**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ**

Старовойтова Татьяна Феликсовна

г. Минск, Академия управления
при Президенте Республики Беларусь

В современном бизнес обществе инновационные системы и технологии непосредственно влияют на эффективность управления корпоративными процессами.

Технологии управления включают:

• систему правил и процедур (инструментов) решения различных задач управления с целью обеспечения эффективного развития корпорации;

• совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных компанией целей.

Решая ту или иную задачу менеджмента, технологии служат целям практического управления, предоставляя в его распоряжение систему правил, приемов и подходов, сокращающих затраты времени и других ресурсов на постановку и реализацию целей.

В настоящее время актуальным для любой компании является использование корпоративного портала как системы управления внутренним информационным ресурсом компании для коллективной работы над задачами, проектами и документами, для эффективных внутренних коммуникаций.

Каждый руководитель хочет, чтобы его компания работала как часы. Но зачастую внедренные системы построения и автоматизации бизнес-процессов компании не только не решают поставленных задач, но и вызывают негатив со стороны сотрудников. Организация бизнес-процессов в компании так, чтобы они перестали отнимать рабочее время, стали простыми и прозрачными, понятными каждому сотруднику, а руководитель мог видеть реальный результат от внедрения.

Кроме того, использование современных облачных технологий позволяет вести работу в едином информационном пространстве без необходимости установки и настройки системы.

Выделяют следующие три большие группы технологий управления [1]:

ресурсами;

процессами;

корпоративными знаниями (коммуникациями).

Приведенная классификация отражает опыт практического применения этих технологий в управлении бизнесом.

Первая группа. Модель этих технологий представляет организацию как систему ресурсов (финансов, материальных запасов, кадров), принадлежащих владельцам - юридическим лицам, структурным подразделениям, физическим лицам. Все процессы описываются как проводки, отражающие перемещение ресурсов между владельцами.

К первой группе можно отнести управление финансами, материальными запасами, кадрами в той степени, в которой они рассматриваются как ресурс (заработная плата). Основная цель управления для этой технологии - обеспечение ресурсами и контроль за ними. Технологии этой группы поддерживаются широким спектром прикладного ПО, при этом наиболее распространены бухгалтерские системы.

Вторая группа представляет организацию как систему бизнес-процессов. Здесь центральными понятиями выступают процесс, функция, данные, событие. Основная цель управления для этих технологий - обеспечение координации событий и функций. Технологии управления поддерживаются системами управления проектами, документооборотом, технологическими процессами.

Третья группа представляет организацию как систему небольших коллективов сотрудников, решающих общую задачу, а в роли организующих факторов выступают корпоративные знания и эффективные коммуникации.

Главным корпоративным ресурсом управления становится база корпоративных знаний, в которой сотрудники могут быстро найти информацию для принятия правильного решения и понимания друг друга. Эта база концентрирует в себе коллективный опыт компании и создает контекст корпоративных коммуникаций. Основная цель управления - обеспечение координации, коммуникации и быстрого поиска информации для самостоятельного принятия решения.

Эта группа технологий управления сейчас переживает период бурного развития и получила общее название «управления знаниями» (Knowledge Management). Технологии управления поддерживаются ПО класса GroupWare, информационно-поисковыми системами, Интранет-технологиями: Web-технологией, электронной почтой, телеконференциями. Системы GroupWare послужили отправной точкой технологии Интранет.

Рассмотрим приведенный выше теоретический раздел на примере современной системы корпоративного управления «Битрикс24» компании 1С.

Помимо основной функции по ведению каждодневной работы менеджеров компании с клиентами, полноценной CRM базы, для руководителей и менеджеров доступны самые необходимые и важные отчеты: воронка по сделкам, статистика оплаченных счетов, эффективные источники продаж и другие отчеты бизнеса.

Дополнительно представлены возможности:

Внутренние и внешние коммуникации компании;

Управление задачами и проектами;

CRM: клиенты и продажи;

Телефония;

Планирование рабочего времени;

Совместная работа с документами;

HR: Управление персоналом;

Автоматизация бизнес-процессов компании;

Приложения Интеграции;

Безопасность и надежность;

Конвертация между сделками, счетами, предложениями;

История всех изменений, восстановление;

Журнал доступа сотрудников к данным в CRM;

Многодепартаментность востребована компаниями с несколькими офисами или филиалами, особенно в разных городах или странах, которым необходимо обеспечить каждую из структур своим корпоративным порталом и работать с общим порталом для координации деятельности. Многодепартаментность позволяет запустить отдельную версию корпоративного портала для подразделения компании или отдела.

Есть возможность перехода из облачного сервиса на коробочную версию. Данные сохранятся, визуально все будет выглядеть точно так же, как в облачном варианте. После этого можно индивидуально настроить логику работы продукта, кастомизировать дизайн и вносить другие корректировки.

Множественность технологий и разные подходы к их использованию усложняют задачу выбора тех из них, которые будут более эффективны при решении конкретных управленческих задач. Тенденция к росту числа и разнообразия технологий управления требует упорядочения всей их совокупности путем классификации по определенным критериям.

Таблица – Сравнительный анализ доступности функций корпоративного управления с использованием облачных технологий в системе «Битрикс»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Проект | Проект+ | Команда | Компания | Корпоративный портал | Холдинг |
| **Пользователи** | 12 | 24 | неограниченно | неограниченно | 25+ | 25+ |
| **Место** | 5 Гб+ | 24 Гб+ | 100 Гб+ | неограниченно | неограниченно | неограниченно |
|  | Внутренние и внешние коммуникации компании |
| [**Социальная сеть компании**](https://www.bitrix24.ru/features/) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Почта**](https://www.bitrix24.ru/features/mail.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Внешние пользователи (экстранет)**](https://www.bitrix24.ru/features/#extranet) | *-* | *-* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Управление задачами и проектами |
| [**Управление задачами, проектами**](https://www.bitrix24.ru/features/tasks.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Диаграмма Ганта**](https://www.bitrix24.ru/features/tasks.php#gant) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Контроль сроков**](https://www.bitrix24.ru/features/tasks.php#count) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | CRM: клиенты и продажи |
| [**База контактов и клиентов**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Управление сделками**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Работа со счетами**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Каталог товаров**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Импорт данных**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Аналитические отчеты**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Интеграция с телефонией**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Интеграция с интернет-магазином**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Интеграция с ERP**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php) | *-* | *-* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Телефония |
| [**Аренда виртуального номера телефона**](https://www.bitrix24.ru/features/call.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Привязка собственного номера телефона (для исходящих звонков)**](https://www.bitrix24.ru/features/call.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Маршрутизация звонков**](https://www.bitrix24.ru/features/call.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Оценка разговора клиентом**](https://www.bitrix24.ru/features/call.php) | *-* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Аналитика и отчеты по звонкам**](https://www.bitrix24.ru/features/call.php) | *-* | *-* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Планирование рабочего времени |
| [**Планировщик коллективных встреч и собраний**](https://www.bitrix24.ru/features/planning.php#plan) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Синхронизация календарей с MS Outlook, Google, iOS, MacOS, Android**](https://www.bitrix24.ru/features/planning.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Учет рабочего времени**](https://www.bitrix24.ru/features/more.php#timemanagement) | *-* | *-* | *-* | *+* | *+* | *+* |
|  | Совместная работа с документами |
| [**Диск для коллективной работы**](https://www.bitrix24.ru/features/disk.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Онлайн-редактирование в GoogleDocs**](https://www.bitrix24.ru/features/docs.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**История изменений**](https://www.bitrix24.ru/features/docs.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Права доступа**](https://www.bitrix24.ru/features/docs.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | HR: Управление персоналом |
| [**Визуальное управление структурой компании**](https://www.bitrix24.ru/features/company.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Список сотрудников, контакты**](https://www.bitrix24.ru/features/company.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Синхронизация контактов с MS Outlook, Google, iOS, MacOS, Android**](https://www.bitrix24.ru/features/company.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Инструменты мотивации**](https://www.bitrix24.ru/features/index.php)  | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Автоматизация бизнес-процессов компании |
| [**Конструктор бизнес-процессов**](https://www.bitrix24.ru/features/#lists) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Бизнес-процессы в CRM**](https://www.bitrix24.ru/features/crm.php#bp) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Приложения  |
| [**Мобильное приложение для iPhone, iPad**](https://www.bitrix24.ru/features/apps.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [**Мобильное приложение для Android (телефон и планшет)**](https://www.bitrix24.ru/features/apps.php) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Интеграции |
| Интеграция с MS Office, MS Office Online | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Интеграция с GoogleDocs | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Интеграция с MS Outlook (контакты, календари) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Интеграция с Google (контакты, календари) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Интеграция с MacOS, iOS, Android | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  | Безопасность и надежность |
| SSL-сертификат | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Проактивная защита (WAF - Web Application Firewall) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| [Двухэтапная авторизация](https://www.bitrix24.ru/security/) | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
| Ежедневное резервное копирование в реальном режиме | *+* | *+* | *+* | *+* | *-* | *-* |
| Разграничение прав доступа пользователей | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* | *+* |
|  |  |  |  |  |  |  |

Примечание: Источник [2]

Таким образом, использование новых информационных технологий, обеспечение компьютерной поддержки управленческих и бизнес-процессов является обязательным элементом деятельности любой компании. Система управления внутренним информационным ресурсом компании для коллективной работы над задачами, проектами и документами, для эффективных внутренних коммуникаций позволит эффективно решать бизнес задачи в современных условиях.

Литература

1. Ананьин, В. Интранет как инструмент корпоративного управления.- Режим доступа: http://bigc.ru/publications/other/it/intranet.php.- Дата доступа 16.02.2016
2. Корпоративный портал.- Режим доступа: https://www.bitrix24.ru/features/box.php.- Дата доступа 16.02.2016