

**II Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція  
СУЧАСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УКРАЇНІ**

УДК 658.8:004

Моисеева Т.М., к.т.н., доцент  
Ковальчук Е.В., старший преподаватель  
Ковальчук А.В., старший преподаватель  
Белорусский торгово-экономический  
университет потребительской кооперации

**ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ В ТОРГОВЛЕ**

Динамичное развитие отрасли торговли приводит к усилению конкуренции в сфере обращения. Планировать дальнейшее развитие можно, только обеспечив повышение эффективности бизнеса, что невозможно без внедрения многофункциональных и надежных информационных систем, позволяющих управлять розничной структурой, логистикой, ассортиментом, ценами.

При эффективном использовании такие информационные системы позволяют организациям и предприятиям торговли получать на рынке значительные конкурентные преимущества. С использованием информационных систем можно автоматизировать как отдельные бизнес-процессы, так и проводить автоматизацию всего предприятия в целом.

Для облегчения выбора информационной системы для конкретной торговой организации используется ряд классификационных признаков. В частности, можно рекомендовать использование следующих признаков: число одновременно работающих в системе пользователей, возможность поддержки корпоративного управления, интегрированность и функциональность системы по типу используемой системы управления базой данных, отрасль деятельности организации, архитектура, возможность использования оперативного,

## **II Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція СУЧАСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УКРАЇНІ**

тактического и стратегического управления и другие.

Следует учесть, что самостоятельная последующая модернизация информационной системы требует больших затрат на содержание крупного IT-подразделения в штате торговой организации, что могут позволить себе лишь лидеры розничного рынка. Для средних и малых торговых организаций более характерно использование информационных продуктов, обновляемых производителем программных средств.

Одна из важнейших проблем, которые необходимо решить при создании комплексной информационной системы в торговле – организация взаимодействия и обмена данными между аналитическим программным обеспечением головного офиса и программами, отвечающими за работу торговых точек, в том числе поддерживающих работу торгово-кассового оборудования. Между этими двумя частями информационной системы происходит движение значительных информационных потоков. Основной поток информации из магазинов – это данные о продажах товарных наименований с кассовых терминалов магазинов. Из центрального офиса в магазины поступает информация об ассортименте, ценах, специальных условиях продажи товара.

Особое место в автоматизации системы отчетности торговой организации занимает финансовая и бухгалтерская отчетность. Периодические изменения в налоговом законодательстве и системе отчетности, представляемой в различные государственные органы, требуют от информационной системы торговой организации определенной гибкости и возможности адаптации к подобным изменениям. Еще одним важным вопросом автоматизации является корректное взаимодействие с информационными системами сторонних организаций при осуществлении взаимных расчетов.

Современные информационные системы позволяют в максимально короткие сроки выявить наиболее существенные тенденции развития торговой организации в целом и оценить эффективность работы отдельных структурных

## **II Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція СУЧАСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УКРАЇНІ**

подразделений, а самое главное – вовремя среагировать на ту или иную ситуацию в бизнес-процессе. Информационная система является инструментом, позволяющим своевременно принимать и оценивать эффективность, как стратегических управленческих решений, так и отдельных проектов в рамках развития бизнеса. Можно выделить три уровня управления организацией.

Оперативный уровень подразумевает решение бизнес-задач в режиме реального времени. То есть предусматривается решение следующих функциональных задач: оперативное отражение в учете поступления и реализации товаров, их оплата, ведение табеля учета рабочего времени и другие. Эти действия носят регулярный и повторяющийся характер. В результате накапливается информация, которая является основой для работы систем управления более высокого уровня – тактического и стратегического.

Тактический уровень управления предназначен для менеджеров среднего звена – руководителей служб снабжения и сбыта, маркетинга, планово-финансового отдела и других. На этом уровне решаются задачи среднесрочного планирования. Такие процедуры имеют временной интервал от нескольких дней до месяца. В отличие от оперативного планирования здесь решаются укрупненные задачи.

Стратегический уровень планирования используется руководителями торговых организаций, которые принимают долгосрочные решения. Процедуры такого планирования охватывают длительный период времени и для них характерно отсутствие формализации целей и ограничений, использование методов статистического анализа, экспертных систем и имитационного моделирования. В результате стратегического планирования формируются план закупок и продаж, маркетинговый план и другие.

Следует отметить, чем более совершенна информационная система, тем выше стоимость ее внедрения и поддержки. В большинстве случаев перед внедрением комплексной информационной системы или отдельных модулей целесообразно сопоставлять их стоимость с ценностью тех конкурентных

## **II Міжнародна науково-практична Інтернет-конференція СУЧАСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В УКРАЇНІ**

преимуществ, которые получает в результате торговая организация. При этом в качестве результата внедрения могут рассматриваться как сокращение операционных издержек, так и получение дополнительных доходов вследствие увеличения оборота и инвестиционной привлекательности.

На современном рынке сохранить конкурентные позиции удастся только тем, кто постоянно развивается и использует новые технологии, применение информационных технологий во многом предопределяет успешность развития торговой организации.

UDK 658.8

Momot T.V., Doctor of Economics, Professor

Filatova I.O., Assistant Professor

Momot D.T., Master student

O.M. Beketov National University of Urban Economy, Kharkiv, Ukraine

### **CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE SYSTEM OF STAKEHOLDERS-ORIENTED CORPORATE SECURITY**

In highly competitive global markets a well-run stakeholders-oriented corporate security system can forge information links in the corporate governance system and help to achieve the quality corporate goals and to support the corporate reputation. In accordance with the stakeholder-related approach to corporate security provision one of the key fraud prevention techniques is to know who you are doing business with. Thus, know companies' customer, vendor, and other stakeholders are becoming more recognized as a critical element of any risk reduction program. Both in Ukraine and globally, the main perpetrator of external fraud is a customer (43% for Ukraine and 35% globally). In such condition the special attention is given to customers. Stable healthy growth of a company is built on the profitability of