

Цифровые технологии в менеджменте организации

Гушель О. И.

Белорусский национальный технический университет

Использование цифровых технологий в управлении организацией может осуществляться по следующим направлениям:

- преобразование качества обслуживания клиентов, включающее в себя использование электронных программ взаимодействия с клиентами.
- трансформирование операционных процессов, содержащее в себе цифровую автоматизацию и виртуализацию рабочего пространства.
- преобразование бизнес-моделей направленное на создание нового цифрового бизнеса.

В настоящее время успешно используются различные системы.

Например, ERP-системы. ERP (Enterprise Resource Planning,) – организационная стратегия интеграции производства и операций, управления трудовыми ресурсами, финансового менеджмента и управления активами, ориентированная на оптимизацию ресурсов предприятия посредством специализированного интегрированного пакета прикладных программ, обеспечивающего общую модель данных и процессов для всех сфер деятельности. Но использование ERP-системы не означает решение всех проблем. Качество принимаемых решений зависит от конкретных людей и их умения использовать возможности этого инструмента.

В условиях постоянно растущей конкуренции предприятия стремятся занять устойчивую позицию на рынке. Для внедрения эффективного управления активами существуют ЕАМ-системы, основывающиеся на web-технологиях, которые включают в себя управление всем жизненным циклом оборудования, начиная с проектирования, изготовления, монтажа, сборки и последующего обслуживания, сервисных и профилактических работ, модернизации, реконструкции и списания.

Что касается CRM-систем (Customer Relationship Management) - это прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками, повышения уровня продаж, путем сохранения информации о клиентах.

Процесс цифрового преобразования требует четкого видения областей и перспектив изменений, оптимизации собственного бизнеса, все большей интеграции в него цифровых технологий, что очень актуально при переходе к «Индустрии 4,0».