

РАЗВИТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ НА ОСНОВЕ КОРПОРАТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Качественный скачок в использовании новых информационных технологий связан с корпоративными информационными системами, функционирующими на основе компьютерной сети и объединяющими информационные ресурсы в рамках всей организации и ее подразделений. Рассмотрено влияние корпоративных информационных технологий на интеграционные процессы в менеджменте как следствие развития и роста организации.

Ключевые слова: управленческая интеграция, корпоративные информационные ресурсы, информационная инфраструктура, Интранет.

Важнейшим ресурсом современного предприятия, способным значительно повлиять на повышение его конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности и капитализации, являются корпоративные информационные ресурсы и знания. Решение задачи управления возможно лишь в тесном контакте между специалистами самых различных сфер деятельности предприятия и специалистами по информационным технологиям (ИТ), а главное – при заинтересованности высшего и среднего менеджмента предприятия в получении оперативного доступа к любым информационным ресурсам в удобной, сопоставимой форме и к результатам анализа полученной информации в реальном масштабе времени.

Однако информационные технологии не способны полностью отменить производственный процесс, ликвидировать конкурентов и право человека принимать окончательное решение. Можно говорить об интенсификации всех процессов деятельности предприятия в единую информационную систему.

Основная цель ИТ в экономике – это повышение производительности, экономия финансов, подготовка обоснованных решений, что относится к способам достижения тактических, краткосрочных преимуществ. Стратегическая цель ИТ – способствовать менеджменту реагировать на динамику рынка, создавать, поддерживать и углублять конкурентное преимущество.

Современная информационная технология управления направлена на создание различных видов отчетов: регулярных, специальных. И те, и другие могут иметь форму суммирующих, сравнительных и чрезвычайных отчетов. Информационная система является частью организации, а ключевые элементы любой организации – структура и органы управления, стандартные процедуры, персонал, субкультура.

Информационные системы (ИС) и организации имеют взаимное влияние друг на друга. С одной стороны, ИС должны присоединиться к организации, чтобы обеспечить необходимой информацией важные группы внутри нее, а с другой – организация должна развиваться под влиянием ИС, чтобы извлечь выгоду из новых технологий.

* © Зотова А.С., 2010

Зотова Анна Сергеевна (kafedra_pm@mail.ru), кафедра прикладного менеджмента Самарского государственного экономического университета, 4443090, Россия, г. Самара, ул. Сов. Армии, 141.

Взаимодействие между информационными технологиями и организациями очень комплексно и подвержено влиянию большого числа факторов, включая структуру организации, стандартную технику эксплуатации, политику, культуру, окружающую среду и решения управления. Менеджеры должны сознавать, что информационные системы могут заметно изменять жизнь организации. Имеется возрастающая взаимозависимость между деловой стратегией, правилами и процедурами, с одной стороны, и информационным программным обеспечением систем, оборудованием, базами данных и передачей данных – с другой. Изменение в одном из этих компонентов часто требует трансформаций в других компонентах. Эта связь становится критической, когда планируется управление на перспективу.

Информационные технологии реорганизуют процесс управления, обеспечивая мощные новые возможности помощи менеджерам в стратегии, планировании и управлении. Например, стало возможно получать информацию для менеджеров относительно организационного выполнения вплоть до уровня определенных изделий из любой организации в любое время. Новая интенсивность информации делает возможными точное планирование, предсказание и контроль. Распределяя информацию через электронные сети, новый менеджер может эффективно связываться с тысячами служащих и даже управлять обширными целевыми группами.

В ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006. г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» информационная система определена как «совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств». При этом под информационными технологиями понимаются «процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов».

В управленческой практике [2–6] часто используется понятие информационной системы управления как «совокупности административных, экономических, математических, социологических, статистических и других методов, программных и аппаратных (технических) средств, служащих для сбора, обработки и выдачи информации с целью принятия управленческих решений». Существует множество различных терминов и определений информационных систем управления (ИСУ), претендующих на право быть общепринятыми в мировой и российской практике. Необходимо определить то место, которое занимает среди них понятие «корпоративной информационной системы управления компанией». Выше на рассмотрение были вынесены такие понятия, как «автоматизированная информационная система», «экономическая информационная система», «автоматизированная система управления», «информационная система управления». В этих терминах и понятиях отсутствует главное – отражение целей создания и внедрения информационной системы управления. В связи с этим хотелось бы упомянуть понятие, очень важное с точки зрения автора данной статьи, которое является важной составляющей для формулировки единого определения ИСУ: для информационной системы управления организацией также стоит вопрос о таком ее качестве, как «корпоративность». Под корпоративностью автором понимается соответствие ИСУ нуждам большой компании, имеющей распределенную в пространстве территориальную структуру. Такая информационная система должна быть интегрированной и полнофункциональной, т. е. удовлетворять» нужды и запросы всех или большинства подразделений.

Основной задачей построения организационной структуры является оптимизация каналов передачи информации и процедур ее преобразования, т. е. информационной структуры управляющей системы. Основные принципы построения информационных систем изложены в [1] и состоят в следующем:

1. Объемы исходной информации должны быть возможно меньшими. При правильном построении информационной системы из сравнительно небольшого объема первичной информации можно создать такую систему вторичных показателей, которая обслуживала бы нужды управления на следующем, более высоком уровне. Большинство важнейших для управления показателей получается не путем непосредственного наблюдения и регистрации, а в результате специальной обработки исходной информации. Таким образом, в информационной системе должен быть реализован принцип минимума первичной информации и максимального извлечения вторичной информации. При создании информационной системы, прежде всего, должны быть выявлены потребности элементов управляющей системы в сведениях, необходимых для принятия решений, и сопоставлены между собой с целью оптимизации объема информации и устранения многократного дублирования одних и тех же сообщений.

2. Одна и та же информационная система должна обслуживать все виды хозяйственного руководства. Это возможно только в том случае, если различные по своему характеру экономические сведения соединяются в комплексные потоки, которые проходят обработку в единой информационной системе.

3. Информационная система должна обеспечивать получение и передачу в управляющий орган специальных характеристик, имеющих смысл экономических оценок различных вариантов развития управляемой производственно-экономической системы. Следовательно, информационная система должна обладать инструментальными средствами для расчета таких оценок, являющихся основой для эффективного управления.

4. Информационная система должна обеспечивать получение необходимых данных для построения моделей экономических процессов, дающих возможность проследить за поведением управляемой системы, создать прогнозы ее развития, выработать управляющие решения.

До последнего времени предметом внимания IT-специалистов и пользователей корпоративных информационных систем (КИС) в основном выступали функциональные возможности систем (т. е. потребительские характеристики программных продуктов). Вместе с тем опыт применения КИС и проявляющиеся уже сегодня перспективы развития корпоративных информационных технологий позволяют судить о потенциале их влияния на дальнейшее совершенствование управленческой интеграции (с учетом необходимости адаптации к постоянно изменяющимся условиям внешней среды).

Следует отметить, что информационные технологии, ранее использовавшиеся в аппарате управления, как правило, не затрагивали сами управленческие процедуры и процессы работы (что в определенной мере сказывалось на эффективности их применения). При этом программы, создававшиеся для автоматизации обработки информации в подразделениях на ранних этапах информатизации, не были рассчитаны на обмен информацией с другими элементами и звеньями системы управления организацией.

Качественно новые возможности для информационного обеспечения управления стали появляться с решением задач автоматизированной передачи информации. Для этих целей используются электронная почта и WEB-технологии (в том числе Интранет и корпоративные порталы), корпоративные системы документооборота (системы электронного документооборота), корпоративные системы хранения и поиска документов и фактографической информации, системы управления потоками работ (workflow, т. е. автоматизация алгоритмов обработки информации и маршрутов движения документов применительно к конкретным бизнес-процессам), системы совместной (групповой) работы над проектами документов, информационно-справочные

системы, корпоративные системы управления ресурсами предприятия (ERP-системы), а также другие специализированные системы (в том числе по отраслям деятельности — банковские операции, страхование, дистанционное обучение и аттестация персонала и др.) и комплексные технологии. Сейчас спектр корпоративных информационных технологий достаточно широк. Это, с одной стороны, связано с многообразием подходов к автоматизации процессов управления в предшествующий период, с другой — отражает тенденции применения корпоративных технологий: охват ими новых сфер деятельности, а также ориентация не только на автоматизацию обработки данных, но и на работу с неструктурированной информацией, создание систем управления корпоративными информационными ресурсами на основе Интранета и корпоративных порталов.

Таким образом, корпоративные информационные технологии позволяют обеспечить управляемую, регулируемую коммуникацию в рамках задач, решаемых подразделениями, группами работников и конкретными лицами. Если прежде для координации и интеграции требовалось специально создавать регламентированные ситуации и процессы информационного взаимодействия, то формирование информационной инфраструктуры на основе корпоративных технологий способствует созданию своего рода органичной «нервной системы», обеспечивающей требуемый уровень интеграции и адаптации как отдельных подразделений, так и организации в целом. При этом может быть достигнута новая степень зрелости информационно-поведенческой подсистемы системы управления организацией.

На наш взгляд, есть определенная прямая и обратная зависимость между стилем управления, особенностями управленческих отношений и взаимодействия работников, с одной стороны, и уровнем развития системы информационного обеспечения управления — с другой. Эта взаимосвязь продемонстрирована в таблице.

Характеризуя аспекты влияния корпоративных информационных технологий на развитие управленческой интеграции, в числе наиболее очевидных эффектов в первую очередь можно назвать следующие:

- улучшение взаимодействия с территориально обособленными подразделениями;
- повышение оперативности работы;
- рост уровня информированности работников;
- развитие новых форм взаимодействия работников и получение от них информации;
- совершенствование форм контроля (управленческого и технологического).

По нашему мнению, интеграционный эффект корпоративных информационных технологий (см. таблицу) проявляется тем значительнее, чем более последовательно соблюдаются следующие условия:

- применение корпоративных информационных систем и технологий все большим числом сотрудников организации или группы подразделений (в том числе их руководителями);
- большая частота обращения к информации, имеющейся в КИС, что в свою очередь связано с ее ценностью и актуальностью, а также с наличием в системе информации о целях и решениях, относящихся к верхнему уровню управления;
- обязательность и регламентированность применения корпоративной информационной технологии (а не просто по желанию или от случая к случаю), в том числе установление ответственности за внесение качественной информации;
- встраивание корпоративной информационной технологии в реальные бизнес-процессы,
- прозрачность (понятность) процедур взаимодействия.

Развитие управленческой интеграции на основе совершенствования информационных ресурсов

Развитие управленческой интеграции	Особенности управленческой ситуации в зависимости от соотношения дифференциации и интеграции подразделений организации	Особенности применения информационных систем и корпоративных информационных технологий	Развитие интеграции информационных ресурсов
	1. Подразделения мало зависят друг от друга либо степень их взаимодействия ниже требуемого уровня интеграции	1. Задачи автоматизации подразделения решают автономно, используются локальные информационные ресурсы. В случае применения корпоративных технологий круг пользователей не выходит за рамки данного подразделения. Возможно дублирование информации в автономных базах данных, а также трудозатрат по их ведению	
	2. Подразделения взаимодействуют при осуществлении обеспечивающих функций	2. Требуются системы, в которых реализована передача информации. Возможно применение корпоративных технологий, в том числе технологий автоматизации документооборота. Круг пользователей включает представителей подразделений	
	3. Подразделения выполняют смежные функции и ориентируются на достижение общих задач	3. Использование общих информационных ресурсов, баз данных. Активное применение корпоративных технологий, поддерживающих конкретные бизнес-процессы, коллективную работу над проектами, электронный документооборот	
4. Различные подразделения взаимодействуют на основе применения специальных механизмов интеграции и образцов поведения сотрудников	4. Комплексные корпоративные информационные системы и технологии, системы управления корпоративными информационными ресурсами		

При использовании корпоративных информационных технологий повышается степень обобществления результатов труда. Если прежде сотрудник аппарата управления мог индивидуально организовывать свою информационную среду, то в новых условиях возрастает общественная значимость информационных результатов, труда конкретных специалистов и подразделений организации: эти результаты аккумулируются в корпоративных информационных ресурсах и используются в работе других подразделений либо становятся доступными для внешних пользователей в качестве публичных информационных ресурсов.

Новые возможности управленческой интеграции на основе корпоративных информационных технологий могут быть реализованы в нескольких аспектах:

- оптимизация основных бизнес-процессов организации, включая их реинжиниринг;
- совершенствование технологии принятия управленческих решений;
- развитие корпоративной культуры и повышение квалификации сотрудников;
- совершенствование управления информационными ресурсами организаций в целом и развитие информационного менеджмента.

Все указанные аспекты в большей или меньшей степени являются либо целями, либо следствием внедрения различных корпоративных информационных систем и технологий. Более того, использование корпоративных информационных технологий для различных задач, интегрированные подходы к созданию информационных ресурсов и управлению ими позволяют увеличить потенциал управленческой интеграции.

Библиографический список

1. Березин Д.А. Оптимизация процесса внедрения корпоративной информационной системы на предприятии: автореф. дис. ... канд. экон. наук. Екатеринбург, 2003.
2. Вихров А., Филимонова А. «Бюджетные» проблемы крупного бизнеса // Консультант. 2005. № 13. С. 12–21.
3. Кляшторная О. Оценка IT проектов: что выбрать?// Директор ИС. 2003. № 6. С. 52–54.
4. Кравченко К.А. Особенности управления крупными промышленными компаниями // Проблемы теории и практики управления. 2007. № 11. С. 24–29.
5. Корпоративное управление: история и практика. М., 2005.
6. Скрипкин К.Г. Экономическая эффективность информационных систем. М., 2002.

*A.S. Zotova**

THE DEVELOPMENT OF ADMINISTRATIVE INTEGRATION ON THE BASIS OF THE CORPORATIVE INFORMATION TECHNOLOGIES

Qualitative leap in using new information technologies is connected with corporate information systems, functioning on the base of computer network and connecting information resources within the scope of all the organization and its subdivisions. The author views the influence of corporate information technologies on the integration processes in management as a result of organizational development and growth.

Key words: administrative organization, corporate information resources, information infrastructure, intranet.

* *Zotova Anna Sergeevna* (kafedra_pm@mail.ru), the Dept. of Applied Management, Samara State Economic University, Samara, 443090, Russia.