**Контрольная работа**

**Стратегическое планирование информационных систем**

**Содержание**

1. Тема и цель работы. 2

2. Организационно-экономическая характеристика предприятия. Цели и задачи бизнеса компании. 2

3. Характер деятельности компании. Выявление конкурентных преимуществ и проблемных ситуаций. 7

4. Цели автоматизации компании. 8

5. Выбор способа автоматизации и его обоснование. 11

6. Анализ ограничений. 14

7. Обоснование требований к разрабатываемой информационной системе. 16

8. Выбор способа приобретения ИС 18

9. Вывод. 19

**1. Тема и цель работы.**

Тема работы – «Стратегическое планирование информационных систем».

На сегодняшний день без информационных технологий немыслима ни одна сфера человеческой деятельности. В особенности это касается отраслей, работа в которых связана с обработкой большого количества различной информации,– текстовой, числовой, мультимедийного контента. Таким образом, информационные технологии широко применяются в сферах крупного и малого бизнеса, при создании автоматизированных рабочих мест менеджеров, в бухгалтерском учете, юриспруденции, средней и высшей школах и др. Грамотное использование и применение информационных технологий значительно повышает эффективность работы организаций, сокращает издержки, и тем самым предоставляет им конкурентное преимущество на рынке.

Цель работы – разработка стратегического плана автоматизации компании (на примере кондитерской фабрики «Гуливер»).

**2. Организационно-экономическая характеристика предприятия. Цели и задачи бизнеса компании.**

Рынок кондитерских изделий России является одним из самых крупных мировых рынков по производству кондитерских товаров. При этом он постоянно развивается, т.к. жесткие условия конкуренции побуждают постоянно развивать, совершенствовать и пополнять ассортимент продукции, в том числе и фирменными товарами, обновлять производство, т.е. создавать себе определенные конкурентные преимущества.

На современном этапе рынок кондитерских изделий России характеризуется интенсивностью процессов монополизации и в то же время постоянно растущей конкуренцией, связанной с появлением большого числа мелких товаропроизводителей.

Кондитерская фабрика «Гуливер» является торгово-производственным предприятием, основным видом деятельности которого является производство и торговля кондитерскими изделиями. Фабрика выпускает более 50 наименований кондитерских изделий в год: шоколадные конфеты, карамель, печенье, вафли, зефир, лукум, халва, мармелад, торты, пирожные и др. Ассортимент кондитерских изделий постоянно обновляется и совершенствуются технологии производства. Поэтому, несмотря на присутствие жесткой конкуренции на кондитерском рынке, фабрика «Гуливер» сохраняет лидирующие позиции и продолжает динамично развиваться.

Стратегия предприятия направлена на модернизацию производственных мощностей, внедрение новых технологий с целью повышения конкурентоспособности выпускаемой продукции.

Миссией компании является наиболее полное и качественное удовлетворение потребностей клиентов в натуральных, качественных и безопасных кондитерских изделиях.

Организационная структура кондитерской фабрики «Гуливер» представляет собой иерархический тип структуры управления (рис.1) и строится по следующим принципам:

- принцип иерархичности уровней управления, при котором каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим и подчиняется ему;

- вытекающий из него принцип соответствия полномочий и ответственности работников управления месту в иерархии;

- принцип разделения труда на отдельные функции и специализации работников по выполняемым функциям; принцип формализации и стандартизации деятельности, обеспечивающий однородность выполнения работниками своих обязанностей и скоординированность различных задач;

- вытекающий из него принцип обезличенности выполнения работниками своих функций;

- принцип квалификационного отбора, в соответствии с которым найм и увольнение с работы производится в строгом соответствии с квалификационными требованиями.

*Рис. 1. Линейная структура управления предприятием*

Руководит кондитерской фабрикой «Гуливер» генеральный директор. Его деятельность обусловлена целями и стратегиями развития предприятия в целом. На этом уровне реализуется большая часть внешних связей. Директор организует всю работу предприятия и несет полную ответственность за его состояния и деятельность перед государством и трудовым коллективом. Директор представляет предприятие во всех учреждениях и организациях, распоряжается имуществом предприятия, заключает договора, издает приказы по предприятию, в соответствии с трудовым законодательством принимает и увольняет работников, применяет меры поощрения и налагает взыскания на работников предприятия.

Руководители функциональных подразделений (по финансам, производству, продажам) не отдают распоряжений непосредственно производственным подразделениям, хотя их влияние на осуществление производственной деятельности несомненна. Они решают задачи, вытекающие из функциональной специфики. Таковыми являются финансовый директор, директор по снабжению, директор по производству, коммерческий директор.

Финансовый директор и финансовая структура занимается осуществлением финансового управления, ведения учета и формирования отчетности. В рамках финансовой структуры формируется отчетность, определяются результаты деятельности. Финансовая структура создается финансовыми службами, утверждается финансовым директором и отражается в положении о финансовой структуре компании.

Деятельность финансовой службы подчинена главной цели – обеспечению финансовой стабильности, созданию устойчивых предпосылок для экономического роста и получения прибыли.

Основное содержание работы финансовой службы предприятия заключается:

* в обеспечении финансовыми ресурсами хозяйственной деятельности;
* в организации взаимоотношений с финансово – кредитной системой и другими хозяйствующими субъектами;
* в сохранении и рациональном использовании основного и оборотного капитала;
* в обеспечении своевременности платежей по обязательствам предприятия в банки, поставщикам и работникам.

Директор по снабжению осуществляет контроль работы отдела сырьевого обеспечения, а также контроль организации процесса закупки сырья у поставщиков.

Директор по производству руководит непосредственно производственной деятельностью и возглавляет несколько основных подразделений цехов.

Коммерческий директор занимается непосредственно продажами выпускаемой продукции и маркетинговыми исследованиями, и соответственно руководит отделами продаж и маркетингом.

Юридический отдел обеспечивает соблюдение законности в деятельности предприятия и защиту его правовых интересов, также осуществляет подготовку документов (заключений) по правовым вопросам, регулирует социально-трудовые отношения на предприятии, взаимодействует при необходимости с органами власти.

Отдел кадров занимается проведением поиска и подбора персонала необходимого предприятию профессий, специальностей и квалификаций, формированием основы корпоративной культуры, участие в управлении ее развитием. Участие в принятии и осуществлении решений по вопросам найма, перевода, продвижения по службе, объявления благодарностей, поощрений и наложения взысканий, понижения в должности, а также увольнения работников.

В такой структуре руководитель обеспечивает руководство нижестоящими подразделениями по всем видам деятельности. Результаты работы каждой службы оцениваются показателями, характеризующими выполнение ими своих целей и задач. Соответственно строится и система мотивации и поощрения работников. При этом конечный результат (эффективность и качество работы организации в целом) становится как бы второстепенным, так как считается, что все службы в той или иной мере работают на его получение. Распределение центров ответственности на кондитерской фабрике «Гуливер» представлены на рис. 2.



*Рис.2. Центры ответственности на предприятии*

**3. Характер деятельности компании. Выявление конкурентных преимуществ и проблемных ситуаций.**

Кондитерская фабрика «Гуливер» производит натуральные кондитерские изделия, что способствует завоеванию доверия потребителей и расширению круга постоянных клиентов. В производстве применяется лучшее российское и импортное сырьё, обеспечивающее продукции длительный срок хранения и великолепный вкус, неоднократно отмечавшийся дипломами и почётными грамотами. Для сохранения своего имиджа и качества продукции предприятие не использует консервантов, красителей, дешевых заменителей сырья и различные генномодифициорванные продукты. Все этапы производственного процесса, поступающее сырье и готовая продукция проходят тщательный лабораторный контроль.

Также кондитерская фабрика «Гуливер» всегда стремится проявлять себя как надежный и выгодный участник деловых отношений, строго соблюдать интересы своих партнеров по бизнесу.

На сегодняшний день сбыт и реализация продукции происходит в основном в Твери и Тверской области, фабрика имеет достаточно широкий круг своих покупателей.

Кондитерская фабрика «Гуливер» имеет ряд конкурентных преимуществ, среди которых можно выделить:

- широкий ассортимент продукции крупным и мелким оптом по конкурентным ценам;

- постоянно обновляющийся ассортимент кондитерских изделий;

- быстрое оформление документов и погрузку (склад и офис в одном месте);

- полный пакет необходимых сопроводительных документов на товар;

- гибкую систему скидок (разовых и накопительных);

- индивидуальный подход к каждому клиенту;

- возможность доставки товара и отсрочки платежа;

- наличный и безналичный расчет.

В работе кондитерской фабрики «Гуливер» значительную роль играет организация работы с клиентами и грамотный учет продаж продукции. Эти обязанности выполняет менеджер по продажам, и от эффективной организации его труда во многом зависит успешная деятельность всего предприятия.

Менеджер по продажам работает с большим объемом информации в системе, более детально работает с заказчиками и с клиентской базой, стремясь к ее постоянному расширению, вводит информацию о заказах, производит расчет стоимости покупаемых партий продукции и является связующим звеном с другими подразделениями и специалистами фабрики. В результате создается объемный документооборот.

К основным недостаткам, которые создают проблемы в работе предприятия, замедляют скорость осуществления процесса продажи, можно отнести:

- отсутствие базы данных клиентов и базы поставщиков;

- высокая трудоемкость обработки информации;

- сложность и низкая оперативность подсчета стоимости заказа;

- сложность формирования ежедневных и ежемесячных финансовых отчетов работы предприятия.

Это влечет за собой усложнение и увеличение непроизводственных затрат труда и потерю времени сотрудников, что отрицательно сказывается на результатах деятельности компании. Поэтому автоматизация документооборота для усовершенствования всех его составляющих, а также составление базы поставщиков и клиентов для более оперативной работы менеджера и связи его с другими сотрудниками является актуальной задачей.

**4. Цели автоматизации компании.**

Основная цель автоматизации фабрики «Гуливер» – повысить эффективность работы сотрудников всего предприятия и помочь избежать ошибок, вызванных чисто человеческими факторами – неопытностью, невнимательностью, усталостью и т.п.

Автоматизация информационной системы повышает качество управленческих решений, выполнения заказов, что достигается за счет повышения общего уровня качества, полноты информации, имеющейся на предприятии и предоставляемой пользователям, сокращения срока прохождения информации по полному циклу ее обработки. При этом автоматизируются бизнес-процессы и документооборот предприятия, например, появляется возможность вводить статьи учета, которые в ручном режиме реализовать практически невозможно.

Для осуществления автоматизации предприятия необходимо сначала построить модель его бизнес-процесса.

Бизнес-процесс – логичный, последовательный, взаимосвязанный набор мероприятий, который потребляет ресурсы, создаёт ценность и выдаёт результат. Моделирование бизнес-процессов является эффективным средством поиска путей оптимизации деятельности компании, позволяющее определить, как компания работает в целом и как организована деятельность на каждом рабочем месте.

Цели моделирования бизнес-процессов:

- понимание структуры организации и динамики происходящих в ней процессов;

- понимание текущих проблем организации и возможностей их решения;

- убедиться, что заказчики, пользователи и разработчики одинаково понимают цели и задачи организации;

- создать базу для формирования требований к ПО, автоматизирующему бизнес-процессы организации.

Моделирование бизнес-процессов компании направлено на решение следующих крупных задач:

1) разграничение зон ответственности сотрудников и подразделений компании, разработка должностных инструкций и процедур;

2) проведение анализа, оценки и внесения предложений по совершенствованию деятельности компании, внедрение методик повышения эффективности деятельности предприятия;

3) подготовка и проведение процедуры сертификации компании на соответствие требованиям международных стандартов качества, в частности стандартов серии ИСО 9000;

4) разработка и внедрение автоматизированной системы управления предприятием и ее компонентов, а также интеграция работы информационных систем;

5) построение и автоматизация внешних взаимодействий — с клиентами, поставщиками, партнерами.

В результате автоматизации информационной системы предприятия автоматизируется рабочее место менеджера по продажам продукции. Основной задачей АРМ менеджера является то, что вся информация о заказе и пожеланиях клиента, занесенная менеджером в автоматизированную базу данных, должна сразу отображаться в базах данных этих отделов в порядке очереди по выполнению заказов, что будет значительно экономить время и ресурсы на подсчет затрат на выполнение заказа и передачу информации о нем между структурными подразделениями предприятия.

Ожидаемыми результатами реализации автоматизации рабочего места менеджера продаж кондитерской фабрики «Гуливер» являются:

* сокращение бумажного документооборота и упорядочение документации;
* повышение производительности труда;
* сокращение времени обработки входных документов и получения конечных результатов;
* наличие базы клиентов и базы поставщиков;
* получение оперативных данных для принятия управленческих решений;
* уменьшение трудоемкости составления отчетности.

Функциональные основные возможности разработанной программы:

* регистрация клиентов, поставщиков;
* получение оперативной информации о наличии материалов;
* предоставление разнообразных отчётов, в том числе таких как «Список заказов» и «Список продаж»;
* вывод всех необходимых отчётов в установленном формате, либо сразу на печать.

**5. Выбор способа автоматизации и его обоснование.**

В основе современных интегрированных систем автоматизации лежит использование компонентов, которые удовлетворяют таким свойствам, как открытость, стандартизация, масштабируемость, типизация решений, комплексность подхода, тиражируемость. На российском рынке информационных технологий представлены системы автоматизации, отличающиеся друг от друга по классу и идеологии, построенные на несовместимых друг с другом протоколах, интерфейсах и контроллерах.

Для решения первых трех задач моделирования бизнес-процессов из п.4 главным образом применяются графические модели бизнес-процессов и отчасти имитационные модели для целей более углубленного анализа. Для построения таких моделей используют разнообразные графические нотации: блок-схемы, нотации методологий IDEF0 и IDEF3, ЕРС, диаграммы деятельности UML, BPMN и др. Нередко применяются нотации, разработанные самой компанией на основе общепринятых и интуитивно понятных бизнес-пользователю обозначений. Модели такого типа не требуют высокой степени строгости и формализации, они в первую очередь должны быть наглядны, понятны широкому кругу пользователей и в достаточной степени информативны.

Построение моделей, служащих основой для автоматизации внутренних процессов компании или внешнего взаимодействия, предъявляет несколько иные требования. Современная концепция управления бизнес-процессами подразумевает автоматизацию непосредственно по модели, построенной бизнес-аналитиком или менеджером, экспертом в предметной области, а не техническим специалистом. Система управления бизнес-процессами снабжена исполняющим процессором,на который можно установить описание бизнес-процесса в формате некоторого исполняемого языка и запускать его как программу. Подавляющее большинство языков построения исполняемых моделей бизнес-процессов основаны на XML. К таким языкам относятся BPEL, XPDL, BPML и ряд других.

На сегодняшний день существует масса различных программных инструментов для работы с моделями бизнес-процессов от простых графических редакторов до полноценных многокомпонентных ВРМ-систем. Вариант классификации программного обеспечения данного направления представлен на рис. 3.



*Рис. 3. Виды программных средств для работы с моделями бизнес-процессов*

Во многих компаниях на этапе перехода к процессному управлению или в качестве одной из его составляющих (нередко даже параллельно с ВРМ-системой) для построения диаграмм бизнес-процессов используют многофункциональные графические редакторы(например, Microsoft Visio, PowerPoint или Word). Преимуществом этих инструментов является доступность и простота применения. Однако они специально не предназначены для моделирования бизнес-процессов; в них невозможно создать базу данных, в которой была бы собрана вся информация о бизнес-процессах компании; с их помощью трудно управлять версиями при документировании процесса и отслеживать изменения в моделях, поэтому они не подходят для масштабных проектов.

Специализированные инструменты моделирования бизнес-процессов позволяют не только разработать и документировать бизнес-процесс, но и сохранить информацию о процессе в специальной форме, облегчающей последующее обновление и поддержку модели. Компании, переходящие от построения изолированных диаграмм к разработке единой процессной архитектуры бизнеса, практически всегда прибегают к использованию специализированных средств моделирования бизнес-процессов. Научиться работать с ними немного сложнее, однако после приобретения необходимых навыков их использование дает ощутимые преимущества по сравнению с универсальными графическими редакторами. Современные программные продукты данной группы, как правило, снабжены средой коллективной разработки, механизмом управления версиями и отслеживания изменений. Наряду с поддержкой стандартных нотаций (например, BPMN), они облегчают применение корпоративных стандартов построения диаграмм посредством настраиваемых палитр и шаблонов (например, в выборе цветов для элементов или наименовании объектов), а также поддерживают функции импорта/экспорта моделей.

Многие инструменты моделирования бизнес-процессов включают в себя также средства бизнес-моделирования для описания архитектуры деятельности предприятия. Как правило, такие бизнес-модели отражают на очень высоком уровне абстракции то, как компания взаимодействует с внешней средой, какие цепочки ценности и основные бизнес-процессы поддерживает и как различные типы ресурсов распределяются между высокоуровневыми процессами. Отдельный ряд инструментов бизнес-моделирования предназначен для описания организационной структуры компании.

Основу многих современных методологий моделирования бизнес-процессов составили методология SADT (Structured Analysis and Design Technique – метод структурного анализа и проектирования), семейство стандартов IDEF (Icam DEFinition, где Icam - это Integrated Computer-Aided Manufacturing) и алгоритмические языки. Основные типы методологий моделирования и анализа бизнес-процессов:

- Моделирование бизнес-процессов (Business Process Modeling). Наиболее широко используемая методология описания бизнес-процессов – стандарт IDEF0. Модели в нотации IDEF0 предназначены для высокоуровневого описания бизнеса компании в функциональном аспекте.

- Описание потоков работ (Work Flow Modeling). Стандарт IDEF3 предназначен для описания рабочих процессов и близок к алгоритмическим методам построения блок-схем.

- Описание потоков данных (Data Flow Modeling). Нотация DFD (Data Flow Diagramming), позволяет отразить последовательность работ, выполняемых по ходу процесса, и потоки информации, циркулирующие между этими работами.

- Прочие методологии.

**6. Анализ ограничений.**

Для осуществления процесса автоматизации на кондитерской фабрике, необходимы следующие условия:

1. Техническое обеспечение. Внедрение любой новой разработки в сфере информационных технологий требует современного технического обеспечения - сетевое оборудование; рабочие станции и мобильные ПК; периферийные устройства, т.е. полный спектр устройств обеспечивающих наиболее эффективное применение приложения или разработки в той или иной сфере.

2. Инструментальные средства. Программное обеспечение должно отвечать следующим требованиям: широкие функциональные возможности, позволяющие идти в ногу со временем; простота использования; наличие у сотрудников навыков работы с приложениями; возможности интеграции приложений друг с другом и с другими используемыми приложениями, например, с корпоративной информационной системой; корректная работа в используемой информационной среде, интеграция с операционной системой и серверными платформами; возможность использовать последние версии всех приложений.

Поскольку наибольшее распространение среди пользователей многих стран имеют операционные системы семейства Windows, то целесообразна разработка компьютерного приложения именно под данную операционную систему. Операционная система имеет ряд библиотек, которые используют Windows-приложения, и в связи с этим обусловлена специфика их разработки. Среди инструментальных средств, используемых для разработки приложения по учету продаж, можно выделить: 1) средства для разработки и первичного заполнения базы данных (в целях обеспечения наибольшей мобильности и легкой настройки и установки приложения в качестве СУБД приложения была выбрана СУБД MS Office Access 2007); 2) основной средой разработки приложения выбрана среда RAD STUDIO Embarcadero Delphi XE. Данная среда разработки имеет все необходимые драйвера для связи с выбранной СУБД, имеет современный набор визуальных компонент и компонент для обеспечения связи с базой данных. Кроме того, выбор данной среды разработки позволяет построить качественное приложение за минимальное время разработки, что снижает прямые затраты на выполнение разработки.

3. Финансовые средства. Автоматизация информационной системы связана с определенными капиталовложениями, а также текущими затратами при эксплуатации. Поэтому прежде необходимо проанализировать затраты ресурсов и экономический эффект (результат) от автоматизации. Это обосновывает правомерность выделения денежных средств на разработку проекта автоматизации, выбора экономически наиболее выгодного варианта, определение последовательности перевода комплексных задач на автоматизированное решение и дает возможность оценить влияние внедрения проекта на показатели хозяйственной деятельности предприятия и стратегию его развития.

**7. Обоснование требований к разрабатываемой информационной системе.**

Набор требований к современному программному инструменту моделирования бизнес-процессов можно представить следующим образом:

- простота использования, легкость обучения, удобный интерфейс;

- возможность многопользовательской работы, отслеживание изменений, управление версиями;

- возможность переноса базы данных (импортирование и экспортирование моделей);

- возможность применения корпоративных стандартов построения диаграмм посредством настраиваемых палитр и шаблонов;

- возможность генерации настраиваемых отчетов в удобном для пользователя формате (например, HTML-страницы или электронного документа Microsoft Word);

- поддержка графической нотации BPMN, позволяющей строить графические модели, предназначенные для преобразования в исполняемые;

- разумная стоимость.

При выборе предприятием программного обеспечения программные продукты бизнес-моделей сравниваются по следующим критериям:

1. Широта методологии:

- Количество поддерживаемых методологий (нотаций) бизнес-моделирования / описания бизнес-процессов

- Количество моделируемых систем управления (стратегия, бизнес-процессы, оргструктура, качество и т.д.).

Существуют универсальные программные продукты, которые позволяют разрабатывать любые бизнес-модели в различных нотациях. Такие продукты обладают большой широтой методологии. Напротив, программные продукты с низкой широтой методологии моделируют только бизнес-процессы и только в 1-2-х нотациях.

2. Технологические возможности

- Возможность графического отображения информации

- Возможность сетевой (групповой) работы

- Возможности настроек ПП и параметров проекта

- Возможность самостоятельной доработки ПП

- Поддержка и возможности встраиваемых модулей

- Быстрота и простота в установке

- Интеграция с другими приложениями

- Надёжность ПП и устойчивость в работе

- Наличие средств защиты информации и управления правами пользователей

- Система хранения данных бизнес-моделей

3. Функциональность

- Генерация отчётов и регламентов на основе бизнес-моделей

- Синхронизация объектов на бизнес-моделях, интеграция бизнес-моделей. Одна из важнейших функций, которая позволяет создать систему взаимосвязанных бизнес-моделей и автоматизированно синхронизировать их.

- Возможность декомпозиции бизнес-моделей

- Аналитические функции (ФСА-анализ, SWOT-анализ и др.)

- Управление изменениями

- Проверка бизнес-моделей на целостность и ошибки

- Публикация бизнес-моделей в WEB (HTML) и доведение информации до сотрудников

- Оперативное информирование сотрудников всех уровней о достижении целей и показателей, задачах, проектах и других элементах бизнес-моделирования – сигнальная функция.

- Разработка новых типов бизнес-моделей, изменение текущих. Конфигуратор (мета-редактор) бизнес-моделей. Данная функция полезна в случаях, когда необходимо создать новый тип бизнес-модели, которого нет в стандартной библиотеке бизнес-моделей, изменить фигуры объектов, параметры объектов существующих бизнес-моделей и др.

- Импорт информации в бизнес-модели, сбор и занесение показателей (KPI) – как из информационных систем банка, так и от сотрудников.

4. Коммуникативность

- Соответствие методическим рекомендациям и стандартам в области бизнес-моделирования и менеджмента

- Лёгкость адаптации к специфике отрасли (проекта)

- Интерфейс

- Необходимые навыки при работе с ПП

- Наличие оперативной поддержки и подробной документации

- Удобство работы с моделями

- Русификация

5. Стоимость

- Стоимость ПП. Складывается из стоимости лицензий в соответствии с количеством автоматизируемых рабочих мест, стоимости сервера (если требуется коллективная работа) и вспомогательных модулей, решающих специализированные задачи.

- Стоимость использования и поддержки. Она включает стоимость труда и обучения сотрудников, которые будут работать с ППБМ, стоимость технической поддержки. Стоимость труда сотрудников зависит от сложности и трудоемкости использования программного продукта.

6. Прочее

- Авторитет ПП и фирмы-разработчика

- Распространённость в России

**8. Выбор способа приобретения ИС**

Все коммерческие системы обладают естественными преимуществами программных продуктов, однако, главным отталкивающим фактором является конечная цена.Для кондитерской фабрики «Гуливер» более эффективным подходом является разработка и внедрение собственного программного решения для автоматизации, организации АРМ менеджера, т.к. ограничения для его реализации в компании отсутствуют (наличие денежных средств, технического обеспечения, инженера-программиста, персонала, времени) и, более того, данное решение экономически обосновано и эффективно, будет иметь как прямой так и косвенный экономический эффекты.

**9. Вывод.**

Сегодня использование информационных технологий на предприятиях является жизненно важным для сохранения качества обслуживания клиентов, привлечение новых, а также выживания в условиях жесткой рыночной конкуренции.

Внедрение автоматизированных информационных систем является одним из способов повышения эффективности работы всего предприятия в целом. В частности автоматизация рабочего места менеджера по продажам позволит более эффективно управлять заказами и повысить качество работы с клиентами. Это дает не только прямую экономию трудозатрат, но и косвенный эффект в виде повышения прибыли и увеличения числа клиентов.

Особенно это важно для небольших предприятий, в которых зачастую трудно держать большой штат менеджеров. Внедрение автоматизированных систем способствует удержанию на рынке позиций предприятия, сохранению клиентов и привлечению новых.

Сложность разработки автоматизированной информационной системы для бизнеса заключается в том, что необходим учет специфических требований предприятия. В рассматриваемом предприятии это может быть учет продаж, особенности расчета заказов, делопроизводство в производстве кондитерских изделий. Кроме того, необходимо учесть выполнение таких требований времени как мобильность, скорость расчета, эргономика интерфейса, совместимость, дешевизна внедрения. Наибольшие показатели эффективности внедрения могут быть достигнуты, если предприятие уже имеет локальную сеть и беспроводной доступ. В этом случае затраты состоят только из затрат на разработку.

**Список литературы**

* Автоматизированные информационные технологии в экономике: Учебник /Под ред. проф. Г. А. Титоренко. - М.: Компьютер, ЮНИТИ, 2003. – 247 с.
* Безручко В. Т. Компьютерный практикум по курсу "Информатика": работа в Windows XP, Word 2003, Excel 2003, PowerPoint 2003, Outlook 2003, PROMT Family 7.0, Интернет: учеб. пособие для вузов.- 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум, 2009. - 368 с.
* Венделева М. А., Вертакова Ю. В. Информационные технологии управления : учебное пособие. - Москва: Юрайт, 2011. – 462 с.
* Вендров А. М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 238 с.
* Гапоненко А. Л., Панкрухин А. П. Стратегическое управление. – СПб.: Омега-Л. Серия: Высшая школа менеджмента, 2010. – 502 с.
* Граничин О. Н., Кияев В. И. Информационные технологии в управлении. – М.: Интернет-университет информационных технологий, Бином. Лаборатория знаний. Серия: Основы информационных технологий. - 2011.
* Ивасенко А. Г., Гридасов А. Ю., Павленко В. А. Информационные технологии в экономике и управлении. – М.: КноРус, 2010. – 289с.
* Информатика в экономике: учеб. пособие / под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. - М.: Вузовский учебник, 2010. - 478 с.
* Логинов В. Н. Информационные технологии управления: учебное пособие по специальности «Государственное и муниципальное управление». - Москва: КноРус, 2008. – 238 с.
* Саак А. Э., Пахомов Е. В. Информационные технологии управления: учебник по специальности «Государственное и муниципальное управление». - Санкт-Петербург: Питер, 2009. - 320 с.