

УДК 316.77:005.57 (Социология культуры. Культурный контекст социальной жизни)

## ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

© 2020 Ю.З. Богданова

Богданова Юлия Зуфаровна, кандидат филологических наук, доцент.

E-mail: [bogdanowa2907@mail.ru](mailto:bogdanowa2907@mail.ru)

Государственный аграрный университет Северного Зауралья.

Тюмень, Россия

Статья поступила в редакцию 11.03.2020

В статье систематизированы виды информационных технологий, используемых в современной практике деловых коммуникаций. Проанализировано использование информационных технологий в деятельности предприятия. Применяемые технологии (IT-технологии обработки данных, управления, автоматизации офисной деятельности, геоинформационные технологии) реализуются с помощью использования разных, не интегрированных между собой программ. Устранение этого недостатка возможно через внедрение автоматизированных систем управления, индивидуально доработанных под потребности предприятий.

**Ключевые слова:** бизнес-процессы, деловые коммуникации, управление, предприятие, процессный подход, система.

DOI: 10.37313/2413-9645-2020-22-73-47-52

Информация - это сведения, сообщения, данные, определяющие уровень знаний менеджера о процессах или явлениях в их взаимосвязи. В управленческой деятельности информация необходима для анализа и принятия того или иного решения. На сегодняшний день информационный менеджмент – это, безусловно, важная сфера деятельности.

Предметом деловой коммуникации являются события, проблемы и договоренности в бизнесе, рассматриваемые как широкая сфера деятельности, направленной на извлечение прибыли.

Рассматривая управление предприятием, Р.Г. Мумладзе, И.Д. Афонин, А.И. Афонин и В.А. Смирнов считают, что «коммуникация – это процесс, с помощью которого руководители развивают систему предоставления информации, передачи сведений большому количеству людей внутри организации и отдельным индивидуумам, и институтам за её пределами» [7, 21].

Система управления становится основополагающей частью деловых коммуникаций, поскольку у предприятия существует видимая или невидимая связь с потребителем. Иными словами, система управления составляет внутреннюю коммуникацию между теми бизнес-процессами, которые непрерывно протекают на предприятии, а внешняя коммуникативная связь отражает взаимодействие предприятия с потребителем, а

её результативность можно наблюдать через ответную реакцию потребителя в виде выручки от продаж (рис. 1).

Виды деловой коммуникации предприятия в сочетании могут дать высокую результативность в практической деятельности при оптимальном управлении бизнес-процессами. Внутренняя коммуникация позволяет достичь взаимосвязи и взаимодействия всех бизнес-процессов через сотрудников, которые являются субъектами управления на каждом этапе деятельности предприятия.

Таким образом, для таких процессов необходима организация структуры сбора, контроля входящей информации, ее распространения и анализа для прогноза ожиданий потенциальных и действующих клиентов, а также обеспечения всех бизнес - процессов необходимой информацией [6, 47].

В задачи информационных технологий в деловых коммуникациях входят:

- создание информационной системы на предприятии на основе готовых решений или разработки собственных;
- обеспечение информационных систем (далее – ИС) необходимым обслуживанием и перспективами дальнейшего развития;
- создание структуры работы с информацией на предприятии;

- эффективное пользование информационными системами;
- управление человеческими ресурсами и капиталом в рамках процессов работы с информацией;
- обеспечение защиты в рамках работы ИС [4].



**Рис. 1. Виды деловой коммуникации на предприятии**  
(Types of business communication at the enterprise)

Управление информационными ресурсами компании предполагает организацию процессов сбора, хранения, поиска, анализа, обработки, структурирования, перемещения, преобразования, использования данных и опирается на быстро развивающиеся ИТ и средства коммуникаций. Поддержка перечисленных процессов требует создания «необходимых и достаточных условий институционального и инфраструктурного характера», то есть не только использования современных ИТ, но и построение новых бизнес-моделей для управления предприятиями и реализации мероприятий по обеспечению кибербезопасности и защите корпоративной информации [6, 28].

Одно из средств автоматизации ИТ-процессов – это «1С:ITIL», система, которая позволяет автоматизировать все основные ITSM-процессы. Существенным преимуществом системы является

то, что это отечественное ПО, которое позволяет просто интегрироваться с другими учетными системами «1С».

Несмотря на то что ITSM описывает подходы к оптимизации ИТ-деятельности, эти подходы можно применять абсолютно в любых других сферах. Возникает вопрос: как понять эффективность ИТ-процесса, как его измерить? Процесс, в свою очередь, обладает определенными характеристиками. Характеристики процесса:

- измеримость
- определенный, ценный результат
- ориентация на заказчика
- определенные триггеры, запускающие процесс.

Использование информационных систем в виде CRM-приложений позволяет предприятию повысить устойчивость процессов сбыта продукции, генерируя эффективность стратегии ин-

новационной модернизации посредством снижения таких негативных факторов внешней среды, как неопределенность взаимоотношений предприятия с потребителями [9, 29].

Web-сервисы, являясь системными программными инструментальными средствами, существенным образом влияют на эффективность модернизационной стратегии, что достигается за счет качественного информационного обеспечения реализуемых бизнес-процессов.

Стратегия инновационной модернизации интегрирует различные виды деятельности, включая проектную, технологическую и организационную подготовку производства, в результате чего у предприятия формируется инновационная подсистема.

Ее формирование начинается с появления элементов технологических инноваций (продукта и технологии), характеристики которых отвечают целям модернизации – выпуску продукции, качество которой обеспечивает конкурентоспособность предприятия в новых условиях деятельности. С целью повышения качества проектных разработок и сокращения сроков их выполнения предприятие интегрирует в свою деятельность системы автоматизированного проектирования. Они охватывают непосредственно процессы проектирования и процессы выполнения инженерных расчетов [6, 33].

В первом случае используется класс CAD-систем (Computer Aided Design), во втором применяются CAE-системы (Computer Aided Engineering).

Для обеспечения эффективности стратегии инновационной модернизации необходимо придать ей комплексный характер. Это, в частности, предполагает изменение существующих на предприятии организационно-производственных структур.

Создаваемые в рамках модернизационной стратегии организационно-производственные структуры должны соответствовать требованиям высокотехнологичного производства, поэтому для автоматизации технологических процессов предприятие ориентирует свою модернизационную стратегию на использование CAM-систем (Computer Aided Manufacturing) [1, 29].

В этом случае становится целесообразным применение производственных структур, сочетающих высокий уровень автоматизации и гибкости технологических процессов. Такими структурами могут стать, например, роботизированные комплексы.

Механизм поддержки жизненного цикла технологических инноваций, создаваемых предприятием в рамках реализации модернизационной стратегии, ориентируясь на CALS-технологии, предполагает использование информационных технологий и различных информационных систем.

Это могут быть системы, предназначенные для управления:

- производственными процессами (Manufacturing Execution System – MES-системы);
- процессами планирования потребностей в материалах (Material Requirements Planning – MRP-системы);
- процессами интеграции в единую систему производственных, трудовых, финансовых ресурсов и активов (Enterprise Resource Planning – ERP-системы);
- информацией о продукции (Product Data Management – PDM-системы);
- взаимоотношениями с потребителями (Customer Relationship Management – CRM-системы) [1, 33].

Руководителю нужна информационно-управляющая система, предназначенная для сбора, обработки и выдачи информации, с целью принятия управленческих решений и контроля их выполнения.

Основные платформы для коммуникаций: социальные сети, форумы, блоги, сервисы мгновенных сообщений. Наиболее популярные из них Facebook, Одноклассники, ВКонтакте, Instagram, WhatsApp. На сегодняшний день социальные сети выступают способом рекламы товаров и услуг и имеют наборы инструментов для рекламации.

Автоматизированная система управления (АСУ) – комплекс аппаратных и программных средств, а также персонала, предназначенный для управления различными процессами в рамках технологического процесса, производства, предприятия.

АСУ применяются в различных отраслях. Термин «автоматизированная», в отличие от термина «автоматическая», подчеркивает сохранение за человеком-оператором некоторых функций либо наиболее общего, целеполагающего характера, либо не поддающихся автоматизации. АСУ с Системой поддержки принятия решений (СППР) являются основным инструментом повышения обоснованности управленческих решений.

Одним из решений задачи по внедрению информационных технологий для оптимизации работы компании является «Delans» – комплексный программный продукт, разработанный на базе 1С: Управление небольшой фирмой под индивидуальные запросы компании.

Программный комплекс автоматизирует весь цикл процесса доставки: от загрузки заказов в базу до анализа доставки.

Функциональные возможности «Delans» приведены в таблице 1.

Внедрение АСУ в компанию способствует решению задач: оптимизации работы курьеров, созданию и ведению клиентской базы, автоматизации процесса оформления заказов, ведению складского учёта, ведению бухгалтерского учета,

управлению ассортиментом, управлению персоналом.

Таким образом, применение информационных технологий в бизнесе помогает автоматизировать процессы на предприятии, что приводит к сокращению издержек, позволяет устраниить человеческий фактор, который может приводить к искажению информации.

Корпоративная почта – незаменимый помощник для бизнеса и лицо организации: она помогает привлекать клиентов, вести переписку с контрагентами и партнерами, моментально обмениваться важными документами, макетами и прочими файлами, гарантирует своевременное получение важной информации, выполняет функцию автоответчика [4; 6-8].

**Таб. 1. Функциональные возможности «Delans» (Functionality "Delans")**

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Автоматизация доставки                         | <ul style="list-style-type: none"><li>– обработка заказов: присвоение статусов, загрузка и выгрузка перечня заказов из Excel и т.д.</li><li>– распределение заказов на активных курьеров – гибкая настройка зон для работы курьера</li><li>– отслеживание местоположения курьеров онлайн</li><li>– автоматическое добавление цены доставки и дополнительных услуг в заказы</li></ul>                  |
| Учет и статистика                              | <ul style="list-style-type: none"><li>– интеграция с онлайн-кассами</li><li>– ведение управленческого учета и взаиморасчетов с контрагентами</li><li>– учёт возвратов и наложенных платежей</li><li>– ведение учета по собственному складу (товары на ответственном хранении) и складу-партнёру</li><li>– работа с другими учетными системами (API-интеграция)</li><li>– сквозная аналитика</li></ul> |
| CRM (управление взаимоотношениями с клиентами) | <ul style="list-style-type: none"><li>– создание собственной базы контрагентов</li><li>– ведение карточек клиентов: отслеживание взаимодействия от первого звонка до покупки</li><li>– прослушивание телефонных разговоров</li><li>– сохранение документов – выставление счетов в 1 клик</li><li>– отправка писем на e-mail</li></ul>                                                                 |

Корпоративная почта позволяет отделить личную переписку сотрудников от служебной, что позволяет минимизировать отвлекающие от работы моменты. Кроме того, корпоративная почта позволяет руководству компании контролировать переписку сотрудников и управлять потоками информации, снизить зависимость от человеческого фактора [2; 9].

При управлении информационными ресурсами компании важнейшими задачами на предприятии принято считать следующие:

- управление информационными потребностями;
- управление данными и процессами работы с ними;
- управление информационным обслуживанием;

- управление информационными системами;
- управления ИТ-инфраструктурой предприятия и постоянный мониторинг ее состояния;
- управление архитектурой предприятия и ее развитием;
- управление ИТ-проектами.

Основными задачами управления бизнесом становится получение данных о его состоянии в реальном времени и управление на их основе экономических процессов.

Кроме того, чрезвычайно важно синхронизировать стратегические и операционные задачи

бизнеса с развитием и текущей эксплуатацией ИС предприятия, а также построением архитектуры информационных систем в условиях постоянно изменяющегося ландшафта бизнес-процессов.

Таким образом, от качества управления информационными ресурсами зависит реализация корпоративной стратегии, конкурентоспособность и финансовая состоятельность предприятия.

1. Александров, Д. В. Инструментальные средства информационного менеджмента. CASE-технологии и распределенные информационные системы. - М.: Финансы и статистика, 2011. - 224 с.
2. Бажин, Д. В., Чалкова, А. О., Богданова, Ю. З. Модели управления // Актуальные вопросы науки и хозяйства: новые вызовы и решения. Сборник материалов I Международной студенческой научно-практической конференции. – Тюмень, 2016. - С. 508-510.
3. Богданова, Ю. З. Инновационные методы преподавания русского языка и культуры речи в неязыковом вузе // Перспективы науки. - 2019. - № 3 (114). - С. 68-71.
4. Мумладзе, Р. Г., Афонин, И. Д., Афонин, А. И., Смирнов, В. А. Деловое общение: учебник. - М.: Русайнс, 2017. - 176 с.
5. Богданова, Ю. З. О совершенствовании риторической компетенции у специалистов технического профиля // Гуманитарные и социальные науки. - 2019. - № 5. - С. 220-227.
6. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения. - Саратов, 2018. - 131 с.
7. Венделева, М. А. Информационные технологии в управлении: Учебное пособие для бакалавров. Люберцы: Юрайт, 2016. - 462 с.
8. Потапова, И. Н., Фатеева, И. А. К вопросу о теории обучения, основанной на ведущем канале восприятия, переработки и хранения информации // Проблемы современного педагогического образования. - 2019. - № 65-3. - С. 110-114.
9. Izuyomov, I. V., Sadykova, H. N., Liman, I. A., Korenkova, S. I., Ignatova, Y. V., Bogdanova, Ju. Z. Economic and legal review of pretrial warning of insolvency in foreign legislation // Man in India. - 2017. - T. 97. - № 20. - P. 475-493.

## INFORMATION TECHNOLOGY IN BUSINESS COMMUNICATIONS

© 2020 Yu.Z. Bogdanova

*Yulia Z. Bogdanova, candidate of philological Sciences, associate Professor.*

*E-mail: [bogdanowa2907@mail.ru](mailto:bogdanowa2907@mail.ru)*

State agrarian University of the Northern TRANS-Urals.

Tyumen, Russia

The article systematizes the types of information technologies used in modern practice in business communications. The use of information technologies in the company's activities is analyzed. The applied technologies (IT technologies for data processing, management, office automation, geoinformation technologies) are implemented using different programs that are not integrated with each other. The solution to this problem is possible through the introduction of automated control systems, individually modified to meet the needs of enterprises.

**Keywords:** business processes; business communications; management; enterprise; process approach; system.

DOI: 10.37313/2413-9645-2020-22-73-47-52

1. Alexandrov, D. V. Instrumental'nye sredstva informatsionnogo menedzhmenta. CASE-tehnologii i raspredelennye informatsionnye sistemy (Information management tools. CASE-technologies and distributed information systems). - M.: Finansy i statistika, 2011. - 224 s.
2. Bazhin, D. V., Chalkova, A. O., Bogdanova, Yu. Z. Modeli upravleniya (Management model) // Aktual'nye voprosy nauki i khozyaistva: novye vyzovy i resheniya. Sbornik materialov I Mezhdunarodnoi studencheskoi nauchno-

prakticheskoi konferentsii (Current issues of science and economy: new challenges and solutions. Collection of materials of the L International student scientific and practical conference). - 2016. - S. 508-510.

3. Bogdanova, Yu. Z. Innovatsionnye metody prepodavaniya russkogo yazyka i kul'tury rechi v neyazykovom vuze (Innovative methods of teaching Russian language and speech culture in a non-linguistic University) // Perspektivy nauki (Perspectives of science). - 2019. - № 3 (114). - S. 68-71.
4. Mumladze, R. G., Afonin, I. D., Afonin, A. I., Smirnov, V. A. Delovoe obshchenie: uchebnik (Business communication: textbook). - M.: Rusains, 2017. - 176 s.
5. Bogdanova, Yu. Z. O sovershenstvovanii ritoricheskoi kompetentsii u spetsialistov tekhnicheskogo profilya (On improving the rhetorical competence of technical specialists) // Gumanitarnye i sotsial'nye nauki (Humanities and social Sciences). - 2019. - № 5. - S. 220-227.
6. Bogdanova, Yu. Z. Trening professional'no-orientirovannykh ritoriki, diskussii i obshcheniya (Training of professionally-oriented rhetoric, discussion and communication). - Saratov, 2018. - 131 s.
7. Vendeleva, M. A. Informatsionnye tekhnologii v upravlenii: Uchebnoe posobie dlya bakalavrov (Information technologies in management: Textbook for bachelors). - Lyubertsy: Yurait, 2016. - 462 c.
8. Potapova, I. N., Fateeva I. A. K voprosu o teorii obucheniya, osnovannoj na vedushchem kanale vospriyatiya, pere-rabotki i khraneniya informatsii (On the question of the theory of learning based on the leading channel of perception, processing and storage of information) // Problemy sovremennoj pedagogicheskogo obrazovaniya (Problems of modern pedagogical education). - 2019. - № 65-3. - S. 110-114.
9. Izumov, I. V., Sadykova, H. N., Liman, I. A., Korenkova, S. I., Ignatova, Y. V., Bogdanova, Ju. Z. Economic and legal review of pretrial warning of insolvency in foreign legislation // Man in India. - 2017. - T. 97. - № 20. - P. 475-493.