом в вопросах ясности и подотчетности, переворачивается в существенный минус, когда речь идет о гибкости и адаптивности организации. Критической трудностью становится торможение в организационных реакциях, особенно видимое в моменты расширения численности подразделений, что несет риск утраты конкурентоспособности на нестабильном рынке.

Таким образом, это поможет обеспечить не только сохранение исключительной сфокусированности и координации, но и предоставит

способность реагирования и адаптации к переменчивым условиям современной экономической арены.

Таким образом, организация построена по линейно-функциональному принципу. Рисунок 6 иллюстрирует цели, преследуемые при внедрении данной организационной структуры.



Рисунок 6 – Цели реализации линейно-функциональной структуры управления

В системе корпоративного управления XXI века преобладает модель, признанная наиболее эффективной для современной экономики. Эта конструкция системы регулирования активностей предприятия – как раз та, что наиболее широко принята. Однако, несмотря на её распространённость, встречаются серьёзные ограничения, омрачающие её эффективность: иерархическая зависимость ступеней в цепи управленческих решений,

способствует оттягиванию реакции на ситуативные изменения и способствует расплывчатости ответственности среди исполнительных уровней.

В частности, работники ООО «КДЛ», несмотря на чётко расписанные должностные инструкции и вверенные им роли в рабочих процессах, сталкиваются с усугублением записанного дисбаланса ответственности. Такое явление часто приводит к недовольству среди работников. Которым кажется, что их вклад не соответствует возлагаемым на них обязательствам. В условиях динамично меняющегося делового окружения, функциональные обязанности становятся всё более размытыми и границы ответственности зачастую теряются.

Работники, стремясь соответствовать высоким ожиданиям руководства, начинают испытывать стресс и выгорание, что в свою очередь находит отражение на их производительности, эффективности и креативности. Вместо того чтобы сосредоточиться на выполнении своих задач, многие из них вынуждены заботиться о том, чтобы не перегрузить себя дополнительными задачами, которые в конечном счете не входят в их обязанности. Образно выражаясь, каждый сотрудник является звеном в цепи функционирования организации, которое должно действовать в рамках индивидуальных обязанностей и рабочей сферы. Однако избыточная взаимозависимость и подчинённость различных звеньев вызывает затруднения в своевременном и автономном решении трудностей в процессе выполнения задач, что снижает оперативность и предполагает уклонение от индивидуальной ответственности в случае возникновения проблем.

Чтобы преодолеть этот порочный круг, в компании уделяется внимание внутренним структурам и реализованы и поддерживаются механизмы оценки эффективности работы сотрудников с последующим поддержанием такой эффективности, для создания здоровой рабочей атмосферы.

Сотрудники общества с ограниченной ответственностью «КДЛ», прошедшие процедуру аттестации и аккредитации, признаются имеющими право на осуществление своей профессиональной деятельности. Ниже

рассмотрим структуру и динамику численности сотрудников ООО «КДЛ» (таблица 1).

Таблица 1 – Структура численности сотрудников ООО «КДЛ»

Критерий	2021	2022	2023
Количество:	15	16	18
Высшее образование	7	7	8
Среднее образование	5	6	7
Основное общее образование	3	3	3

Далее обратим внимание на среднюю заработную плату сотрудников.

Таблица 2 – Средняя заработная плата в ООО «КДЛ»

Критерий	2021	2022	2023
Высшее образование	55000	60000	65000
Среднее образование	450000	55000	60000
Основное общее образование	35 000	40 000	45 000

Бухгалтерский учет и составление бухгалтерской отчетности в Обществе с ограниченной ответственностью «КДЛ» осуществляются бухгалтерией, руководимой главным бухгалтером. Общество использует автоматизированную систему ведения бухгалтерского учета, при которой все регистры формируются с применением компьютерной техники.

Учет ведется по журнально-ордерной форме в электронном виде с использованием программного обеспечения «1С: Предприятие 8.3». Первичные документы могут быть составлены как в письменной, так и в электронной форме. При регистрации финансово-хозяйственных операций организации применяется план счетов, утвержденный учетной политикой.

2.2 Анализ основных технико-экономических показателей работы ООО «КДЛ»

Приведенный в данном отчете анализ финансового положения и эффективности деятельности ООО «КДЛ» выполнен за период с 01.01.2022 по 31.12.2023 г. (2 года). Качественная оценка значений финансовых показателей ООО «КДЛ» проведена с учетом отраслевых особенностей деятельности организации.

Таблица 3 – Структура имущества и источники его формирования [29]

Показатель	Значение показателя					Изменение за анализируемый период	
	в тыс. руб.			в % к валюте баланса		тыс. руб. (гр.4- гр.2)	± % ((гр.4- гр.2) : гр.2)
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	на начало анализируемого периода (31.12.2021)	на конец анализируемого периода (31.12.2023)		
1	2	3	4	5	6	7	8
Актив							
1. Внеоборотные активы	–	–	3	–	1,6	+3	–
в том числе:							
основные средства	–	–	–	–	–	–	–
нематериальные активы	–	–	–	–	–	–	–
2. Оборотные, всего	1 046	215	188	100	98,4	-858	-82
в том числе:							
запасы	–	–	–	–	–	–	–
дебиторская задолженность	–	–	–	–	–	–	–
денежные средства и краткосрочные финансовые вложения	1 046	215	188	100	98,4	-858	-82
Пассив							
1. Собственный капитал	106	200	190	10,1	99,5	+84	+79,2
2. Долгосрочные обязательства, всего	–	–	–	–	–	–	–
в том числе:							
заемные средства	–	–	–	–	–	–	–
3. Краткосрочные обязательства*, всего	940	15	1	89,9	0,5	-939	-99,9
в том числе:							
заемные средства	–	–	–	–	–	–	–

Продолжение таблицы 3

Показатель	Значение показателя					Изменение за анализируемый период	
	в тыс. руб.			в % к валюте баланса		тыс. руб. (гр.4-гр.2)	± % ((гр.4-гр.2) : гр.2)
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	на начало анализируемого периода (31.12.2021)	на конец анализируемого периода (31.12.2023)		
1	2	3	4	5	6	7	8
Валюта баланса	1 046	215	191	100	100	-855	-81,7

Соотношение основных качественных групп активов организации на последний день анализируемого периода (31.12.2023) характеризуется большой долей (98,4%) текущих активов и незначительным процентом внеоборотных средств. Активы организации за весь рассматриваемый период существенно уменьшились (на 81,7%). Хотя имело место значительное снижение активов, собственный капитал увеличился на 79,2%, что, в целом, свидетельствует о положительной динамике имущественного положения организации.

Снижение активов организации связано со снижением показателя по строке «краткосрочные финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)» на 999 тыс. руб. (или 100% вклада в снижение активов).

Одновременно, в пассиве баланса снижение произошло по строке «кредиторская задолженность» (-939 тыс. руб., или 100% вклада в снижение пассивов организации за рассматриваемый период (с 31 декабря 2021 г. по 31 декабря 2023 г.)).

Среди положительно изменившихся статей баланса можно выделить «денежные средства и денежные эквиваленты» в активе и «уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)» в пассиве (+141 тыс. руб. и +84 тыс. руб. соответственно).

По состоянию на 31 декабря 2023 года величина собственного капитала составила 190 тысяч рублей. За рассматриваемый период произошло

существенное увеличение собственного капитала на 84 тысячи рублей, что составляет 79 процентов от его первоначального значения.

Таблица 4 – Основные показатели финансовой устойчивости организации [29]

Показатель	Значение показателя			Изменение показателя (гр.4-гр.2)
	31.12.2021	31.12.2022	31.12.2023	
1	2	3	4	5
1. Коэффициент автономии	0,1	0,93	0,99	+0,89
2. Коэффициент финансового левериджа	8,87	0,08	0,01	-8,86
3. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	0,1	0,93	0,99	+0,89
4. Индекс постоянного актива	0	0	0,02	+0,02
5. Коэффициент покрытия инвестиций	0,1	0,93	0,99	+0,89
6. Коэффициент маневренности собственного капитала	1	1	0,98	-0,02
7. Коэффициент мобильности имущества	1	1	0,98	-0,02
8. Коэффициент мобильности оборотных средств	1	1	1	–
9. Коэффициент обеспеченности запасов	–	–	–	–
10. Коэффициент краткосрочной задолженности	1	1	1	–

Коэффициент автономии организации на последний день анализируемого периода (31.12.2023) составил 0,99. Полученное значение говорит о неоправданно высокие доли собственного капитала (99%) в общем капитале; общество слишком осторожно относится к привлечению заемных денежных средств. В течение анализируемого периода (31.12.21–31.12.23) имел место стремительный рост коэффициента автономии – на 0,89.

За весь анализируемый период имел место весьма значительный рост коэффициента обеспеченности собственными оборотными средствами – на 0,89 (до 0,99). На 31.12.2023 значение коэффициента можно характеризовать как очень хорошее. В течение проанализированного периода коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами принимал как

позитивные значения, так и значения, не соответствующие установленному нормативу.

За два последних года имел место стремительный рост коэффициента покрытия инвестиций – на 0,89 (до 0,99). Значение коэффициента на последний день анализируемого периода полностью соответствует нормативному значению.

Таблица 5 – Обзор результатов деятельности организации [29]

Показатель	Значение показателя, тыс. руб.			Изменение показателя		Средне-годовая величина, тыс. руб.
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	тыс. руб. (гр.4 - гр.2)	± % ((4-2) : 2)	
1	2	3	4	5	6	7
1. Выручка	4 348	3 924	276	-4 072	-93,7	2 849
2. Расходы по обычным видам деятельности	4 229	3 793	266	-3 963	-93,7	2 763
3. Прибыль (убыток) от продаж (1-2)	119	131	10	-109	-91,6	87
4. Прочие доходы и расходы, кроме процентов к уплате	-43	-37	–	+43	↑	-27
5. ЕВІТ (прибыль до уплаты процентов и налогов) (3+4)	76	94	10	-66	-86,8	60
6. Проценты к уплате	–	–	–	–	–	–
7. Налог на прибыль, изменение налоговых активов и прочее	–	–	–	–	–	–
8. Чистая прибыль (убыток) (5-6+7)	76	94	10	-66	-86,8	60

Коэффициент краткосрочной задолженности ООО «КДЛ» показывает на отсутствие долгосрочной задолженности при 100% краткосрочной.

Оборот за 2023 год составил 276 тысяч рублей, что на 4 072 тысячи рублей меньше, чем в аналогичном периоде 2021 года.

Валовая прибыль от реализации продукции за 2023 год достигла 10 тысяч рублей. В течение рассматриваемого периода наблюдается существенное снижение финансового результата от продаж - на 109 тысяч рублей, или на 91,6 %.

Множество внешних и внутренних аспектов оказывают существенное воздействие на финансовые результаты компаний. Разрабатываемая ценовая стратегия, уровень качества предлагаемых продуктов и услуг, многообразие ассортимента и грамотная организация производственных процессов – всё это считается ключевыми составляющими внутреннего управления, способными кардинально менять финансовые показатели. Например, отсутствие надлежащего контроля за расходом материальных ресурсов может приводить к хищениям, что неминуемо проявится в сокращении прибыли. А нерентабельные методы продвижения, такие как неэффективная рекламная кампания, могут привести к спаду продаж.

Внутренние аспекты, такие как организационная культура, эффективность управления, качество производственных процессов и уровень инноваций, также играют критическую роль. Правильно выстроенные внутренние процессы позволяют компании более эффективно реагировать на внешние вызовы, обеспечивая устойчивый рост и увеличение прибыли.

В то же время, бизнес подвергается влиянию обстоятельств, зарождающихся за его пределами. Среди них – экономическая ситуация в стране, политические колебания и экономические шоки на глобальном и национальном уровнях включая санкции, изменение в законодательстве, социальные и политические тенденции, изменение предпочтений и интересов потребительской аудитории, например, когда определенный продукт теряет свою актуальность, стратегические шаги конкурентов и нововведения в законодательную сферу. Эти элементы формируют рыночную среду, в которой компании вынуждены адаптироваться, принимая стратегические решения, направленные на оптимизацию доходов и минимизацию издержек.

Бизнес, потерявший ориентиры на запросы клиентов и упустивший из виду важность обратной связи, может длительное время не осознавать ухудшение качества собственной продукции, что приведет к стагнации продаж. Подобное недопонимание первопричин ослабления торговых результатов ставит под угрозу благополучие и стабильность предприятия.

Таблица 6 – Анализ рентабельности [29]

Показатели рентабельности	Значения показателя (в %, или в копейках с рубля)			Изменение показателя	
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	коп., (гр.4 - гр.2)	± % ((4-2) : 2)
1	2	3	4	5	6
1. Рентабельность продаж (величина прибыли от продаж в каждом рубле выручки). Нормальное значение: 4% и более.	2,7	3,3	3,6	+0,9	+32,4
2. Рентабельность продаж по ЕВИТ (величина прибыли от продаж до уплаты процентов и налогов в каждом рубле выручки).	1,7	2,4	3,6	+1,9	+107,3
3. Рентабельность продаж по чистой прибыли (величина чистой прибыли в каждом рубле выручки). Нормальное значение для данной отрасли: не менее 3%.	1,7	2,4	3,6	+1,9	+107,3
<i>Справочно:</i> Прибыль от продаж на рубль, вложенный в производство и реализацию продукции (работ, услуг)	2,8	3,5	3,8	+1	+33,6

Таблица 7 – Основные показателя, характеризующие рентабельность использования, вложенного в предпринимательскую деятельность капитала [29]

Показатель рентабельности	Значение показателя, %			Изменение показателя (гр.4 - гр.2)
	2021 г.	2022 г.	2023 г.	
1	2	3	4	5
Рентабельность собственного капитала (ROE)	143,4	61,4	5,1	-138,3
Рентабельность активов (ROA)	14,5	14,9	4,9	-9,6
Прибыль на задействованный капитал (ROCE)	143,4	61,4	5,1	-138,3

За 2023 год каждый рубль собственного капитала организации обеспечил чистую прибыль в размере 0,051 руб. В течение анализируемого периода (с 31.12.2020 по 31.12.2023) рентабельность собственного капитала резко уменьшилась на 138,3%. За период 01.01–31.12.2023 значение рентабельности собственного капитала соответствует норме.

За 2023 год рентабельность активов составила 4,9%. За 3 года имело место стремительное уменьшение рентабельности активов – на 9,6%. Несмотря на то, что в начале анализируемого периода значение рентабельности активов соответствовало норме, позже оно стало неудовлетворительным.

Таблица 8 – Расчет показателей деловой активности (оборачиваемости) [29]

Показатель оборачиваемости	Значение в днях			Коэфф. 2021 г.	Коэфф. 2023 г.	Изменение, дн. (гр.4 - гр.2)
	2021 г.	2022 г.	2023 г.			
Оборачиваемость оборотных средств (отношение средней величины оборотных активов к средневзвешенной выручке*; нормальное значение для данной отрасли: 86 и менее дн.)	44	59	266	8,3	1,4	+222
Оборачиваемость запасов (отношение средней стоимости запасов к средневзвешенной себестоимости проданных товаров; нормальное значение для данной отрасли: 45 и менее дн.)	0	0	0	–	–	–
Оборачиваемость дебиторской задолженности (отношение средней величины дебиторской задолженности к средневзвешенной выручке; нормальное значение для данной отрасли: не более 11 дн.)	0	0	0	–	–	–
Оборачиваемость кредиторской задолженности (отношение средней величины кредиторской задолженности к средневзвешенной выручке)	39	44	11	9,3	34,5	-28

Продолжение таблицы 8

Показатель оборачиваемости	Значение в днях			Коэфф. 2021 г.	Коэфф. 2023 г.	Изменение, дн. (гр.4 - гр.2)
	2021 г.	2022 г.	2023 г.			
Оборачиваемость активов (отношение средней стоимости активов к средневзвешенной выручке; нормальное значение для данной отрасли: 104 и менее дн.)	44	59	268	8,3	1,4	+224
Оборачиваемость собственного капитала (отношение средней величины собственного капитала к средневзвешенной выручке)	4	14	258	82	1,4	+254

Данные об оборачиваемости активов в среднем за весь рассматриваемый период свидетельствуют о том, что общество получает выручку, равную сумме всех имеющихся активов за 124 календарных дня.

По результатам проведенного анализа выделены и сгруппированы по качественному признаку основные показатели финансового положения и результатов деятельности ООО «КДЛ» за анализируемый период (с 31.12.2020 по 31.12.2023).

Показатели финансового положения и результатов деятельности организации, имеющие исключительно хорошие значения:

- на 31 декабря 2023 г. значение коэффициента обеспеченности собственными оборотными средствами, равное 0,99, характеризуется как, без сомнения, хорошее;
- коэффициент текущей (общей) ликвидности полностью соответствует нормативному значению;
- коэффициент быстрой (промежуточной) ликвидности полностью соответствует нормативному значению;
- полностью соответствует нормальному значению коэффициент абсолютной ликвидности;

- положительная динамика рентабельности продаж (+0,9 процентных пункта от рентабельности 3,3% за период 01.01–31.12.2021);
- идеальное соотношение активов по степени ликвидности и обязательств по сроку погашения;
- коэффициент покрытия инвестиций полностью соответствует норме (доля собственного капитала и долгосрочных обязательств составляет 99% от общего капитала организации);
- абсолютная финансовая устойчивость по величине излишка собственных оборотных средств;
- рост прибыли до процентов к уплате и налогообложения (ЕВИТ) на рубль выручки ООО «КДЛ» (+1,9 коп. к 2,4 коп. с рубля выручки за 2021 год).

С хорошей стороны финансовое положение и результаты деятельности ООО «КДЛ» характеризуют следующие показатели:

- коэффициент автономии неоправданно высок (0,99);
- прибыль от финансово-хозяйственной деятельности за последний год составила 10 тыс. руб.

Приведенные ниже 2 показателя финансового положения и результатов деятельности организации имеют нормальные или близкие к нормальным значения:

- чистые активы равны уставному капиталу;
- за последний год получена прибыль от продаж (10 тыс. руб.), но наблюдалась ее отрицательная динамика по сравнению с предшествующим годом (-121 тыс. руб.).

2.3 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «КДЛ»

В состав системы информационных процессов ООО «КДЛ» входят технические элементы, среди которых персональные компьютеры выделяются как основные структурные единицы. Они необходимы для аккумуляции, трансформации и распространения информации, что является краеугольным камнем для надёжной и непрерывной работы всей управленческой системы. Скорость и достоверность информационного потока являются ключевыми показателями, отражающими эффективность технического оснащения и, как следствие, способствуют стабильной работе компании.

Исследуем принцип работы и качество технической инфраструктуры ИТ в ООО «КДЛ», что предполагает непрерывное и бесперебойное взаимодействие информационных систем. Учитывается, что преимущество комплексной информационной сети – это прямое воздействие на потоки данных, гарантирующее их оперативность и достоверность. Это демонстрирует, насколько успешно оснащена главенствующая когорта сотрудников необходимыми для производства высокотехнологичными средствами, включая приспособления для подачи, преобразования и транспортировки данных.

Представители компании пользуются компьютерами, подключены к внутрикорпоративной сети для оперативной передачи данных и имеют доступ к глобальной сети. Интеграция устройств ввода-вывода, таких как сканеры и печатающие устройства, осуществляет поддержку процессов автоматизации рабочего места, укомплектованного периферийным оборудованием. Специализированный программно-аппаратный комплекс, представленный системой видеонаблюдения, обладает возможностями автоматического сбора и анализа видеопотока, используя алгоритмические подходы для распознавания образов, структурирования и последующей обработки информации. Данная система не только предоставляет визуализацию событий

в реальном времени, но и облегчает процедуру поиска в архивных загрузках видеоматериалов с помощью заранее определённых параметров, что улучшает точность и скорость поиска необходимого фрагмента.

Общество с ограниченной ответственностью «КДЛ» для обеспечения производственного процесса применяет следующие программные решения:

- Microsoft Office: пакет прикладных программ, используемый для формирования маршрутных листов, подготовки ежедневной и ежемесячной отчетности, а также обработки заказов;
- 1С: Бухгалтерия 8.3: программное обеспечение, предназначенное для автоматизации бухгалтерского учета и финансовых операций;
- WhatsApp: платформа обмена мгновенными сообщениями, применяемая для коммуникации с клиентами.

В рамках стремления компании к повышению функциональности и эффективности ведения документационного потока, был интегрирован программный комплекс 1С Предприятие 8.3. Данная мера позволила революционизировать множество аспектов продуктивности хозяйствующего субъекта. Проанализировав влияние программы, становится очевидным значительное ускорение операций, связанных с учетом контрагентов и формами бухгалтерской отчетности. Ранее трудоемкий процесс выявления и просмотра каталога контрагентов, с которыми хоть раз производилось взаимодействие по предоплате, трансформирован в простую процедуру в разделе «Справочники».

Кроме того, способствование автоматизации существенно оптимизировало процедуры создания и рассмотрения товарно-транспортных накладных. Формирование же счетов-фактур и их просмотр, которые ранее отнимали значительное время, теперь характеризуются более легким и более быстрым процессом, увеличивая тем самым оперативность документационной работы компании.

Автоматизация и оптимизация указанных процессов привели к повышению эффективности обработки заказов и сопутствующего

документооборота на 20 %. Следует подчеркнуть, что с ростом опыта использования программного обеспечения сотрудниками ожидается дальнейшее увеличение скорости выполнения операций.

Таблица 9 представляет собой анализ количества используемых ООО «КДЛ» информационных технологий, сгруппированных по типам, а также затрат на их реализацию за период с 2021 по 2023 годы.

В текущем году зафиксировано усиление зависимости от новейших информационных технологий в контексте деятельности организации. Появились дополнительные устройства: выросло число персональных вычислительных машин, а также коммуникативных сетей местного масштаба и аппараты для реализации печати, и сканирования документов, число видеонаблюдательных систем увеличилось на две единицы. Препрежний год ознаменовался вводом в эксплуатацию программы «1С: Бухгалтерия 8.3», целью которой была автоматизация учетных операций.

Таблица 9 - Количество используемых компанией ООО «КДЛ» информационных технологий в 2021-2023 гг. [29]

Показатель	2021	2022	2023	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2022 к 2021	2023 к 2022	2022 к 2021	2023 к 2022
Персональные компьютеры, ед.	6	6	7	0	1	100	116,7
Локальные вычислительные сети, ед.	1	2	2	1	0	200	100
Принтеры, ед.	3	2	4	-1	2	66,7	200
Сканеры, ед.	2	3	3	1	0	150	100
Видеокамеры, ед.	1	1	3	0	2	100	300
Программные продукты, ед.	2	3	3	1	0	150	100
Затраты на информационные и коммуникационные технологии, тыс. руб.	477,3	686,6	846,6	209,3	160	143,9	123,3

Продолжение таблицы 9

Показатель	2021	2022	2023	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2022 к 2021	2023 к 2022	2022 к 2021	2023 к 2022
Доля затрат на информационные и коммуникационные технологии в себестоимости, %	14,3	32,1	13,9	17,8	-18,2	224,5	43,3

Финансовые издержки на информационные и коммуникационные технологии, пропорционально увеличению их численности и сложности, показали восходящую динамику, особенно отметившись в предшествующем году. Всплеск затрат коррелировал с пересмотром режима труда на дистанционный и ростом цен на технологические решения.

Суммарные экономические вложения в информационно-коммуникационный сектор в нынешнем году достигли отметки в 846,6 тысяч рублей, что на 23,3% превышает показатель предыдущего отчетного периода. Пиковые показатели объема данных издержек в составе себестоимости продукции компании прослеживаются в 2022 году и составляют 32,1%. В то же время, за аналогичный показатель текущего года зафиксировано его падение до 13,9% вследствие увеличения и диверсификации прочих затрат, актуальных для компании в связи с расширением спектра её операций.

Внедрение дополнительных компьютерных систем, включая персональные компьютеры, принтеры и сканеры, способствовало оптимизации документооборота компании в сферах оформления заказов и отгрузок. Расширение сети видеонаблюдения способствовало оптимизации рабочего процесса, сократив простои и ускорив процедуры приема заказов и грузов. Внедрение автоматизированной системы бухгалтерского учета привело к повышению эффективности формирования финансовой отчетности, а также упрощению оформления реквизитов счетов и платежных поручений.

В таблица 10 нами представлен анализ реализации ИТ на ООО «КДЛ»

Таблица 10 – Анализ реализации ИТ на ООО «КДЛ» [29]

Этапы	ИТ решения
ИТ обработки данных	– Используется MSOffice для обработки заказов, создания маршрутных листов, составления ежедневных отчетов
ИТ управления	– Используется 1С:Бухгалтерия, на базе которой проводятся финансовые операции
ИТ автоматизации офисной деятельности	– ИТ автоматизации офисной деятельности
ИТ поддержки принятия решений	– Не используются. Решения принимаются руководством на основе традиционных методов принятия решений
ИТ экспертных систем	– Не используются
Маркетинговые коммуникации	– Заказы принимаются с помощью телефона. Для общения с клиентами используется сервис мгновенных сообщений WhatsApp. Есть фирменное приложение, с помощью которого клиенты могут оформить заказ

В исследуемом предприятии ИТ-инфраструктура применяется с ограниченным спектром: акцент сделан на обработке заказов, управлении рабочими процессами и координации деятельности логистического отдела. Несмотря на это, функционирование системы затруднено из-за отсутствия интеграции различных программ в единый управленческий контур. Так, в действиях компании заметна недостаточность внедрения комплексных инструментов ИТ, таких как системы поддержки принятия управленческих решений, экспертные системы и унифицированные системы управления грузоперевозками.

Проведенный расчет времени на формирование и регистрации заявки заказа в 2023 году составил:

Минимальный допустимый интервал времени, в течение которого не должно возникать вопросов от клиентов по уже существующим заказам или услугам, составляет один час тридцать пять минут:

- уточнение деталей по полученному заказу - 25 минут;
- расчет стоимости перевозки – 5 минут;
- поиск по базе существующих Клиентов - 15 минут;

- поиск по базе недобросовестных Клиентов - 15 минут;
- вносятся данные по новому заказу в таблицу MS Excel - 30 минут;
- выдача задания на перевозку груза – 10 минут.

При оформлении нестандартного заказа или заказа от нового клиента время обработки заявки может составить 1 час 50 минут. Это связано с необходимостью дополнительной процедуры регистрации нового клиента в внутренних учетных системах компании.

Таблица 11 - Хронометраж заведения заявки ООО «КДЛ» [29]

Операция	Тип Клиента	
	Новый	Действующий
Поиск по базе Клиентов, мин.	15	
Проверка Клиента, мин.	15	
Расчет стоимости, мин.	5	
Уточнение по полученному заказу, мин.	25	
Внесение данных в информационные системы, мин.	45	30
Выдача задания на перевозку груза, мин.	10	
Итого	1 час 55 мин.	1 час 40 мин.

В заключительной части параграфа предлагаем обратить внимание на существующие проблемы в ООО «КДЛ». Рассмотрим рисунок 7.

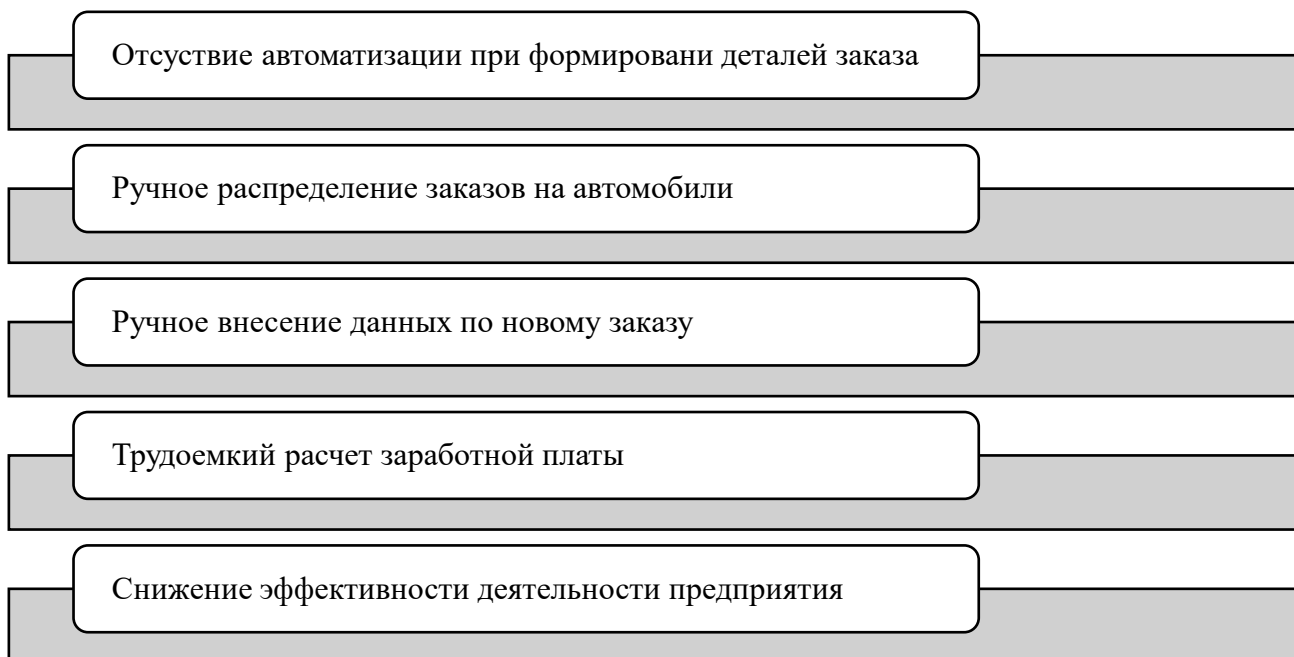


Рисунок 7 – Актуальные проблемы ООО «КДЛ»

Интеграция передовых информационных технологий в управленческую систему компании, на наш взгляд, актуализируется как фундаментальный аспект оптимизации бизнес-процессов. Заметное повышение продуктивности услуг, кульминацией которого является двадцатипроцентное уменьшение времени обработки заказов, предстоит в результате автоматизированного формирования маршрутных листов. Более того, автоматизация способствует минимизации искажений, порождаемых человеческим фактором, что обуславливает повышение качественных характеристик операций и определение стандартов обслуживания клиентской базы.

В ходе анализа технического обеспечения ООО «КДЛ» было установлено, что информационные технологии играют ключевую роль в деятельности компании. Работники предприятия обеспечены всем необходимым оборудованием. Рабочие места специалистов и иных сотрудников предприятия автоматизированы. В период с 2021 по 2023 год на предприятии отмечен рост объёма внедряемых информационных технологий, сопровождающийся увеличением расходов на их реализацию. Проведённые мероприятия способствовали оптимизации использования трудовых ресурсов,

сокращению сроков обработки заявок в 2023 году по сравнению с 2021 годом и уменьшению среднего времени выполнения заказа – от момента поступления груза до возвращения транспортного средства на стоянку. Несмотря на существующие достижения, в компании имеется возможность автоматизировать отдельные этапы формирования заявок на перевозку. Это позволит значительно сократить время на регистрацию и обработку таких заявок. Ожидается, что данная оптимизация процессов повысит общий объём перевозок.

На предприятии используется узкий спектр информационных технологий, в результате чего существующие бизнес-процессы фрагментированы и реализуются множеством автономных программных систем. Проведённый анализ выявил ряд проблем, которые, как представляется, могут быть решены путём внедрения современных ИТ-решений. Ввод автоматизации в процессы управления предполагается как фактор, способный минимизировать искажения, порождаемые человеческим фактором, а тем самым улучшить качество предложений компании. Подразумевается, что такой подход усилит производительность предоставляемых сервисов и к тому же поднимет быстроту и качество работы с клиентской базой, что, несомненно, отразится на комплексной производительности организации.

Глава 3 Предложения по автоматизации управления организацией на основе интеграции CRM-систем

3.1 Мероприятия по автоматизации управления организацией ООО «КДЛ»

Для улучшения оперативности работы компании «КДЛ» предлагается осуществить интеграцию системы «TMS Логистика», ориентированной на эффективность и рациональные методы управления ресурсами. Специализированный программный продукт на базе «1С: Управление», этот инструмент предусматривает всеобъемлющую автоматизацию процесса доставки — от момента внесения заказа до этапа его анализа и оценки выполнения.

Всестороннее освещение функциональности TMS позволяет организации существенно сократить расходы, связанные с управленческим персоналом и технической базой, а также способствует оптимизации процедур хранения и транспортировки. Информационные потоки о состоянии товарных запасов и их динамика, а также перевозках, становятся прозрачными и легкодоступными, что заметно повышает уровень управленческих решений. Помимо этого, с помощью TMS легко регулируется и контролируется списание продукции, сводятся к минимуму потенциально возможные и возникающие трудности для предприятия. Описание TMS и её возможностей доступно на представленном графическом изображении (рис.8), где охвачены основные аспекты, относящиеся к операционным функциям системы.



Рисунок 8 – Функции системы «TMS Логистика»

По результатам недавнего хронометража было выявлено, что интеграция автоматизированного решения «TMS Логистика» обусловила оптимизацию рабочего процесса для специалистов транспортного отдела и подразделений управления материальными ресурсами. Отмечено снижение времени, затрачиваемого на оперативный охват действий с транспортными средствами и персоналом, на двадцать пять процентов. Такое резкое уменьшение временных затрат конечно же приводит к повышению производственной результативности.

Верифицированный подход позволил не только улучшить производительность труда, но и в итоге достичь заметного снижения операционных издержек на логистические нужды в пределах пятнадцати-двадцати процентов, что прямо влияет на общую экономичность и эффективность функционирования организации.

Далее, интроспекция демонстрирует, что универсализация таковых информационных технологий в практику компании ООО «КДЛ» предоставляет множество преимуществ, способствующих оптимизации бизнес-процесов и повышению конкуренции на рынке. Современные ИТ-решения позволяют автоматизировать рутинные операции, сводя к минимуму время, затрачиваемое на выполнение задач и сокращая расходы. Внедрение систем управления данными позволяет обеспечить максимально эффективное их использование, делая информацию доступной и актуальной как для сотрудников-исполнителей, так и для руководства или центра принятия решений.

Кроме того, универсальность технологических решений содействует значительному улучшению коммуникации внутри компании. Система обмена данными и коллективного взаимодействия решают задачи, связанные с оперативным обменом информацией, что в свою очередь значительно ускоряет время для принятия решений. Такой подход также способствует развитию инноваций, создается благотворная и продуктивная среда для обмена идеями и совместной работой над проектами.

Не менее важным является вопрос безопасности данных. Интеграция современных ИТ-решений и систем помогает защитить критическую информацию от несанкционированного доступа и киберугроз, обеспечивая надежность и стабильность работы компании. Таким образом, универсализация информационных технологий становится не просто необходимостью, а стратегически важным инструментом для достижения устойчивого роста и успешной реализации бизнес-целей. Данные выгоды содействуют значительному совершенствованию общей деятельности. Проиллюстрируем последствия реализации этих программ через визуальное представление данных.

Оптимизация распределения заказов грузоперевозок, построения маршрутов и подбора исполнителей для выполнения заказов
Автоматизированное планирование и распределение заявок на доставку грузов, формирование отчетов, контроль документов и др.
Контроль событий, построение трекинга за любой период, онлайн-отображение на карте местоположения автомобилей
Обеспечение сохранности и контроля расположения грузов, а также ведение контроля состояния транспортных средств
Учет мультимодальных, сборных перевозок и перевозок отдельным транспортом
Быстрый отбор автомобилей по моделям и организациям
Построение определенных зон благодаря наличию карт, и выделение транспорта под эти зоны
Расчет стоимости полученных и оказанных услуг, затрат на перевозки и отражение взаиморасчетов с подрядчиками
Выявление холостых пробегов транспортных средств

Рисунок 9 – Плюсы реализации системы «TMS Логистика»

Автоматизация управления бизнес-процессами, используя CRM-приложения, предоставляет существенные преимущества бизнес-структурам. Благодаря интеграции систем типа Битрикс24, ускоряется консультационный и оформительский процедуры, связанные с заказами клиентов. Это не только упрощает контакты между операторами и клиентами, но и приносит дополнительное удобство за счёт использования интерактивных возможностей. В дополнительную пользу, актуализируется устойчивость сбытовых операций через эффективное внедрение инноваций, что служит снижению влияния отрицательных аспектов неопределенности в клиентских отношениях.

Текущее благосостояние бизнеса подразумевает активное применение технологий автоматизации в регулировании заявок и оформлении заказов, что значительно превосходит традиционное применение инструментов, таких как Excel, и последующее уточнение данных по телефону. Осуществление полномасштабного включения CRM-системы для предприятия является не просто желательным, но и ключевым шагом в структурировании процессов,

начиная от приема заявок и кончая их окончательной обработкой. Поэтому рекомендуется обратить внимание на комплексную CRM-систему, такую как Битрикс24, которая станет катализатором для инновационной модернизации бизнес-модели предприятия.

Введение автоматизации управления клиентскими отношениями через Битрикс24 значительно трансформирует процессы взаимодействия с клиентурой. Автоматическая запись данных, обеспеченная CRM-системой, способствует существенному сокращению временных затрат в течение процедуры оформления заказа, с усредненным показателем в 40%. Упомянутые технологические новшества открывают перед компаниями двери к ускоренной обработке возросшего числа клиентских обращений, в том числе и повторных, минимизации упущений из-за ошибок человеческого фактора. Ожидаемый результат – повышение объемов реализации продукции на четверть.

С дополнительной интеграцией модуля Битрикс24 для повышения уровня мотивации рабочего коллектива за счет мониторинга индивидуальных показателей продуктивности, корпорации предвидят сокращение простоя рабочего времени. Эта мера прогнозируется как способ улучшения показателей временной эффективности с увеличением производственной выработки, как в часовом, так и в годовом исчислении. Исследования указывают на потенциал роста производительности труда до 20% благодаря применению упомянутых автоматизированных решений.

Таблица 12 - Показатели компании ООО «КДЛ» после внедрения CRM-системы Битрикс24 и системы «TMS Логистика» в 2024 году

Показатель	При внедрении Битрикс24	При внедрении «TMS Логистика»
Время обработки заказа	1 ч	1 ч 40 мин
Затраты на логистику, тыс. руб.	1642	1313,6
Выручка от продаж, тыс. руб.	8950,8	7459
Прибыль от продаж, тыс. руб.	1695,8	814,2
Производительность труда, тыс. руб./чел.	1491,8	1554

Продолжение таблицы 12

Показатель	При внедрении Битрикс24	При внедрении «TMS Логистика»
Рентабельность продаж, %	18,9	10,9

Обнаружено, что применение системы Битрикс24 способствует повышению общего числа выполненных заказов, что в свою очередь отражается на прибыли от продаж в более высокой степени, чем это наблюдается при использовании программного решения «TMS Логистика». Однако последнее упомянутое решение обеспечивает непрерывный рост эффективности рабочих процессов благодаря уменьшению времени, необходимого для логистической документации, и улучшенному управлению автотранспортными средствами, что ведет к сокращению издержек. Тем не менее, если сравнивать доходность от продаж в контексте интеграции обеих систем, можно констатировать их схожий показатель рентабельности, несмотря на различные векторы оптимизации операционной деятельности.

3.2 Расчет экономической эффективности предложенных мероприятий

Оценим экономическую эффективность, экономический эффект и ожидаемую рентабельность от внедрения автоматизированной системы Битрикс24 и «TMS Логистика» в ООО «КДЛ».

Экономический эффект представляет собой разность между результатами деятельности хозяйствующего субъекта и произведенными для их получения затратами на изменения условий деятельности по формуле 1:

$$\text{Эф} = \text{Р} - \text{З} \quad (1)$$

где Эф – экономический эффект;

P - результаты деятельности хозяйствующего субъекта от мероприятия;
З - затраты на осуществление мероприятия.

Экономическая эффективность является относительным показателем и определяется соотношением затрат на проведение определенного мероприятия и полученного результата по следующей формуле 2:

$$Ээ = P/Z \quad (2)$$

где Ээ – экономическая эффективность.

Ожидаемую рентабельность рассчитывают следующим образом:

$$ROMI = (\text{Доход от вложений} - \text{Размер вложений}) / \text{Размер вложений} \\ * 100\%)$$

где ROMI - ожидаемая рентабельность вложений.

В стоимость программного обеспечения входит бессрочная лицензия на работу Битрикс24 и «TMS Логистика», техническая поддержка системы, обучение персонала для работы с программами. Расходы на внедрение систем отражены в таблице 13.

Таблица 13 – Расходы на внедрение Битрикс24 и «TMS Логистика» (годовые)

Расходы, тыс. руб.	Битрикс24	«TMS Логистика»
Программное обеспечение	129	80,6
Лицензия	50	46,2
Техническая поддержка	348	160
Обучение сотрудников	16,5	25,5
Итого	543,5	312,3

Прибыль от продаж при внедрении Битрикс24 в 2024 году увеличилась на 1491,8 тыс. руб. Данные для расчетов экономической эффективности внедрения Битрикс24 представим в таблицу 14.

Таблица 14 - Обоснование эффективности мероприятия по внедрению автоматизированной системы Битрикс24 в ООО «КДЛ»

Результаты деятельности (доход от вложений), тыс. руб.	Затраты (размер вложений), тыс. руб.	Экономический эффект (Эф), тыс. руб.	Экономическая эффективность (Ээ)	Ожидаемая рентабельность вложений (ROMI), %	Срок окупаемости инвестиций, мес.
1491,8	543,5	$1491,8 - 543,5 = 948,3$	$1491,8/543,5 = 2,7$	$(1491,8 - 543,5)/543,5) * 100\% = 174,5$	4,4

В результате внедрения системы Битрикс24, рассматриваемая компания может ожидать экономической выгоды в объеме 948.3 тысяч рублей. Индекс экономической отдачи предполагается на уровне 2.7%, тогда как рентабельность инвестиций прогнозируется на уровне 174.5%. Эта автоматизация обещает возврат инвестированных средств за четыре месяца плюс приблизительно двенадцать дней. Таким образом, реализация данного проекта демонстрирует высокую степень экономической целесообразности и значительный потенциал в отношении возврата инвестиций.

Таблица 15 - Обоснование эффективности мероприятия по внедрению автоматизированной системы «TMS Логистика» в ООО «КДЛ»

Результаты деятельности (доход от вложений), тыс. руб.	Затраты (размер вложений), тыс. руб.	Экономический эффект (Эф), тыс. руб.	Экономическая эффективность (Ээ)	Ожидаемая рентабельность вложений (ROMI), %	Срок окупаемости инвестиций, мес.
814,2	312,3	$814,2 - 312,3 = 501,9$	$814,2/312,3 = 2,6$	$(814,2 - 312,3)/312,3) * 100\% = 160,7$	4,6

Внедрение автоматизированной системы предвещает экономический эффект в размере 501,9 тыс. рублей для ООО «КДЛ», несмотря на то, что прогнозируемая экономическая отдача и предполагаемая доходность на вложенный капитал, равняющаяся 2,6% и 160,7% соответственно, не достигают показателей системы Битрикс24.

Предприятие получит обратно вложения в течение 4 месяцев и приблизительно 18 дней, что указывает на перспективность проекта.

Учитывая общую ситуацию, показатель экономической отдачи и доходность от инвестиций оцениваются как значимые. В анализе доходности, система Битрикс24 превосходит альтернативные варианты, обозначая себя наиболее приемлемым решением для реализации.

Заключение

Глобализация и цифровизация — это ключевые процессы, определяющие контуры современности. Обилие информационных потоков требует от человечества адаптации и развития новейших технологических решений, которые обеспечивают возможности для анализа, хранения и обработки данных. В условиях быстро изменяющегося мира существует необходимость в создании интеллектуальных систем, способных не только обрабатывать огромное количество информации. Но и делать предсказания, оптимизируя процессы и принимая решения на основе анализа большого объёма данных.

Современные технологии, такие как CRM-системы, искусственный интеллект, блокчейн, становятся инструментами, открывающими новые горизонты для бизнеса и научных исследований. Они меняют правила игры, позволяя компаниям снижать свои производственные расходы, увеличивать производительность, находить нестандартные решения для сложных задач.

Так, в арсенале информационных технологий (ИТ) накоплен обширный спектр средств автоматизации, отражающих разнообразие приложений, направленных на управление ключевыми видами деятельности, связанными с информационными потоками.

В эпоху, когда информационные технологии плотно интегрированы в структуры корпоративного управления, акцент смещается на нормативно-регламентирующие основы, стимулирующие и гарантирующие выполнение операционных задач в связи с обработкой информационных потоков. Такое применение ИТ становится неотъемлемой частью стратегии любой компании, стремящейся к высокоэффективному административному решению, влияющему на экономическое развитие и динамичное развитие бизнеса.

Проведенный анализ инфраструктуры информационных технологий общества с ограниченной ответственностью «КДЛ» выявил следующее: используемые ИТ-ресурсы в целом способствуют активному обмену

информационными массивами. Оснащенность производства современным оборудованием непосредственно воздействует на скоростные показатели и достоверность обработки данных, что можно расценивать как индикатор достаточного уровня технической подготовленности коллектива.

Такой критерий качества, как наличие и внедрение комплекса технических механизмов, определяющих работу информационной системы организации, рассматривается в данном контексте как фундаментальный. Специалисты фирмы имеют доступ к необходимому спектру аппаратного обеспечения, в том числе автоматизированные рабочие станции повышают результативность их действий. Не смотря на широкий ассортимент имеющегося оборудования, в деле использования информационных технологий компанией отслеживается некоторая сегментация — внедрены не все потенциально доступные инструменты ИТ. Практики компании основаны на программных продуктах, работающих автономно, что ведет к отсутствию целостной системы управления. Для целей оптимизации учета и циркуляции как внутренних, так и внешних документов, ООО «КДЛ» приняло решение об интеграции программных решений на базе «1С: Предприятие». Эта стратегия является экономически рациональным шагом, учитывая потенциальную доходность и минимизацию затрат в перспективе.

Рекомендуется обновление операционных механизмов корпорации путём адаптации Битрикс24, передовой CRM-платформы, что обеспечит ускоренное формирование клиентских заказов и автоматизирует взаимодействие с заказчиками, в том числе детализацию заказов.

Это, в свою очередь, скажется на продвижении продукции и укреплении стабильности сбытовых процессов, а также на оптимизации мотивационной политики персонала.

Вторым шагом считается целесообразным включение программы «TMS Логистика», обеспечивающей экономию ресурсов через сокращение расходов на логистику и рационализацию управления автопарком, тем самым повышая общую продуктивность и эффективное использование рабочего времени.

Далее, для усовершенствования процедур предлагается интегрировать HR ЧатБот – инновационного ассистента на базе ИИ для поддержки и адаптации рабочих, сбора обратной связи и выполнения функций поиска кандидатов через мессенджеры.

Цифровой бот оказывает помощь в повышении результативности стандартных взаимодействий и процессов отбора персонала в HR и рекрутинговых агентствах, способствуя перераспределению ценного времени на более стратегические задачи.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Аксенова Ж. А., Ищенко О. В., Салий В. В. Проблемы формирования системы внутреннего контроля на предприятии с использованием информационных технологий // Естественно-гуманитарные исследования. – 2020. – №. 3 (29). – С. 31-37.
2. Беккалиева Н. К., Ремнева Т. А. Роль информационных систем и информационных технологий в обеспечении экономической эффективности компаний // Цифровая наука. – 2020. – №. 10. – С. 79-86.
3. Бойченко И. В., Платунина Г. П., Андреечева А. А. Современные тенденции в оценке эффективности информационных систем и мероприятия по совершенствованию информационных технологий в корпоративном управлении организации // Мобильный бизнес: перспективы развития и реализации систем радиосвязи в России и за рубежом. – 2022. – С. 62-66.
4. Бойчук А. В., Данилова С. В., Маслихова Е. А. Отдельные аспекты организации системы управления затратами на предприятии // Региональные проблемы преобразования экономики. – 2021. – №. 1 (123). – С. 126-134.
5. Власова О. В. Роль информационных систем и технологий в реализации инвестиционных проектов // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2021. – Т. 10. – №. 1. – С. 111-114.
6. Гальченко С. А. Инновационные подходы в управлении основным бизнес-процессом организации // Актуальные вопросы экономики и управления: наука и практика. Криулинские чтения. – 2020. – С. 210-214.
7. Гальченко С. А. Инструментарий моделирования, анализа и управления бизнес-процессом в организации // Актуальные проблемы управления в условиях цифровой экономики. – 2020. – С. 168-172.
8. Гвоздева О. В., Колбнева Е. Ю. Роль цифровизации в повышении качества государственного управления недвижимым имуществом организаций // Актуальные проблемы землеустройства, кадастра и природообустройства. – 2020. – С. 125-131.

9. Гордиенко Е. П. Инструментальные средства мониторинга, моделирования и исполнения бизнес-процессов // Транспорт: наука, образование, производство (транспорт-2021). – 2021. – С. 58-60.
10. Денисов Д. Ю. Современные информационные системы поддержки управленческих решений // Вопросы инновационной экономики. – 2021. – Т. 11. – №. 4. – С. 1427-1438.
11. Дмитриева Ю. В., Коптелова Л. В. Использование информационных технологий при формировании стратегии организаций // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2020. – №. 1. – С. 115-122.
12. Измайлов М. К. Информационные технологии в управлении российскими предприятиями: современное состояние // Beneficium. – 2021. – №. 3 (40). – С. 55-60.
13. Ищенко О. В., Аксенова Ж. А. Экономическое обоснование внедрения ERP-системы в организации // Естественно-гуманитарные исследования. – 2021. – №. 4 (36). – С. 125-130.
14. Касперская Ю. В., Гаспарович Е. О. Совершенствование информационной системы управления персоналом в современных условиях // Актуальные проблемы социогуманитарного образования. – 2021. – С. 392-399.
15. Клочкова А. В., Орлова О. П. ERP-системы как инструмент стратегического менеджмента // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия «Экономика и экологический менеджмент». – 2021. – №. 2. – С. 134-142.
16. Ковалёв И. Л. и др. Роль автоматизированных информационных систем в повышении эффективности аграрного бизнеса // Нормирование и оплата труда в сельском хозяйстве. – 2021. – №. 2. – С. 29-43.
17. Липунова Л. Ф., Иремадзе Э. О. Роль информационных технологий в системе управления персоналом // Скиф. Вопросы студенческой науки. – 2021. – №. 4 (56). – С. 282-286.

18. Малявкина Л. И., Савина А. Г., Лебедев С. В. Информационные системы управления в повышении эффективности бизнеса // Инфраструктура цифрового развития образования и бизнеса. – 2021. – С. 39-44.
19. Орлов М. А. Влияние современных информационных технологий на экономическую стабильность предприятия // Вестник евразийской науки. – 2020. – Т. 12. – №. 2. – С. 58 – 62.
20. Пристаюк Е. И., Басавина В. А., Харитонов Н. Д. Современные информационные системы и цифровые технологии в цифровой экономике // Научное и техническое обеспечение АПК, состояние и перспективы развития. – 2020. – С. 504-508.
21. Раифова М. Р., Штофер Г. А. Роль информационных технологий в управлении затратами на предприятии // Формирование финансово-экономических механизмов хозяйствования в условиях информационной экономики. – 2020. – С. 269-273.
22. Салий В. В., Фролов Р. Н., Цебренок К. Н. Построение экономической информационно-аналитической системы для оптимизации управления деятельностью организации // Информационные ресурсы России. – 2021. – №. 3. – С. 37-40.
23. Сафонова А. А., Куксачева О. Н. Информационные системы управления проектами // Формула менеджмента. – 2020. – №. 1. – С. 21-26.
24. Серебрякова Т. А., Давыдова В. Р. Информационные ресурсы как средство поддержки бизнеса и эффективной деятельности предприятия // Экономика, предпринимательство и право. – 2021. – Т. 11. – №. 12. – С. 2775-2790.
25. Сибэгатуллина Р. М., Пономарева Л. Н., Гильмутдинова Р. А. Контроллинг как концепция управления организацией // Экономика и управление: научно-практический журнал. – 2021. – №. 2. – С. 110-114.
26. Сигаева А. В. Значимость информационных систем в деятельности современного предприятия // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2020. – №. 12-2. – С. 13-16.

27. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 12.12.2023) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» // Российская газета. – 29.07.2006. – № 165.

28. Яппаров Р. Р., Зарипова Р. С. Внедрение информационных систем управления как инструмента организационной эффективности предприятий // Информационные технологии в строительных, социальных и экономических системах. – 2020. – №. 4. – С. 27-29.

29. ООО «КДЛ» // URL: https://www.auditit.ru/contragent/1201100001850_ooo-kdl (дата обращения: 20.09.2024).