

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ: КЛЮЧ К УСПЕХУ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ

А. Д. Коблова¹⁾, А. В. Бояровская²⁾, А. Борденюк³⁾

¹⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
arinakoblova@gmail.com

²⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
alexandrabojarovskaya@gmail.com

³⁾ студент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь,
arina1bordeniuc@gmail.com

Научный руководитель: Т. А. Бронская

*старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Беларусь, bronska.tatiana@yandex.ru*

В данной статье авторами рассмотрено понятие и роль информационных систем в современных организациях, их значение для сбора, обработки и анализа данных, что способствует принятию стратегических решений. Приведён пример успешного внедрения информационных систем в ОАО «Беларусбанк», который иллюстрирует, как эти системы улучшают управление, взаимодействие с клиентами и операционную эффективность.

Ключевые слова: информационные системы; анализ данных; стратегическое решение; операционная эффективность.

INFORMATION SYSTEMS: THE KEY TO SUCCESS IN ENTERPRISE MANAGEMENT

A. D. Koblova¹⁾, A. V. Boyarovskaya²⁾, A. Bordenyuk³⁾

¹⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, arinakoblova@gmail.com

²⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus,
alexandrabojarovskaya@gmail.com

³⁾ student, Belarusian State University, Minsk, Belarus, arina1bordeniuc@gmail.com

Supervisor: T. A. Bronskaia

senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Belarus, bronska.tatiana@yandex.ru

In this article the authors consider the concept and role of information systems in modern organisations, their importance for data collection, processing and analysis, which contributes to strategic decision-making. An example of successful implementation of information systems in Belarusbank is given, which illustrates how these systems improve management, customer interaction and operational efficiency.

Keywords: information systems; data analysis; strategic decision; operational efficiency.

Информационные системы (ИС) – это комплекс технологических решений и методик, применяемых организациями для сбора, обработки, хранения и анализа данных, которые впоследствии трансформируются в ценную информацию для руководства.

Основная цель ИС – обеспечить менеджеров компании достоверными данными для обоснованных и стратегических решений. В состав ИС входят программные средства, аппаратное обеспечение, базы данных, процедуры и сотрудники, отвечающие за управление информационными потоками в компании. Использование ИС способствует улучшению многих бизнес-процессов, таких как стратегическое планирование, прогнозирование и оценка эффективности работы организации [1].

Современные информационные системы разнообразны и выполняют различные функции, каждая из которых направлена на решение специфических задач компании.

Рассмотрим существующие информационные системы.

- **CRM-системы (Customer Relationship Management)** – специализированное ПО для автоматизации работы с клиентами. CRM помогает повысить эффективность продаж, оптимизировать маркетинговые стратегии и улучшить качество обслуживания. Эти системы позволяют собирать и структурировать данные о клиентах, управлять сделками и оценивать результаты, снижая вероятность ошибок и повышая точность действий.

- **ERP-системы (Enterprise Resource Planning)** – системы управления ресурсами предприятия, интегрирующие и координирующие ключевые процессы, такие как финансы, управление кадрами, производство и цепочки поставок. ERP-системы объединяют все эти процессы в единую платформу, что улучшает координацию и повышает их продуктивность.

- **Системы Business Intelligence (BI)** – решения, позволяющие собирать, анализировать и визуализировать данные для более глубокого понимания бизнес-процессов. BI-системы помогают преобразовывать необработанные данные в полезные отчёты и дашборды, которые способствуют обоснованным решениям, акцентируя внимание на представлении данных в наглядной форме [2].

Чтобы более подробно разобрать влияние информационных систем на эффективность и успешность компании, стоит рассмотреть один из белорусских банков.

Одним из ярких примеров успешного внедрения информационных технологий является опыт ОАО «Беларусбанк», крупнейшего финансового учреждения в Беларуси. В рамках модернизации своей ИТ-инфраструктуры банк внедрил ряд значимых систем, которые оказали существенное влияние на его деятельность.

1. Централизованная банковская система – универсальная платформа, обеспечивающая управление основными банковскими операци-

ями. Благодаря её внедрению банк смог стандартизировать процессы в филиалах, что ускорило обработку транзакций на 30 % и предложило клиентам доступ к счетам в реальном времени.

2. CRM-система – эта система управления взаимоотношениями с клиентами позволила банку собирать данные о клиентах и анализировать их поведение. В результате уровень персонализированных услуг увеличился на 25 %, что способствовало росту клиентской базы на 15 %.

3. Интернет- и мобильный банкинг – цифровые каналы обслуживания предоставили клиентам более удобный доступ к банковским услугам, что привело к сокращению очередей в отделениях на 40 % и увеличению уровня удовлетворенности пользователей до 90 %.

4. Система управления рисками – с её помощью банк смог улучшить прогнозирование потенциальных рисков и минимизировать возможные убытки.

5. Big Data и аналитические системы – использование больших данных дало банку возможность глубже анализировать клиентскую базу, что увеличило эффективность маркетинговых кампаний на 35 % и способствовало повышению рентабельности на 10 %.

6. Система управления документами (ЕСМ) – внедрение этой системы позволило снизить трудозатраты на обработку документов, сократить бумажный документооборот и повысить прозрачность бизнес-процессов.

Эти инновационные системы значительно повысили операционную эффективность Беларусбанка, сократили издержки на 15 % и улучшили взаимодействие с клиентами, что позволило банку укрепить свои позиции на рынке и стать более конкурентоспособным [3].

В данной статье авторы рассмотрели, как информационные системы оказывают ключевое влияние на развитие и управление современными организациями. На примере ОАО «Беларусбанк» демонстрируется, что их внедрение позволяет автоматизировать процессы, снижать издержки и улучшать клиентский сервис. Успешное использование ИС требует тщательного планирования и оценки возможных рисков, чтобы извлечь максимальные выгоды от внедрения и адаптации систем в повседневной деятельности компании.

Библиографические ссылки

1. Лаудон, К. Л., Лаудон, Дж. П. Информационные системы управления // Теория и практика. М. : Вильямс, 2020. 896 с.
2. Stair R., Reynolds. Principles of Information Systems (13th ed.) [Электронный ресурс] // Cengage Learning, 2021. URL: <https://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 20.09.2024).
3. Беларусбанк: опыт внедрения IT-технологий [Электронный ресурс] // Пресс-служба ОАО «Беларусбанк». 2023. URL: <https://belarusbank.by/ru/33139/33142/history> (дата обращения: 21.09.2024).