

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И СЕРВИСОВ

М.А. Дронов

Научный руководитель С.П. Борисова

XXI век уже по праву может считаться временем стремительного развития и применения инновационных технологий, освоения космического пространства, создания и совершенствования различных видов техники. Мы уже не можем представить себе жизнь без цифровых ассистентов, банковских приложений и узконаправленных программ, внедряемых на производстве для отслеживания качества исполняемых услуг.

Актуальность данной работы связана с тем, что по мере увеличения сфер деятельности, вовлеченных в цифровую экономику, внедрение информационных систем и сервисов станет необходимым для сохранения экономической эффективности самих компаний.

Целью данной статьи является оценка применения метода сбалансированной системы показателей для оценки стоимости эффективности внедрения информационных сервисов и системы на примере фирмы «ASM Media».

Для достижения данной цели необходимо:

- 1) изучение понятий «информационные системы», «сервисы» и различий между ними;
- 2) анализ теоретических аспектов оценки эффективности внедрения информационных систем и сервисов;
- 3) применение наиболее подходящего метода оценки внедрения.

Современный мир уже невозможно представить без окружающих нас потоков информации, которую мы получаем из разных источников. При этом назначение информационной системы будет в своевременном формировании и выдаче информации [1]. Работа информационной системы направлена на сбор, хранение, обработку, поиск и выдачу информации. Обеспечивать работу и целостность системы будут следующие операции:

- 1) базы данных;
- 2) обратная связь;
- 3) обработка информации;
- 4) ввод информации.

Информационная услуга или информационный сервис является скорее вспомогательным элементом, целью которого будет не только повышение уровня социально-экономического уровня, но и в целом совершенствование управления имеющимися экономическими системами. Поэтому основными отличительными особенностями информационной услуги будут:

- 1) узкая направленность;
- 2) слабое использование системного подхода;
- 3) направленность на визуальное представление сути информации без глубокого погружения в разработку.

Основываясь на первоначальном сравнении информационной системы и информационной услуги можно сказать, что услуга является более простой и дешевой для внедрения, но не может полностью покрыть те нужды, которые способна покрыть информационная система. Однако более полную картину может предоставить только оценка эффективности внедрения.

Прежде чем проводить оценку эффективности внедрения тех или иных информационных технологий представим схематично список лиц, заинтересованных в этом процессе на рисунке 1.

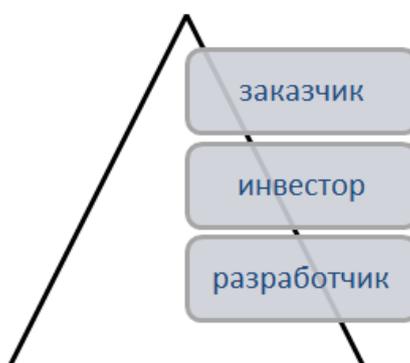


Рисунок 1. Лица, заинтересованные во внедрении информационных технологий

При внедрении качественно новой информационной системы список лиц не будет ограничен заказчиком (как это может быть при внедрении информационного сервиса), так же к нему можно отнести инвестора, заинтересованного в минимальном или максимальном сроке окупаемости, а так же разработчика, заинтересованного в рентабельности компании, где и будет внедрено новое решение [2]. В данном случае это позволит более точно определить эффективность внедряемых решений у информационной системы, чем у информационной услуги, поскольку круг заинтересованных лиц будет больше.

Основными факторами, обеспечивающими эффективность внедряемой информационной системы и сервисов, будут являться:

- 1) снижение операционных расходов;
- 2) улучшение эффективности лежащих в основе бизнес-процессов;
- 3) повышение качественных и количественных характеристик производимых товаров или услуг;
- 4) улучшение использования активов.

Для окончательного определения эффективности внедренной информационной системы и сервисов необходимо будет подобрать систему показателей эффективности автоматизируемых бизнес процессов в зависимости от типа рассматриваемого предприятия. Для выбранной нами коммерческой компании будут более важными качественные показатели, такие как повышение качества обслуживания клиентов, упрощение ведения отчетности перед клиентами, создание единого пространства с полезными сервисами для всех отделов компании для отказа от лицензионного стороннего оборудования.

Для определения эффективности внедрения необходимо выбрать тип рассматриваемой эффективности в зависимости от масштабов компании и целей: нужно ли рассматривать является ли предложенное решение эффективным в целом и являются ли внедренные технологии наиболее эффективными или можно прибегнуть к уже существующей альтернативе: в

данном случае к сторонней информационной системе или сервису. В нашем случае можно прибегнуть к относительной эффективности, поскольку внедряемые технологии направлены не на улучшение экономической эффективности компании в целом, а проводится в целях улучшения эффективности определенного процесса. Поэтому применяемые методы для проведения относительной оценки эффективности будут более узконаправленными.

Проведем относительную оценку эффективности внедрения системы сервисов в компании «ASM Media». Для этого воспользуемся методом сбалансированной системы показателей. Данная система была разработана на основе выводов исследования, проведенного в 1990 году профессорами Гарвардской школы экономики Дэвидом Нортоном и Робертом Капланом [3]. Основной идеей данной методики является принцип управления только тем, что можно измерить. Направления методики показаны на рисунке 2.



Рисунок 2. Основные направления оценки в системе *Balanced Scorecard*

Рассмотрим внедряемое решение по направлениям оценки системы.

1) поскольку акционеров у компании нет, поэтому пункт финансов рассматривается, как степень заинтересованности руководства в внедряемом решении, чьей заинтересованностью и было продиктовано решение о

внедрении системы сервисов;

2) система сервисов будет напрямую затрагивать такие бизнес-процессы, как взаимодействие с клиентом, маркетинговый процесс, а так же процесс контроля за затрачиваемым сотрудниками временем на выполнение задач;

3) система сервисов будет реализована силами отдела разработки, поскольку программисты обладают внушительным опытом в ведении проектов и реализации отдельных разработок для внутренних нужд компании;

4) наши клиенты будут заинтересованы в быстром получении автоматически формируемых отчетов по деятельности на сайте только по нужным им параметрам без отсеивания общей информации.

Исходя из проведенного анализа, внедрение системы сервисов показало свою экономическую эффективность, как для клиентов компании, так и для внутренних нужд.

Таким образом, были изучены основные особенности информационных систем и сервисов. Была определена разница в эффективности внедрения сервисов и информационных систем в целом и проведена оценка эффективности внедрения методом сбалансированной системы показателей. В результате, было принято решение о внедрении системы сервисов.

Список использованных источников:

1. Федорова, Г.Н. Информационные системы – М.: Издательский центр «Академия», 2013 г. – 208 с.
2. Скрипкин, К.Г. Экономическая эффективность информационных систем. – М.: ДМК Пресс, 2010. – 256 с.
3. Анисифоров, А.Б. Методики оценки эффективности информационных систем и информационных технологий в бизнесе. – Спб.: Санкт-Петербургский государственный политехнический университет. – 97 с.