Д/р
14126

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
(повне найменування вищого навчального закладу)

Навчально науковий інститут інформаційних та соціальних технологій
(повне найменування інституту/факультету)

Економічної кібернетики та інформаційних технологій
(повна назва кафедри)

Дипломна робота

бакалавра

на тему: «Анализ проблемы выбора IT-сервисов для предприятий малого бизнеса в современных условиях»

«Аналіз проблеми вибору IT-сервісів для підприємств малого бізнесу у сучасних умовах»

«Analysis of the problem of choosing IT-services for small businesses in modern conditions»

Текст: рус.

Виконав: студент денної форми навчання
напрям підготовки 6.030502 «Економічна кібернетика»
Шпичак Ігор Олександрович
(ПІП)

Керівник к.фіз.-мат. наук Любота В.М.

Рецензент к.економ.наук Шумлянська О.І.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
№ 11 від 30.05. 2017 р.

Завідувач кафедри
(підпис) Тюрин О.В.

Захищено на засіданні ЕК № ___
протокол № __ від _____2017 р.
Оцінка_____/_____/_____
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Голова ЕК
(підпис) Гохман О.Р.

Одеса – 2017

790244

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ 5

1.1 Цели и задачи информационных систем на предприятии 5

1.2 Выбор внедряемых информационных систем 6

1.3 Информационные технологии, понятие сущность 9

Вывод к первому разделу 18

ГЛАВА 2. Современный подход к компьютеризации менеджмента на предприятии 20

2.1 Информационные технологии на предприятиях малого бизнеса 29

2.2 Модули SAP системы для малого бизнеса 37

Вывод ко второму разделу 39

ГЛАВА 3. Внедрение BBPCRM на предприятие и оценка эффективности ООО «Аист» 40

3.1. Описание ООО «Аист» 40

3.2 Выбор программы для внедрения в компанию «Аист» 47

3.3 Внедрение системы BBPCRM в ООО «Аист» 58

Вывод к третьему разделу 60

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 63

ПРИЛОЖЕНИЯ 67

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы дипломной работы. В современных экономических условиях информационные технологии в организациях присутствуют как необходимый атрибут технологии управления процессом производства товаров и услуг, экономического анализа и принятия управленческих решений.

В современном менеджменте информационные технологии используются во многих сферах управленческой деятельности:

планировании ресурсов;

организации бухгалтерского учёта;

организации снабжения и сбыта;

регулировании потребительского спроса и т. д.

Функции систем автоматизации малого бизнеса можно разделить на следующие основные группы:

- анализ и управление эффективностью работы предприятия (эти функции ориентированы на решение задач руководителя предприятия и на управленцев, отвечающих за рентабельность бизнеса, его развитие);
- регламентированный учет и отчетность (эти функции систем автоматизации решают задачи бухгалтеров и расчетчиков зарплаты. Их цель
- обеспечить ведение учета в полном соответствии с требованиями законодательства).

Достоинство специально разработанных для малого бизнеса решений состоит не только в том, что за счет отсутствия избыточных функций, благодаря своей компактности и простоте они могут быть быстро запущены в работу и эффективно поддерживаться.

Развитый малый бизнес является залогом стабильности и устойчивости экономики страны. Внедрение SAP системы позволит сократить издержки, ускорит работу бизнес процессов, увеличит рентабельность фирмы.

Цели и задачи дипломной работы. Целью прохождения дипломной практики является изучение и анализ бизнес-процессов компании ООО «Аист», а так же внедрение информационной системы и ее адаптация.

Исходя из целей практики, можно выделить следующие задачи:

- Рассмотрение структуры и специфики компании ООО «Аист»;
- Описать и анализировать бизнес-процессы предприятия;
- Выявить основные проблемы в работе данной компании;
- Внедрить информационную систему и оценить результаты.

Объектом данной дипломной работы является ООО «Аист», а предметом модуль SAP системы: как формула повышения эффективности деятельности предприятия.

Степень научной разработанности темы. При написании данной работы мы использовали следующие программные продукты: SAP, Мегаплан, amoCRM, CRM система Microsoft Dynamics CRM.

Структура и содержание теоретической и практической частей дипломной работы. Диплом состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений. В первой главе рассматриваются теоретические вопросы. Мы рассматриваем теорию малого бизнеса, особенности информационных технологий на предприятии. Во второй главе следует рассмотрение теории информационных систем в особенности SAP систем. В третьей главе диплома проводится полное рассмотрение ООО «Аист», в том числе основных бизнес-процессов, также мы рассматриваем информационные системы для малого бизнеса, далее выбор определенного программного решения и его внедрение.

Положения выносимые на защиту:

- структура, бизнес-процессы компании ООО «Аист»;
- анализ проблем работы компании, выявление подходящей для внедрения информационной системы;
- выбор программного продукта, внедрение его на предприятие;
- оценка результатов от внедрения: затраты, прибыль.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения работы мной был проведен анализ структуры бизнес процессов и выделена проблема в работе с клиентами и поставщиками. Основные трудности при работе с большой клиентской базой - это недостаток информации и отсутствие информации о договоренности, что снижало, количество выполняемых заявок и вела к потере клиентов. Но мной было сделано предложение внедрить один из модулей SAP-системы BBPCRM, система разработана компанией Мегаплан. Система BBPCRM хорошо подходит для малого бизнеса, а значит, безусловно, является полезной для нашей компании. Руководство фирмы заинтересовалось данным проектом и приложило все силы на его реализацию. Данное нововведение не потребовал больших затрат на внедрение и отладку, но при этом принесла заметный положительный результат.

После внедрения мы провели исследование и выявили, что время, затрачиваемое на одного клиента, уменьшилось, но при этом возрос процент выполнения заявок. К сожалению, не возможно просчитать экономическую эффективность внедрения данного программного продукта, т.к. получение прибыли это не прямая задача BBPCRM -системы, а косвенная, а значит оценить полученную финансовую выгоду от внедрения не возможно. В четвертом разделе второй главы данной дипломной работы мы рассчитали затраты понесенные фирмой при приобретении и внедрении системы.

Внедрение CRM-системы в компании «Аист» принесло фирме экономию времени на обработку заявки, увеличение совершенных сделок и, самое главное, установление более прочных партнерских отношений с клиентами и поставщиками.

Таким образом, цель работы была достигнута и соответствующие задачи выполнены.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Определение малого бизнеса: [Электронный ресурс]// UBS Журнал.URL: http://www.ubsjournal.com/lowbusiness/1099-small-business (Дата обращения 15.12.2016)

2. Роль малого бизнеса в экономике: [Электронный ресурс] // Алексид. URL: <http://www.aleksid.ru/chapter11.html> (Дата обращения: 17.04.2016)

3. Балдоржиев, Д.Д. Экономическая теория: Учеб. пособие / Д.Д. Балдоржиев. — Смоленск, 2002. – 396 с.

4. Борисов, Е. Ф. Основы экономики: Учебное пособие / Е. Ф. Борисов. — М.: Юрайт — Издат, 2009. – 316 с.

5. Куликов, Л.М. Экономическая теория: Учебник/Л.М. Куликов. – М.: ТК Велби, Издательство Проспект, 2010. – 432с.

6. Абель,Э., Бернанке Б. Макроэкономика.- СПб.: Питер. — 2010. — 768 с.

7. Абрамова М.А., Александрова Л.С. Экономическая теория.- М.: Юриспруденция. — 2001.

8. Агапова Т.А., Серегина С.Ф. Макроэкономика. — М.: Дело и сервис. — 2009. — 416 с.

9. Алексейчук Н.Е., Ковнир В.Н. Экономическая теория. — М.: Юрайт. — 2012.

10. Анисимов А.А., Артемьев Н.В., Тихонова О.Б. Макроэкономика. — М.: Юнити-Дана. — 2010. — 600 с.

11. Артамонов В.С., Попов А.И., Иванов С.А. Экономическая теория.- СПб.: Питер.- 2010. — 528 с.

12.Арутюнова Г.И. Экономическая теория для студентов технических вузов. Учебник.- М.: Международные отношения. — 2003. — 368 с.

13. Ачаповская М.З. Экономическая теория / М.З. Ачаповская. – Минск: ФУАинформ. – 2010. – 431 с.

14. Аширов Ф.Х. Основы экономической теории и практики.- М.: РУДН.- 2005.- 407 с.

15. Базелер У., Сабов З., Хайнрих Й., Кох В. Основы экономической теории: принципы, проблемы, политика. Германский опыт и российский путь. -СПб.: издательство «Питер».- 2004.- 800 с.

16. Базиков А.А. Экономическая теория. Курс лекций.- М.: ИНФРА-М. — 2005.-288с.

17. Базылев Н.И. Экономическая теория. — М.: ИНФРА-М. — 2011. — 662 с.

18. Баликоев В.З. Общая экономическая теория: учебник.- Москва: Омега. — 5-е изд., 2010. — 685 с.

19. Бардовский В.П., Рудакова А.В., Самородова Е.М. Экономика. — М.: Изд-во Форум. — Инфра-М. — 2011. — 672 с.

20. Басовский Л.Е. Экономическая теория: учебник. — М.: ИНФРА-М. – 2013. — 224 с.

21. Бевентер Э, фон Хампе Й. Основные знания по рыночной экономике в восьми лекциях. Пер. с нем. -М., 1993.

22. Бедрина Е.Б., Козлова О.А. и др. Введение в экономическую теорию.- Екатеринбург: УГТУ-УПИ. — 2009. — 210 с.

23. Бойко И.П., Рыбаков Ф.Ф. Экономика для юристов. — М.: Проспект. — 2002. — 272 с.

24. Бондарь А.В. Экономическая теория. – Минск: БГЭУ. – 2011. – 477с.

25. Боумоль У., Блайндер А. Экономикс. Принципы и политика. — М.:ЮНИТИ-Дана. — 2008.

26. Борисов Е.Ф. Экономика. — М.: ИНФРА-М.- — 256 с.

27. Бородич С.А. Экономика. Учебное пособие для студентов экономических специальностей.- М.: Новое знание.- 2001.- 403 с.

28. Боумол Дж., Блайндер А. Экономикс: принципы и политика. – М.: Юнити-Дана. 2012.

29. Бродский Б.Е. Лекции по макроэкономике. — М.: ГУ-ВШЭ. — 2005. — 224 с.

30.Бугаян И.Р., Маличенко И.П., Корчагин Ю.А. Современная макроэкономика. Серия: Высшее образование. — Рн/Д.: Феникс. — 2009. — 512 с.

31. Бусыгин В.П., Желободько Е.В., Цыплаков А.А. Микроэкономика – третий уровень: учебное пособие. — Новосибирск: Изд-во СО РАН. — 2005. — 702 с.

32. Балдин, К. В. Антикризисное управление: макро - и микроуровень: учебное пособие / К. в. Балдин, И. И. Передеряев, А. В. Рукосуев. - 4-е изд., испр. - М.: "Дашков и К", 2010. - 268 с.

33. Балдин, К. В. Инвестиции в инновации: учебное пособие / К. В. Балдин, И. И. Передеряев, Р. С. Голов. - 2-е изд. - М.: "Дашков и К", 2010. - 238 с.

34. Банковские операции: учебник для бакалавров / О. М. Маркова [и др.]. - М.: Юрайт, 2012. - 537 с. - (Серия: Бакалавр. Базовый курс)

35. Барулин, С. В. Налоговый менеджмент: учеб. пособие / С. В. Барулин, Е. А. Ермакова, В. В. Степаненко. - М.: Омега-Л, 2009. - 269 с.

опубликовано на сайте rosdiplomnaya.com/

36. Бовин, А. А. Управление инновациями в организациях: учеб. пособие / А. А. Бовин, Л. Е. Чередникова, В. А. Якимович. - 3-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2009. - 415 с.

37. Боргоякова, Н.В. Экономическая оценка инвестиций: метод. указания / Н. В. Боргоякова. - Красноярск: Сиб. федер. ун-т; ХТИ - филиал СФУ, 2010. - 20 с.

38. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. - М.: Юрайт, 2013. - 463 с. - (Серия: Бакалавр. Углубленный курс)

39. Бусов, В. И. Оценка стоимости предприятия (бизнеса): учебник для бакалавров / В. И. Бусов, О. А. Землянский, А. П. Поляков. - М.: Юрайт, 2013. - 430 с. - (Серия: Бакалавр. Базовый курс)

40. Валигурский, Д. И.Организация предпринимательской деятельности: учебник / Д. И. Валигурский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: "Дашков и К", 2010. - 520 с.

41. Василенко, И. А. Государственное и муниципальное управление: учебник для бакалавров / И. А. Василенко. - 5-е изд., испр. и доп. - М.: Юрайт, 2013. - 495 с. - (Серия: Бакалавр. Базовый курс)