

РОЛЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СНИЖЕНИИ ИЗДЕРЖЕК ПРЕДПРИЯТИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

В.С. Ионин, УО БНТУ, г. Минск, odtp.atf@bntu.by,
О.А. Сиянская, УО БГЭУ, г. Минск, kitu@bseu.by

Повышение эффективности функционирования предприятия предполагает снижение себестоимости продукции (или услуг), включающее затраты на производство, маркетинговую деятельность, управление предприятием, организацию продаж, логистику. Уменьшение расходов на эти составляющие способствует не только выживанию предприятия, но и успешному ведению бизнеса. Высокая цена и низкая конкурентоспособность белорусских товаров в большой степени объясняются высокой энергозатратностью производства и большой стоимостью энергоносителей. Изменение этой ситуации требует снижения издержек большинства составляющих жизненного цикла продукции, включая маркетинговые исследования, производство продукции, транспортные расходы и др.

В рыночной экономике предприятие получает определенную самостоятельность в выборе цели, структуры, сырьевых источников, поставщиков энергоносителей. Научно-технический прогресс ускорил темпы внедрения последних достижений в области информатизации. В области управления предполагается обеспечить дальнейший рост производительности труда работников за счет снижения соотношения *стоимость-производство*, повышения квалификации и профессиональной грамотности занятых управленческой деятельностью специалистов. Решение этих стратегических задач требует использования в тактике их реализации новейших информационных технологий, в первую очередь, программ управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и персоналом (HRM).

Перечень принципов эффективной стратегии управления взаимоотношения с клиентами включает конкретизацию целей и направлений развития предприятия на рассматриваемый период; определение необходимости внедрения CRM-стратегии по реализации поставленных целей; выделение целевого рынка и оценку (прогнозирование) потребностей целевых потребителей; фиксацию ключевых показателей эффективности бизнеса в разрезе работы с клиентами с учетом стратегических целей предприятия; разработку дифференцированных подходов к отдельным клиентам/группам клиентов; контроль результатов, оценку обратной связи и корректировку проводимых мероприятий; построение долгосрочных доверительных отношений со всеми клиентами, существующими и потенциальными, с предоставлением им информации о конкурентных преимуществах продуктов и услуг компании; постоянный анализ прибыльности всех продуктов/сервисов; формализацию критериев попадания каждого сервиса/продукта в так называемый «сектор мечты»; определение, кому конкретно и какие именно сервисы/продукты в ближайшее время следует предлагать для обеспечения наибольшей выгоды для компании; мотивированный персонал; регламентированные бизнес-процессы; вовлеченность владельцев и топ-менеджеров в процесс управления компанией с позиции необходимости удовлетворения потребностей клиентов; постоянный контроль всех процессов в компании; отлаженную систему обратной связи с клиентом; продуманную логику взаимодействия всех составляющих стратегии; прогноз эффекта, оказываемого на клиентов в результате реализации выбранной стратегии, и, наоборот, воздействия рынка на компанию; регулярный анализ результатов работы и изучение рынка для возможной корректировки стратегии; наличие сильных, грамотных, а главное, думающих управленцев-лидеров, не боящихся инноваций и ответственности за результаты их внедрения; постоянный баланс трех факторов

(ценность клиента в данный момент, ценность клиента в перспективе, миссию компании по отношению ко всем клиентам).

Эффективное использование приведенных критериев CRM повышает эффективность работы предприятия. Применение этой системы на ОАО «Минская птицефабрика им. Н.К. Крупской» позволило отследить развитие взаимоотношений с заказчиками, координировать отношения с постоянными Клиентами, осуществлять централизованное управление продажами; обеспечить оперативный доступ к информации менеджерам предприятия. Предложенные мероприятия способствовали улучшению работы с клиентами, повышению уровня продаж продукции в среднем на 8-10 %, систематизировали процесс продаж и тактику работы с клиентами за счет сегментации клиентской базы, планирования контактов, повысили уровень обслуживания клиентов, обеспечив увеличение общей эффективности предприятия не менее чем на 3-5 %.

Клиент – актив предприятия. Но самым ценным ресурсом организации, несомненно, является персонал. Эффективная работа сотрудников повышает конкурентоспособность и прибыльность организации, поэтому управление персоналом организации становится первоочередной задачей руководителя. Система управления персоналом позволяет повысить эффективность работы сотрудников. Целый ряд программных продуктов, предлагаемых на рынке ПО, помогают решению этой задачи. Элементы управления персоналом включены в бухгалтерские программы, в программы для автоматизации в сфере управления персоналом, кадрового делопроизводства и др. Одним из программных продуктов, предлагаемых для управления персоналом организации, являются системы HRM (Human Resource Management) - системы управления персоналом.

На рынке предлагается целый ряд программных продуктов для управления персоналом. Для использования была выбрана версия программы 1.6.1.6 Компании «Простой бизнес». В ней доступны удобные опции, усовершенствована работа с файлами. Управление персоналом организации осуществляется через постановку задач и контроль их выполнения.

Система управления персоналом этой версии даёт возможность:

- оценить реальную эффективность каждого сотрудника;
- управлять обучением и развитием сотрудников.

Управление персоналом с "Простой бизнес" обеспечивает простоту, оперативность и эффективность, на фоне снижения затрат времени и ресурсов, регистрацию всех сотрудников в системе и Управление правами и задачами персонала с обеспечением функций: учета рабочего времени, оценки эффективности выполнения заданий, обучения персонала, обмена знаниями, опытом и компетенциями, построением системы мотивации. Использование программ HRM дает возможность увеличить эффективность работы предприятия не менее чем на 5 %.

Кроме использования этих программ, для предприятий Беларуси жизненно важно использование логистики. В республике очевидна тенденция увеличения доли транспортных расходов в себестоимости продукции, объясняемая значительным ростом цен на топливо, затрат на обслуживание автомобилей и дорожно-транспортных происшествий и т. п. Использование новейших технологий способствует решению проблемы ресурсосбережения и мобилизации ресурсов потенциала республики.

Одним из путей снижения издержек предприятий заключается в организации рационального процесса продвижения товаров и услуг от производителей к потребителям, функционирования сферы обращения продукции, товаров, услуг, управления товарными запасами, создания инфраструктуры товародвижения, создания и развития логистических центров, обеспечивающих выполнение перечисленных операций.

Мировой опыт показал, что важнейшим фактором экономического роста является формирование логистической системы, охватывающей различные сферы деятельности в государстве. В индустриально развитых странах логистика поставлена на службу повышения эффективности управления движением материальных потоков. В современной рыночной среде процесс совершенствования логистического управления товародвижением объективно

приводит к усилению интеграции организаций, участвующих в перемещении товаров. Возникает необходимость регулирования всей системы движения товаров, при этом эффективность цепи поставок определяется уровнем организационного оформления хозяйственных связей всех участников товародвижения.

Эволюция логистических систем за рубежом доказывает, что они становятся одним из важнейших стратегических инструментов в конкурентной борьбе не только для отдельных организаций, но и страны в целом. В Республике Беларусь имеет место определенное технологическое отставание в области логистики.

Это происходит из-за специфичности развития логистических систем, обусловленных целым рядом причин:

- необходимы достаточно прочные связи между производителями, поставщиками и потребителями, с их объединением в одну систему;
- создание логистических систем требует значительных капитальных вложений;
- темпы развития производственной, технической и технологической базы логистики в разных отраслях экономики в последние годы высоки и требуют постоянных улучшений или внедрения новых продуктов;
- постоянное совершенствование технологий предполагает интенсивную подготовку кадров по специальности «логистика», переподготовку и повышение квалификации в этой области персонала среднего и высшего менеджмента.

Для преодоления отставания в этом направлении, институтом экономики НАН РБ, по заданию правительства, была разработана Программа развития логистической системы Республики Беларусь на период до 2015 года, в которой предусмотрено построение территориальной структуры, с соответствующими объектами и коммуникациями.

Целями Программы являются разработка основных направлений развития логистической системы Республики Беларусь; создание организационной схемы размещения логистических центров в стране и за рубежом; формирование благоприятных условий для привлечения инвестиций в создание объектов и инфраструктуры логистической системы.

К основным задачам Программы относятся:

- анализ состояния складской инфраструктуры;
- классификация логистических центров;
- разработка основных направлений создания и развития транспортно-логистических центров.

В соответствии с этой программой, было определено около 50 площадок для строительства логистических центров в республике.

Комплекс перечня услуг, предлагаемых логистическими центрами, включает:

- ответственное хранение товара на складе;
- погрузочно-разгрузочные работы (на складе и из транспортных средств);
- грузообработка товара;
- аренда складских помещений;
- помощь в сбыте товаров;
- дополнительные и информационные услуги и т.п.

Оказание непосредственно транспортных услуг включает:

- доставку товаров с сторонних складов на склад логистического центра (в пределах РБ);
- доставку товаров со склада логистического центра по адресному назначению (в пределах РБ);
- экспедирование и диспетчеризацию доставки товаров.

Рост транзита и внутреннего грузопотока стимулирует инвестиции в логистической сфере. Интерес к участию в логистических проектах в нашей стране проявили инвесторы из Катара, Китая и других стран.

Программой деятельности правительства Беларуси на 2011-2015 гг. была определена задача обеспечить до 2015 года строительство и ввод в эксплуатацию не менее 35 современных логистических центров с общим объемом инвестиций около \$1,5 млрд.

По состоянию на 21 сентября 2014 года в стране функционируют 26 логистических центров. По оценкам экспертов, общая площадь складов классов А и В логистических центров составляет более 380 тыс. кв. м. По оценкам экспертов, к 2015 году площадь таких складов увеличится на 290 тыс. кв. м.

Белорусская железная дорога реализует программу реконструкции грузовых товарных станций. Проведенная реконструкция и техническое перевооружение грузовой станции Колядичи позволили ей стать крупнейшим грузовым терминалом Республики Беларусь. До 2015-го планируется реконструировать грузовую станцию Степянка с созданием на ее базе грузового терминала.

Министерство транспорта и коммуникаций Республики Беларусь приступило к разработке Стратегии инновационного развития транспортной системы Республики Беларусь до 2030 года. Основной целью документа должно стать формирование транспортного комплекса, обеспечивающего рациональное взаимодействие различных видов транспорта для удовлетворения потребности экономики республики и ее населения в высокоэффективной и безопасной перевозке пассажиров и грузов. Направления развития транспортной сферы, выработанные во время подготовки стратегии, должны в полной мере отвечать современным вызовам и учитывать динамику процессов, которые могут произойти в транспортной отрасли при создании Единого экономического пространства Беларуси, России и Казахстана и членстве Российской Федерации во Всемирной торговой организации.

Необходимость совмещения цели транспортно-логистических проектов Беларуси и стран Балтии предложили рассмотреть участники конгресса «Транспорт&Логистика-2014», прошедшего в октябре этого года в Минске. Основой для сотрудничества может стать интеграция национальных систем распределения товаров и услуг с мировой.

Политическая ситуация повлияла на снижение грузопотока, шедшего из Западной Европы через Беларусь в Россию. Это вынуждает транспортников страны использовать дополнительные технологии, помогающие снизить себестоимость грузоперевозок. Одним из них, обеспечивающих снижение транспортных расходов за счет использования современных технологий, является использование транспорта нового поколения с установленными на нем системами спутникового контроля и управления. Эти системы контролируют поддержание водителем регламентированного скоростного режима автотранспорта и режима отдыха водителей. Это способствует предупреждению нарушений трудовой дисциплины водителей, режима их рабочего дня и отдыха, уменьшению количества дорожно-транспортных происшествий. Кроме того, появляется возможность контролировать температурный режим скоропортящейся продукции, перевозимой в рефрижераторах.

Результаты эксплуатации аналогичной системы контроля "Диспетчер" в транспортной логистике на транспортном предприятии ООО «Биг-Трэйл», позволили уменьшить:

- пробег автотранспорта от 10 до 30 % за счёт эффективного управления перевозками;
- расход топлива на 5-23 % за счет снижения пробега и отсутствия несанкционированного использования;

- хищение топлива на 45 % за счёт контроля заправок и сливов топлива;

укрепить дисциплину водительского состава на 98 %;

повысить безопасность грузоперевозок (за счет контроля техники отделом безопасности организации, а также возможности удалённого воздействия на механизмы транспорта, включая блокировку двигателя);

обеспечить контроль в режиме «online» передвижения автомобильного транспорта.

Использование подобных систем на предприятиях отраслей народного хозяйства республики позволит снизить транспортные издержки и повысить рентабельность и конкурентность нашей продукции внутри и вне границ республики. Они могут также использоваться в качестве противоугонных устройств.

Очевидно, что использование новейших технологий в сфере транспортной логистики позволит снизить издержки предприятий и повысить их конкурентность.

В Республике Беларусь более 6000 автомобилей оснащены системой Диспетчер.

Среди них есть и в сфере агропромышленного комплекса: ОАО Оршанский райагросервис, СПК Агрокомбинат Снов, ЧСУП «Полимир-агро», РУСПП «Птицефабрика «Солигорская», ИП «Агриматко-96» и др.

Система Диспетчер PRO универсальна и применяется в различных сферах:

- Автомобильные перевозки — логистические задачи, минимизация затрат на транспорт, автоматизация работы диспетчера.
- Специализированная техника - автоматический учет времени работы техники для контроля топлива и упрощения процесса его списания.
- Общественный транспорт - автоматизация контроля прохождения остановочных пунктов, контроль топлива.
- Различные службы: скорая помощь, милиция — автоматизация работы диспетчера, направление ближайшей машины к месту вызова.

Подобные системы имеют все солидные грузоперевозчики развитых стран, для которых системы мониторинга подвижного состава – вопрос выживания в условиях жесткой конкуренции на рынке грузоперевозок. Подобными системами оборудуется городской транспорт и службы быстрого реагирования во многих городах этих стран.

В нашей стране внедрение систем мониторинга, сдерживаемое до последнего времени высокой стоимостью оборудования в сочетании с недопониманием возможностей этих систем и их роли в обеспечении эффективности управления парком, начинает внедряться в городской быт столицы, повышая культуру дисциплины водителей общественного транспорта и обеспечивая динамичной информацией о фактическом графике движения городского транспорта, правда, пока еще только на небольшом количестве остановочных пунктов.

Отметим, что одной из основных задач, стоящих перед современной высшей школой, - является максимальное доведение до студентов понимания важности изучения и последующего внедрения в жизнь последних достижений в области современных технологий, включая энергосберегающие, контролирующие, информационные и коммуникационные; увеличение выпуска подготовленных современных специалистов, способных применять программные продукты для решения различных задач: конструкторских, технологических, инженерных, логистических и маркетинговых.