

# ПОСТРОЕНИЕ ИНТЕГРИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА ОСНОВЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛАТФОРМ MICROSOFT SHAREPOINT И BITRIX24

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Проживальская А.А.

Атаманчук Е.К. – научный руководитель

**Интегрированная система менеджмента (ИСМ)** представляет собой совокупность двух и более систем менеджмента, функционирующих как единое целое. За последние годы многие организации все чаще внедряют ИСМ, с целью активного развития и повышения уровня конкурентоспособности. Наиболее распространённой ИСМ для сервисных компаний является ISO 9001 и ISO 27001. При внедрении системы менеджмента нужно учитывать множество факторов: зрелость менеджмента, специфика бизнеса, готовность персонала. Большим сервисным компаниям ИСМ мало-полезна, и даже вредна, потому что большие компании имеют уже сложившиеся за годы бизнес-процессы, как правило, перекрывающие требования стандарта. Другое дело — небольшие компании, скажем в 50-100 человек, с временем существования 1-5 лет. Однако, для большинства сервисных компаний, попадающих под описанные критерии, внедрение ИСМ принесет пользу.

Внедрение интегрированных систем менеджмента в сервисные компании – это сложные организационные процессы, обладающие множеством специфических характеристик. Однако стоит особо отметить, что необходимым условием успешной реализации проекта является построение эффективной информационной инфраструктуры. Построение информационной инфраструктуры – это одна из ключевых задач при внедрении только системы менеджмента ISO 9001, особенно в сервисных компаниях, поскольку, как отмечалось выше, результатами процессов оказания услуг чаще всего является информация (записи или данные). Также верно и обратное - при внедрении информационных систем также целесообразно внедрение системы менеджмента, поскольку построение информационной системы подразумевает автоматизацию, а для этого технологии работы компании должны быть четко определены.

Внедрение информационных систем чаще всего подразумевает значительные инвестиции, и во многом поэтому такие проекты, к сожалению, проводятся независимо от проектов внедрения информационных систем.

Тем не менее, при построении интегрированной системы менеджмента, сегодня организации могут использовать решение, основанное на Microsoft SharePoint или Bitrix24.

## **Microsoft SharePoint**

Microsoft SharePoint – это сетевое приложение (программа входит в состав Microsoft Office) является отражением интегрированной системы менеджмента. Использование данного приложения позволит значительно повысить эффективность системы управления сервисных компаний без дополнительных инвестиций.

Основная идея использования SharePoint заключается в том, что для каждого процесса организации разрабатывается собственный сайт, на котором содержится вся необходимая информация для эффективной реализации процесса. Например, описание технологии реализации процесса (документированную процедуру), входные данные для реализации процесса, результаты процесса (в сервисных компаниях это чаще всего различные документы), область для согласования документов, а также ссылки на сайты процессов. В результате все сотрудники компании будут иметь доступ к любой необходимой информации.

Таким образом, разработка информационной инфраструктуры позволяет «увидеть» систему менеджмента компании, и значительно повышает общую эффективность системы.

## **Bitrix24**

Bitrix24 — корпоративная информационная система, которая помогает сотрудникам и компании работать более эффективно. Bitrix - это комплекс инструментов для организации работы вашей компании. Корпоративный портал для сотрудников организует работу над задачами, проектами и документами, обеспечивает компанию средством внутреннего обмена информацией.

Корпоративный информационный портал Bitrix24 включает такой сервис как электронный документооборот и для небольших компаний вполне может заменить корпоративный портал Microsoft SharePoint.

Достоинствами Битрикс 24 является:

1. отказ от многочисленного программного обеспечения (Skype, ICQ, Thunderbird, The Bat!, Outlook и кривой самописной сервис-деск) для связи между сотрудниками. Всё это ПО может заменить интегрированный в «Битрикс24» чат;
2. возможность контроля за деятельностью сотрудников;
3. возможность переноса документации из Microsoft Office и 1С в облачное хранилище Bitrix 24;
4. простой и удобный интерфейс. Для пользователей облачной версии возможность после регистрации сразу же приступить к работе.

При внедрении интегрированных систем, первое, что необходимо отметить, что внедрение такой системы является классическим примером проекта, который должен соответствующим образом управляться, желательно с использованием современных технологий управления проектами.

Основная логика проекта построения интегрированной системы менеджмента заключается в том, что сначала необходимо внедрить систему менеджмента качества ISO 9001. Это позволит определить

формат, в котором определяются процессы организации, порядок управления документацией, стратегического управления в компании и т.д.

После этого, подсистемы ISO 9001 дополняются требованиями стандартов из соответствующих предметных областей. Такими предметными областями для сервисных компаний являются система менеджмента информационной безопасности и система управления проектами.

Не вдаваясь в детали проекта, можно отметить, что в ходе первого этапа проводятся организационные мероприятия (проведение семинара по принципам управления ISO 9001 и оценочного аудита, назначение ответственного со стороны руководства, менеджера проекта, формирование группы управления процессами) и выделяются бизнес-процессы организации (выделение и анализ бизнес процессов (IDEF0, IDEF3, DFD, UML и т. д.)). После этого внедряется процесс стратегического планирования (как один из бизнес-процессов), определяется стратегический план развития компании, определяются измеримые количественные цели и т.д., причем в результате этой деятельности обеспечивается реализация требований 5.2.1 «Политика в области качества», 6.2 «Цели в области качества» ISO 9001:2015. Стратегические цели организации (выход процесс «стратегическое планирование» будут являться входом в систему управления проектами, поскольку для достижения стратегических целей требуется реализация ряда проектов). Далее определяется технология управления документацией компании (порядок разработки, согласования, утверждения, внедрения и актуализации документированных процедур), и разрабатывается детальный план проекта – то есть по каждому процессу компании планируется работа в соответствии с технологиями управления документацией.

При этом процессы системы менеджмента информационной безопасности и системы управления проектами разрабатываются точно в таком же порядке, как и основные процессы организации. Далее в проекте разрабатывается единое руководство по всем системам (Manual), проводится внутренний аудит и анализ со стороны руководства, в котором одновременно в одном формате анализируется функционирование всех систем.

Список использованных источников:

1. Русский регистр [Электронный ресурс]. – Электронные данные. –Режим доступа: <http://www.rusregister.ru/services/ms-certification/standards/detail/index.php?ID=112>
2. ISQA [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://isqa.ru/tag/внедрение-смк/>
3. Никонов В. Подходы к построению интегрированных систем менеджмента, основанных на международных стандартах ISO 9001:2000, ISO 27001:2005 и Organizational Project Management Maturity Model в сервисных компаниях в России // Сессия Рабочей группы по политике в области стандартизации и сотрудничества по вопросам нормативного регулирования – М., 2008. –С. 3-16

## **ПРОБЛЕМЫ ПОЛУЧЕНИЯ КРЕДИТНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ВЕДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Марченко И.А, Грабницкая В.О.*

*Ермакова Е.В. – к.э.н., доцент*

Во всем мире малый бизнес представляет собой движущую силу экономики, основу формирования стабильного среднего класса в стране. За последние годы экономика Беларуси пережила слишком многое, чтобы это прошло незаметно для малого и среднего бизнеса. Мы провели анализ проблем банковского кредитования малого бизнеса в условиях нестабильной финансовой ситуации.

Согласно опросу 2016 г. наиболее актуальными проблемами для развития бизнеса в Беларуси с существенным отрывом стали:

- нестабильность национальной валюты (данный барьер отметили 61.8% респондентов),
- высокие ставки налогов (50%), высокая арендная плата (45.5%),
- высокие процентные ставки (44.8%),
- изменчивое законодательство (41.3%).

В развитых странах на 2015г. вклад малого бизнеса в ВВП в России– 21%, в Канаде-27%, в Чехии-35%, в США-62%, в Японии – 63% (см. рисунок).