

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1 Теоретико-методические аспекты формирования единого информационного пространства в организации

1.1 Понятие информационного пространства, характеристики, основные компоненты

1.2 Цели, задачи и принципы формирования единого информационного пространства в организации

1.3 Построение эффективного информационного пространства и методы оценки его функционирования

2 Анализ единого информационного пространства на предприятии ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

2.1 Общая характеристика деятельности ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

2.2 Анализ основных компонентов информационного пространства в ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

2.3 Разработка информационного пространства ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

Заключение

Список использованных источников

Приложения

ВВЕДЕНИЕ

Ход развития научно-технического прогресса привел к созданию информационной технологии, использованию вычислительной техники и систем связи для создания, сбора, передачи, хранения, обработки информации для всех сфер общественной жизни. Сложные сочетания рыночных взаимоотношений, существующей инфраструктуры и стратегического управления сформировали следующие доминирующие направления развития информационной технологии:

- формирование и развитие новой категории продукта, существующего в виде программных средств, баз данных и служб экспертного обеспечения;
- хорошо выполненный информационный продукт сохраняет свою ценность дольше, чем конкретные носители информации;
- способность к взаимодействию логических элементов информационной технологии, она означает возможность для двух или более сторон, представленных машиной или человеком, провести идеальный обмен информационным продуктом;

Ликвидация промежуточных звеньев, обусловленная внедрением новых технологий, которые обеспечивают преобразование информации в формы, доступные и удобные для немедленного использования потребителем; использование новых информационных технологий ведет к созданию более совершенного рынка, под которым понимается рынок с минимальным количеством промежуточных звеньев между покупателем и продавцом.

Глобализация на базе транспьютерных систем и нейрокомпьютеров позволяет фирмам и транснациональным корпорациям успешно вести дела в мировом масштабе, проводить выгодные операции на периферии, покупать и продавать более эффективно, используя знания о состоянии рынка.

Конвергенция - результат совместного развития четырех выше названных тенденций; она проявляется в исчезновении различия между

изделиями и услугами, информационным продуктом и средствами, использованием информации в быту и в производственных целях.

Постепенно эти тенденции начинают оказывать влияние на информационную составляющую коммерческой сделки. Эффективность обращений к системам обеспечения информационной технологии при осуществлении торговых операций на 30% выше, чем при использовании традиционного подхода. Информационное обеспечение логистического управления является одной из наиболее важных и актуальных проблем.

Актуальность темы дипломной работы обусловлена тем, что формирование единого информационного пространства в организации объясняется возможностью увеличить эффективность бизнеса, а также существованием различных способов приема, передачи, хранения и представления информации и возможностью применения интегрированных решений, сопрягаемых друг с другом и с существующими программами. Эффективность обращений к системам обеспечения информационной технологии при осуществлении торговых операций на 30% выше, чем при использовании традиционного подхода. Информационное обеспечение логистического управления является одной из наиболее важных и актуальных проблем.

Информация становится логистическим производственным фактором. Благодаря ей может сократиться складирование (лучшее управление запасами, согласованность действий поставщика и потребителя, замена складирования готовой продукции складированием полуфабрикатов или сырья). Благодаря информации удастся также ускорить транспортировку (согласованность всех звеньев транспортной цепочки).

Недостаток своевременной информации вызывает накопление материалов, поскольку неуверенность потребителя, как и неуверенность поставщика, обычно вызывает желание подстраховаться.

Целью дипломной работы является изучение единого логистического информационного пространства предприятия.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить ряд задач:

- изучить теоретико-методические аспекты формирования единого информационного пространства в организации;
- понятие информационного пространства, характеристики, основные компоненты;
- цели, задачи и принципы формирования единого информационного пространства в организации;
- анализ основных компонентов информационного пространства в ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»;
- оценка факторов влияющих на рентабельность системы складирования ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

Предметом исследования является изучение организации единого информационного пространства предприятия.

Объектом исследования является информационное пространство ООО «МЕТРО Кеш энд Керри».

При написании дипломной работы использовались как нормативно-правовые акты, так и специальная литература, учебники, статьи.

Структура дипломной работы: введение, две главы в основной части, заключение и список использованных источников.

Глава 1. Теоретико-методические аспекты формирования единого информационного пространства в организации

Использование вычислительной техники оказало огромное воздействие на все сферы материально-технического обеспечения, включая ведение складского хозяйства, транспортировку, контроль над уровнем запасов товарно-материальных и учет поступления заказов. Перспектива в конструировании ЭВМ - это создание более мощных процессов и более емких систем памяти. В области программного обеспечения ЭВМ стратегическим направлением является разработка более совершенных программ и распространение их на больший круг явлений и процессов. Совершенствование средств технического обеспечения ЭВМ позволит объединять компьютеры в различные сети с иерархической структурой. Вычислительная техника позволяет организовать информационный поток таким образом, чтобы информация была в нужном количестве, в определенном месте, в определенное время и с соответствующим информационным содержанием.

Созданию принципиально новых информационных технологий способствуют следующие факторы:

многопроцессорные ЭВМ, транснейрокомпьютеры, способные выполнять сотни миллионов и миллиарды операций в секунду, обладающие широкими функциональными возможностями и работающие в мультипрограммном режиме обработки информации, располагающие развитой периферией и сетью интеллектуальных терминалов. На базе таких ЭВМ строится многоуровневая иерархическая система управления производственным процессом, обеспечивающая постоянный обмен информацией между всеми уровнями этой системы.

Каналы связи, построенные с использованием лазеров, световодов, средств космической связи, обладающие пропускными способностями, не ограничивающими передачу любого количества информации.

технические средства учета, автоматического считывания и съема информации, имеющие связь с интеллектуальными терминалами.

оснащение соответствующих должностных лиц персональными компьютерами, имеющими интерфейс с ЭВМ смежных уровней управления

В результате перехода на бездокументную технологию упраздняется рутинная работа по оформлению документов, канцелярских отчетов и бумажного учета, отпадает множество операций и формальностей.

Безбумажные технологии имеют следующие преимущества:

практически мгновенная пересылка данных.

уникальность хранения (а значит, и повышенная достоверность и надежность).

улучшенная защищенность (гораздо легче закрыть доступ к электронным данным, чем спрятать документ от „случайного” взгляда)

резкое снижение трудоемкости обработки документов.

К сожалению, на многих Российских предприятиях компьютерные системы - не более чем попытка придания компьютерного глянца укоренившейся ручной технологии.

Для осуществления принципов бездокументной технологии необходимо решить следующие задачи:

реконструировать существующие правовые нормы, связанные с перевозочными и другими бумажными документами, имеющими в настоящее время важное юридическое значение.

выполнить эргономические и психологические исследования деятельности должностных лиц, которые были традиционно связаны с работой с документами и будут работать в условиях полной автоматизации и постоянного диалога с ЭВМ.

Бесперебойное наблюдение за потоком материалов и наличием является важнейшим методом сокращения потребных оборотных средств. Внедрение автоматизации связано с необходимостью определения наличия с помощью современной информационной техники. Возможности

автоматизировать и идентифицировать каждую деталь и каждую сборочную единицу, собрать и обработать эти сведения с помощью ЭВМ ведут к повышению уровня управления. Однозначное определение объектов обеспечивает в производстве необходимую гибкость, поскольку от клиентов могут поступать заказы небольших партий и требования краткосрочного выполнения заказов. Применяемые для идентификации объектов определители данных могут быть в основном разделены на две группы:

- определители, которые нужны в относительно редких случаях (например, сообщения о ходе изготовления или сборки)

- определители, которые требуются постоянно, так как имеют высокую частоту применения. Они обычно более стабильны и дорогостоящи.

Дальнейшее характерное отличие определителей основано на виде кодирования:

механические кодировщики. Они обычно дешевы, просты и надежны. Это, например, механические и индуктивные устройства, а также оптические и световые приборы, которые позволяют прочитывать код. Считывание происходит, например, с помощью механического или индуктивного переключателя, а также с помощью оптического фотоэлектрического устройства, использующего принцип прерывания светового потока.

Магнитные кодировщики, которые мало восприимчивы к загрязнению и обеспечивают надежность считывания. Их недостаток - относительно высокая цена. Магнитная карта может вместить большое количество данных.

Электронные кодировщики, обычно программируемые, являются технически сложными и поэтому дорогостоящими. Электронное кодирование используется в программируемых носителях данных.

Оптические кодировщики специально для штриховых кодов. Имеют в настоящее время наибольшее распространение (~75%), что объясняется относительно небольшой стоимостью кодировщика и высокой надежностью считывания кода (ошибка считывания штрихового кода 1: 10⁶)

Для того, что бы эффективно управлять динамичными логистическими системами, при осуществлении логистических операций с материальным потоком используют микропроцессорную технику, способную идентифицировать (опознать) отдельную грузовую единицу с помощью сканирования (считывания) штриховых кодов. Таким образом информацию о логистической операции получают сразу в момент и в месте ее совершения - на складах промышленных предприятий, оптовых баз, магазинов, на транспорте. Полученная информация обрабатывается в режиме реального масштаба времени, что позволяет управляющей системе реагировать на нее в оптимальные сроки.

Автоматизированный сбор информации основан на использовании штриховых кодов разных видов, каждый из которых имеет свои технологические преимущества. Штриховой код представляет собой чередование темных и светлых полос разной ширины, построенных в соответствии с определенными правилами. Изображение штрихового кода наносится на предмет, который является объектом управления в системе. Для регистрации этого предмета проводят операцию сканирования. Уникальное двенадцати значное число , как правило, информации о свойствах товара не несет, оно является лишь адресом ячейки памяти в ЭВМ, которая содержит все сведения об этом товаре. Совокупность этих сведений образует базу данных о товаре, которая в дальнейшем передается по цепи товародвижения с помощью сети электронной связи или на машиночитаемых носителях.

Проведенные исследования показывают, что введенные с клавиатуры компьютера вручную данные о товаре содержат, в среднем, одну ошибку на каждые 300 введенных знаков. При использовании штриховых кодов этот показатель снижается до одной ошибки на 3 миллиона знаков.

В области внешней торговли наличие штрихового кода на товаре является обязательным требованием при поставке товаров на экспорт. Отсутствие кода в значительной степени влияет на конкурентоспособность продукции о порой делает ее реализацию невозможной. Сегодня свыше 200

тысяч магазинов в различных странах мира оборудованы системами для считывания кодов.

Использование в логистике технологии автоматизированной идентификации штриховых кодов позволяет существенно улучшить управление материальными потоками на всех этапах логистического процесса. Отметим ее основные преимущества.

На производстве:

создание единой системы учета и контроля за движением изделий и комплектующих его частей на каждом участке, а также за состоянием логистического процесса на предприятии в целом.

сокращение численности вспомогательного персонала и отчетной документации, исключение ошибок.

В складском хозяйстве:

автоматизация учета и контроля за движением материального потока.

автоматизация процесса инвентаризации материальных запасов.

сокращение времени на логистические операции с материальным и информационным потоком.

В торговле:

создание единой системы учета материального потока.

автоматизация заказа и инвентаризации товаров.

сокращение времени обслуживания покупателей.

Рассматривая категорию «информационное пространство» становится возможным изучать более подробно такие свойства объектов и процессов как их упорядоченность, объем, интенсивность, плотность. Этот аспект приобретает важное значение в управлении хозяйственными системами. Вместе с тем «принципиальное отличие пространства как формы общественного бытия от всех иных разновидностей пространства заключается в том, что его возникновение и развитие всецело связано с

деятельностью общественного субъекта (общества в целом, социальной группы, индивида).

Однако создание единого информационного пространства промышленного холдинга как совокупности предметно-ориентированных информационных систем, обуславливает значительные вложения финансовых средств, что приводит к увеличению трансформационных затрат в краткосрочном периоде.

Выделяя основные информационные потоки, образуемые и подлежащие оперативному управлению предприятием, такие как: процессы реализации и учет остатков продукции (информационные системы товарного учета); процессы производства (разнообразные автоматизированные системы учета производства); движение денежных средств (информационные системы бухгалтерского учета) и прочие, целесообразно в процессе построения единого информационного пространства интегрировать три первых вида информационных потоков и актуально необходимые из группы «прочие» (информация о конкурентах: ассортимент продукции, прайс-листы, объемы производства и реализации; нормы сырья и материалов; необходимые справочники и базы данных; внутренняя информация для интегрированных пользователей).

Таким образом, в результате логистика получает систему поддержки принятия решений, используя которую возможно получение максимального количества оперативной, актуальной информации, действуя внутри одной информационной «оболочки». При условии присоединения графического интерфейса системы автоматизированной отчетности и использования Интернет-технологий, пользователь имеет доступ к аналитической информации в режиме реального времени. Информационной базой для принятия оперативных управленческих решений служит информация, которая аккумулируется, обрабатывается и анализируется в различных функциональных отделах предприятия, которые, в свою очередь, получают информацию из внутренних и внешних источников.

Информационное пространство - совокупность банков и баз данных, технологий их сопровождения и использования, информационных телекоммуникационных систем, функционирующих на основе общих принципов и обеспечивающих:

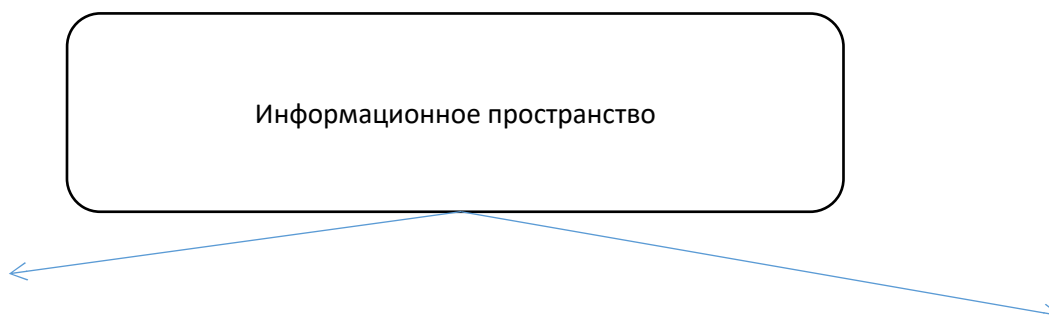
- информационное взаимодействие организаций и граждан;
- удовлетворение их информационных потребностей.

В организациях зачастую много баз данных, различных хранилищ информации. Поводов для обмена информации еще больше. При этом основные виды коммуникаций - это телефон, личный контакт один на один, совещание, планерка и т.п. Результатом коммуникаций становятся личные записи, протоколы, решения. Весь обмен информацией идет в основном устно, после контакта появляется еще больше вопросов чем было, а для ответов на них нужно новое подобное событие. Процесс взаимодействия может занимать много время, у многих людей, а после получения результата оказывается, что все ожидали увидеть совсем другое. На бумажных носителях так же идет обмен информацией - это более формализованные и официальные способы делового общения: например приказ, инструкция и т.п. Доступность бумажной информации низка, а влияние на ее содержание имеет ограниченный круг лиц. К этому прилагается большое количество сопутствующих техник и правил: например правила проведения совещания. Такой стиль работы накладывает ограничения и на систему управления, ведь полноценный и оперативный доступ ко всей информации имеет ограниченный круг лиц. Решением этих проблем становится формирование единого информационного пространства. В процессе формирования единого информационного пространства может возникнуть ряд негативных обстоятельств:

- нехватка знаний/навыков у сотрудников;
- отсутствие технических возможностей для оперативного и полноценного обмена информацией;
- сопротивление сотрудников и/или руководства;

- отсутствие необходимых ресурсов для реализации;
- отсутствие информации.

В настоящее время наиболее существенным из вышеперечисленных проблем может являться отсутствие необходимой информации и сопротивление руководству. Остальные проблемы решаются проще. Многие информационные системы нетребовательны к техническим ресурсам, их освоение для людей, пользующихся офисными программами и интернетом, не требует больших усилий, стоимость их так же не высока. Но зачастую отсутствие информации о существующих возможностях не позволяет сделать необходимые шаги в нужном направлении. Кроме того, ключевым вопросом изменений может стать необходимость смены закрытой кулуарной культуры и иерархической структуры на открытые и демократичные варианты управления. Информация - это власть и открывая информацию для широкого круга сотрудников, менеджеры должны быть готовы к распределению власти и изменению формы управления в организации. Для многих организаций простое изменение информационной среды в организации может привести к глубоким переменам во всех сферах деятельности.



При разработке любых программных продуктов существует проблема устаревания программы на момент ее создания и как следствие этого необходимость модификации ее сразу после окончания разработки. Поэтому важными становятся два требования к разрабатываемым в настоящее время программным продуктам и ИАС в частности. Первое - система должна быть открыта, а не являться “вещью в себе”, изменения в которую могут внести только люди, ее разработавшие. Технологии, которые используются во время разработки должны быть современными и учитывать тенденции развития

программного обеспечения. Этот пункт относится как к механизмам, которые реализуются разработчиками программного продукта, так и к тем средствам, которые используются во время разработки.

Во-вторых, популярностью в настоящее время пользуются программные продукты, которые либо несут в себе средства модификации программ, либо являются настолько простыми и универсальными, что не требуется их доработка. Разработка сред со своими собственными средствами и языками модификации данных является несколько усложненным и невыгодным при использовании, поскольку сомнительно, что собственный язык будет настолько лучше уже существующих, чтобы имело смысл его изучать и использовать в качестве стандартного на данном предприятии. Кроме того, проблема “запаздывания” разработки в этом случае увеличивается.

В-третьих, при разработке ИАС должен соблюдаться модульный принцип организации приложений и данных поскольку в этом случае могут производиться дополнения и изменения с меньшими затратами и гарантировано отсутствие изменений в частях, которые не затрагиваются при модификации других частей.

1.1 Понятие информационного пространства, характеристики, основные компоненты

Понятие «информационное пространство» объединяет два термина: «пространство» и «информация». В литературе категория «пространство» является одной из наиболее разработанных. Пространство и время – формы бытия материи. Пространство характеризуется такими свойствами как протяженность, структурность, сосуществование и взаимодействие элементов во всех материальных системах. Следовательно, это понятие используется для обозначения протяженных, структурированных и, что особенно важно, – каким-либо образом скоординированных, т. е.

взаимодействующих объектов бытия. Эти атрибутивные свойства наследуются не только физическим, но и любым другим видом пространства.

«Кроме возможности быть заполненным, пространство не имеет никакого другого свойства; если же абстрагироваться от установления отдельного места и его наполнения, оно есть пустое и мертвое ничто». В рассматриваемом нами случае пространство предполагает информационное наполнение. Понятие «информация» – это субстрат всех информационных явлений. Но пока именно с неясной трактовкой данного понятия связана сложность их определения.

От информационного субстрата информационное пространство наследует множество свойств. Рассмотрим лишь те из них, которые воспроизводятся в библиотеке. Информации свойственны «нетленность, рост во времени и распространение в пространстве». Свойство мобильности, т. е. распространение в пространстве, является для информационного пространства системообразующим фактором, рост во времени обусловил все большую сложность в его развитии и одновременно, в соответствии со вторым законом диалектики, при увеличении количества способствует появлению новых качеств.

Очень часто информация трактуется как организованность, для которой существует заранее заготовленные места и способы употребления в системах деятельности». В силу этого одним из главных свойств информационного пространства можно считать его структурированность. Структурированность и отражательность тесно связаны с модальностью информации. Отражать в сознании что-либо можно, если происходит упорядочение мира (материи) по каким-либо основаниям признакам. Таким образом, отражать в сознании – это значит моделировать. Отражательная сущность информации позволяет определить ее и как метод связи человека с окружающей средой и как первый этап адаптации человека к среде обитания и (или) ее дальнейшего преобразования через деятельность. Информация, как один из методов связи, порождает такое атрибутивное свойство, как

коммуникативность. Передавать информацию можно только при появлении у нее материальной формы – звука, жеста, знака. Информационное пространство возникает только в процессе коммуникации и является ее результатом. Информация как элемент деятельности, обладает такими существенными свойствами, как вспомогательность и инструментальность. Человек создает информационные модели выборочно, отражая только те явления, которые имеют для него ценность. Таким свойством как выборочность отражения мира субъектом объясняется еще два атрибутивных свойства информации – ее селективность и оценочность.

Со свойством модельности неразрывно связано и свойство номинативности. Нельзя создать модель, не называя ее объекты и явления или их характеристики. Так, древние египтяне считали, что вещь, не имеющая названия, не существует. Процесс создания номенов объясняет и такое свойство информации как редупликация. Это свойство обусловило появление вторичных информационных продуктов и вторичного уровня информационного пространства, без него невозможно обеспечить его целостность. Оно создано человеком, является материально-духовным конструктом, и, значит, информационное пространство можно рассматривать с точки зрения деятельностного подхода. Согласно этому подходу объединение всех компонентов деятельности возможно только с помощью цели.

Цель всегда формируется вне системы – системой более высокого ранга. Несомненно, цель информационного пространства – создание среды обитания человека, наполненной информацией, доступной для него в процессе универсума человеческой деятельности (УЧД) и используемой для УЧД.

Таким образом, объективность возникновения информационного пространства связана с обязательной информационной составляющей любой деятельности. И потому чем больше усложняется УЧД, тем сложнее и разнообразнее явления (объекты), расположенные в определенном

пространстве. Естественно, что информация проявляет свои родовые свойства в информационных явлениях, она объективный фактор их многообразия.

Основными компонентами информационного пространства являются:

- 1) информационные ресурсы,
- 2) средства информационного взаимодействия
- 3) информационная инфраструктура.

Информационные ресурсы - это совокупность данных, организованных для получения достоверной информации; документы и массивы документов, отдельные и в информационных системах (библиотеках, архивах, фондах, базах данных и знаний и т.д.).

Информационные ресурсы можно классифицировать следующим образом:

- 1) По отношению к предприятию: внутренние и внешние.
- 2) По способу хранения (передачи): бездокументарные, документарные и электронные.
- 3) По типу источника(пользователя): персональные, коллективные (группа, структурное подразделение и общекорпоративные).
- 4) По доступности: общедоступные, частично закрытые (только для группы лиц) и закрытые (для нескольких лиц).

Информационная инфраструктура (ИИ) - это организация взаимодействия информационных потоков (при этом несущественно какой носитель).

Создание ИИ, использующей компьютерные технологии подразумевает комплекс мероприятий который включает в себя:

- организационные мероприятия (определение структуры документов и маршрутов их движения, определение ответственности за виды проводимых мероприятий, определение правил организации разработки программ и структуры базы данных, способы финансирования и другие);

- технические мероприятия (приобретение, установка и техническое обеспечение эксплуатации оборудования, создание кабельной системы);
- определение системного программного обеспечения которое будет использоваться в организации и создание LAN как программно-технического комплекса (установка системного программного обеспечения, организация маршрутизации между подсетями, администрирование сети и работа с пользователями сети);
- обучение сотрудников организации;
- использование при работе с документами стандартного программного обеспечения, организация почтовой службы, организация доступа к Internet;
- проектирование и разработку программных продуктов и создание информационно-аналитической системы (ИАС);
- обеспечение безопасности информации;
- работу службы эксплуатации и внедрения;
- наполнение базы данных;

Обеспечением создания информационного пространства организации, использующей компьютерные технологии должны обеспечивать следующие службы (отделы или лаборатории):

1. Техническая служба. Функции - работы по монтажу LAN, установка оборудования, ремонт и замена оборудования.

2. Служба эксплуатации и внедрения. Функции - работа с Заказчиком приложений ИАС по постановке задачи, установка приложений ИАС, подготовка заданий для группы разработки программного обеспечения, обучение персонала.

3. Группа разработки программного обеспечения.

В процессе разработки и установления единого информационного пространства используют информационные технологии.

Информационная технология - система методов и способов использования информационно-вычислительной техники и систем связи для

создания, сбора, передачи, хранения, поиска, обработки и распространения информации.

Данные - факты, обработанные и представленные в формализованном виде (т.е. на каком либо носителе) для дальнейшей обработки.

Автоматизированная информационная система - совокупность программных и аппаратных средств, предназначенных для хранения и/или управления данными и информацией и производства вычислений. ИС может быть проанализирована, построена и управляема на основе общих принципов построения системы. ИС является динамической и развивающейся. При построении ИС необходимо использовать системный подход. ИС следует воспринимать как человеко-машинную (средства, обеспечивающие взаимодействие с компьютером).

Информационная система (ИС) - по законодательству РФ - организационно упорядоченная совокупность документов (массивов документов) и информационных технологий, в том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы. Информационные системы предназначены для хранения, обработки, поиска, распространения, передачи и предоставления информации.

Информационно-аналитическая система - это часть программной поддержки информационной инфраструктуры организации, обеспечивающая специальные задачи управления.

ИС развиваются в двух направлениях:

- разработка ИС, в основе которых лежит производственный цикл;
- разработка ИС, в основе которых лежит цикл принятия решения.

Основными свойствами ИС являются:

- расширяемость (масштабируемость);
- мобильность (переносимость);
- интероперабельность;
- распределённость;

- многоплатформенность;
- поддержка общепринятых стандартов;
- обеспечение целостности данных;
- производительность;
- дружелюбность к пользователю;

Основные характеристики единого информационного пространства.

1. Единое информационное пространство организации базируется на новых распространённых технологиях и обеспечивает масштабируемость, расширяемость и хорошие интеграционные возможности, благодаря этому существенно облегчается внедрение бизнес-приложений (электронный документооборот, системы автоматизации бизнес-процессов, корпоративные порталы и т.д.);

2. Единое информационное пространство организации поддерживает географическое расширение бизнеса и информационную интеграцию филиалов, поддерживает Интернет-доступ к корпоративным приложениям и рабочим данным.

3. Единое информационное пространство организации может обслуживаться и управляться централизованно (включая все оборудование и программное обеспечение в региональных офисах, если таковые есть), что позволяет снизить себестоимость обслуживания инфраструктуры, прогнозировать расходы и повысить оперативность в решении инцидентов;

4. Все информационные ресурсы компании находятся на центральных серверах офиса, в отношении которых проводятся мероприятия по защите от несанкционированного доступа, архивации рабочей информации, антивирусной защите, что позволяет снизить риск потери важных данных и несанкционированного доступа к ним, и в целом повышает стабильность работы информационных систем компании;

5. Даже без внедрения специальных бизнес-приложений ИТ-инфраструктура в базовом варианте обеспечит для организации: разграничение прав доступа к данным, корпоративную почту, сетевые

рабочие папки, архивирование данных, централизованную антивирусную защиту, межсетевой экран и т.д.

1.2 Цели, задачи и принципы формирования единого информационного пространства в организации

Цели формирования единого информационного пространства организации диктуются проблемами, возникающими при его отсутствии.

До внедрения единого информационного пространства на предприятии сотрудники пользуются локальными программами. Проблемы с их стыковкой между собой значительно затрудняют оперативное управление предприятием. Складской учет, сбыт, расчет заработной платы, ведение главной книги, - все эти важные задачи решаются средствами разрозненных продуктов. Из разных отделов к руководству предприятия могут поступать противоречивые сведения. К примеру, в отделе сбыта могут не знать о задолженности перед контрагентом при бартерных операциях, поскольку документы снабжения оформлялись в другом подразделении. Использование единого информационного пространства снимает эти проблемы. Все необходимые для работы оперативные бизнес-данные становятся актуальны, достоверны и согласованы между собой. В результате удастся вновь вовлечь в хозяйственный оборот средства, "замороженные" в расходных материалах и комплектующих, оптимизируются расчеты с госбюджетом и коммерческими партнерами предприятия. Предприятие получает дополнительные ресурсы для развития производства, и внедренные информационные системы управления становятся существенным фактором успешной работы предприятия.

Таким образом, главной целью работ по формированию информационного пространства является обеспечение взаимодействия всех

информационных потоков организации на удобной основе с учетом интересов пользователей и компании в целом.

Внедрение информационного пространства способствует:

- получению более рациональных вариантов решения задач, за счет внедрения математических методов и интеллектуальных систем;
- освобождению пользователей от рутинной работы за счет ее автоматизации;
- замене бумажных носителей данных на электронные;
- обеспечению достоверной информации;
- уменьшению затрат на производство продуктов и услуг;
- отысканию новых рыночных ниш;
- привязке к фирме покупателей и поставщиков за счет предоставления им разных скидок и услуг.

Имеется ряд важных конкретных задач, эффективное решение которых возможно только путем формирования единого информационного пространства:



1. Экономия рабочего времени сотрудников в процессе информационного общения.
2. Автоматизация всех возможных операций по обработке информации и подготовке отчетов.
3. Увязка в одной программе всех действий сотрудников.
4. Обеспечение информационной безопасности.
5. Сохранение и развитие деловых контактов сотрудников.
6. Создание условий взаимовыгодного использования информационных ресурсов компании.

7. Взаимодействие и срочное оповещение всех сотрудников в случае непредвиденных обстоятельств на предприятии с целью срочного реагирования и моментального принятия решений.

8. Беспрепятственное распространение открытой информации о деятельности компании и результатах деятельности.

9. Обеспечение упрощенного доступа сотрудников к информационным ресурсам компании с целью выполнению служебных обязанностей.

10. Координация действий сотрудников

Основные принципы единого информационного пространства:

1. Однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ.

2. Возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения

3. Непрерывность движения документа, позволяющая идентифицировать ответственного за исполнение документа (задачи) в каждый момент времени жизни документа (процесса).

4. Единая (или согласованная распределённая) база документной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов.

5. Эффективно организованная система поиска документа, позволяющая находить документ, обладая минимальной информацией о нём.

6. Развитая система отчётности по различным статусам и атрибутам документов, позволяющая контролировать движение документов по процессам документооборота и принимать управленческие решения, основываясь на данных из отчётов.

При формировании единого информационного пространства организация получает:

- эффективное использование персоналом рабочего времени: в следствии стабильной и быстрой работы бизнес-приложений, удобному и

бесперебойному доступу сотрудников к нужным рабочим данным в офисе или вне его; благодаря исправной и бесперебойной работы серверного оборудования, офисной техники и рабочих станций сотрудников;

- сохранность рабочих данных и защита конфиденциальной коммерческой информации;

- порядок в организации ИТ-инфраструктуры, предсказуемый и прозрачный бюджет на её поддержание и развитие;

- снижение риска простоя организации, благодаря централизации управления информационными ресурсами организации и оперативности, предсказуемости решения технических проблем.

1.3 Построение эффективного информационного пространства и методы оценки его функционирования

Признаки компании с высоким уровнем реализации информационного менеджмента определяют следующие показатели:

- высшее руководство компании способно описать процедуры информационного менеджмента в компании; наиболее прямое участие высшего менеджмента в процедурах принятия стратегических решений в ИМ;

- наличие чётких целей бизнеса для осуществления инвестиций в информационных технологиях;

- наличие динамики по уменьшению перемен в управлении.

Признаки неэффективного информационного менеджмента на предприятии показывают следующие ситуации:

- высшее руководство ощущает низкую рентабельность от инвестиций в информационных технологиях;

- информационные технологии часто являются преградой для осуществления новых стратегий компании; медленное или противоречивое действие механизмов принятия решений в информационных технологиях;

- высшее руководство не может объяснить процедуры в рамках ИМ на предприятии;
- проекты информационных технологий не укладываются в сроки или бюджет;
- аутсорсинг рассматривается как быстрое решение проблем;
- частая смена механизмов управления.

Эксперты считают, что 80% компаний не используют новые технологии именно из-за неспособности понять информационные технологии и лишь 20% - из-за отсутствия соответствующих знаний и навыков у сотрудников ИТ-отделов.

Тенденции дальнейшего развития информационного менеджмента на предприятия:

- постоянное увеличение роли информационных технологиях как ресурса в реализуемых технологиях;
- повышение ценности и конфиденциальности накапливаемой информации;
- перевод всё большего количества процессов в онлайн;
- увеличение потребности в мобильности процессов ИМ и применяемых информационных технологиях;
- увеличение доли аутсорсинга в вопросах управления инфраструктурой.

Эффективность формирования единой информационной системы оценивают несколькими способами. Оценка непосредственной (прямой) финансовой отдачи от проекта. Данный подход основан на предположении, что практически все преимущества от внедрения информационной системы можно напрямую подсчитать. В этом случае все улучшения, которые можно оценить напрямую, связаны с количественными характеристиками автоматизируемых процессов - продолжительностью, стоимостью затрачиваемых ресурсов и пр. К примеру, финансовый менеджер, сократив срок подготовки отчетов, предоставляет более оперативную и,

следовательно, более ценную информацию руководителю для принятия последним управленческих решений.

Другой пример - оператор по обработке заказов, который не просто обрабатывает больше заказов, он обрабатывает быстрее каждый отдельный заказ. В результате клиент затрачивает меньше времени на оформление заказа, а это уже может повысить лояльность клиента к данной организации, что, в конечном счете, приведет к повторному обращению. Организация получит постоянного клиента, что будет гораздо дешевле, чем искать нового. Получается, что далеко не всегда существует возможность напрямую оценить и представить в финансовом выражении абсолютно все преимущества, которые дает проект автоматизации.

Часть эффектов в первом приближении не поддается финансовой оценке, хотя в дальнейшем может повлиять на финансовые результаты организации. Поэтому оценивать эффект от проекта автоматизации, выраженный исключительно в деньгах, было бы некорректно.

Смешанный подход: производится оценка как финансовых эффектов от внедрения информационной системы - снижение стоимости и продолжительности операционных процессов, так и нефинансовой составляющей эффекта от автоматизации - повышение лояльности клиента, повышение темпов вывода на рынок новых продуктов и услуг, повышение качества управленческих решений и т.д. (что в конечном счете повышает организационную и социальную эффективность информационных технологий). Этот метод называется *Balanced Scorecard*. Его основные составляющие.

Стратегическое развитие предприятия в рамках данной методологии рассматривается в следующих направлениях:

- Финансовые показатели (показывает, насколько интересно акционерам и инвесторам вкладывать деньги в наше предприятие).

- Взаимоотношения с клиентами (показывает, чем мы можем заинтересовать наших клиентов, чтобы привлечь их и добиться требуемых финансовых результатов).

- Внутренние процессы (показывает, какие процессы играют наиболее важную роль при реализации нашего конкурентного преимущества).

- Инновации и развитие персонала (показывает, за счет каких знаний, умений, опыта, технологий и прочих нематериальных активов мы сможем реализовать наше конкурентное преимущество).

Каждое из последующих направлений позволяет определить, за счет чего будет реализовано развитие предыдущего. Таким образом, направления (темы) в Balanced Scorecard взаимосвязаны и представляют собой причинно-следственную цепочку стратегий: от конечных финансовых целей до ресурсов, необходимых для их достижения.

Разработка сбалансированной системы показателей заключается в разработке системы взаимосвязанных целей, критических факторов успеха и ключевых показателей эффективности. Затем задаются плановые значения целей/факторов, успеха/показателей эффективности на стратегический и тактический период. Достижение этих значений периодически отслеживается и используется для принятия решений по изменению планов/целей/стратегий.

Построение информационной системы управления предприятия подразумевает автоматизацию процессов данного предприятия. А именно:

- Процессы управления.
- Бизнес-процессы.
- Процессы обеспечения.
- Процессы инноваций и развития.

Возможность использования методологии Balanced Scorecard для оценки эффективности проекта объясняется тем, что суть методологии - всеобъемлющая оценка эффективности системы управления предприятием. Стратегические направления Balanced Scorecard освещают основные аспекты

управления - отношения с учредителями и клиентами, внутренние ресурсы и конкурентные преимущества.

Повышение эффективности системы управления в разрезе стратегических направлений Balanced Scorecard ведет к достижению целей организации.

С другой стороны, проект внедрения корпоративной информационной системы можно рассматривать как один из этапов оптимизации системы управления предприятием. Автоматизация процессов в данном случае рассматривается как оптимизация процессов предприятия с использованием возможностей информационных технологий. При этом под оптимизацией процессов понимается улучшение показателей эффективности процессов. В результате, автоматизация процессов ведет к улучшению (оптимизации) показателей эффективности процессов.

Показатели эффективности процессов являются одновременно элементами сбалансированной системы показателей. Улучшение показателей эффективности ведет к выполнению критических факторов успеха, которые в свою очередь обеспечивают достижение поставленных целей .

ТСО (Total Cost of Ownership) – общая стоимость владения, методика, которая предназначена помочь руководителям предприятий определить прямые и косвенные затраты и выгоды, связанные с любым компонентом компьютерных систем. Цель ее применения - получить картину, которая отражала бы реальные затраты, связанные с приобретением определенных средств и технологий, и учитывала все аспекты их последующего использования. Например, когда принимается решение о приобретении компьютера и при этом используется анализ совокупной стоимости владения, то высокая цена компьютера может рассматриваться как аргумент в пользу более дешевого варианта. Но если к стоимости компьютера добавить затраты, которые могут возникнуть в процессе его эксплуатации, то может оказаться, что общая сумма затрат на покупку и эксплуатацию «дешевой» техники оказывается выше.

Значение показателя ТСО для каждой закупки должно сравниваться с показателем совокупных выгод владения ТВО (Total benefits of owner ship) для определения реальной ценности приобретения.

Рассмотренные обзорно основные методики позволяют оценить эффективность внедрения информационных систем с разных позиций и могут быть применены к различным типам информационных систем.

Вывод по 1 главе:

Множественность и разнородность звеньев логистической цепи заставляет искать оптимальные пути их коммуникаций или информационного взаимодействия.

Информация - функция, приводящая в действие логистическую систему. Именно информация держит систему материального потока открытой, способной приспосабливаться к новым условиям. Для обеспечения гибкой, ориентированной на потребителя логистической системы необходимо, чтобы физическая система функционировала параллельно информационной системе.

Значимым элементом любой логической системы является подсистема, обеспечивающая прохождение и обработку информации, которая при ближайшем рассмотрении сама разворачивается в сложную информационную систему, состоящую из различных подсистем.

Организация связей между элементами в информационных системах логистики может существенно отличаться от организации традиционных информационных систем. Это обусловлено тем, что логистические информационные системы должны обеспечивать всестороннюю интеграцию всех элементов управления материальных потоков, их оперативное и надежное взаимодействие. Информационно техническое обеспечение логистических систем отличается не характером информации и набором

технических средств, используемых для обработки, а методами и принципами, используемыми для их построения.

Обусловлен вывод, определение информационной системы можно сформулировать следующим образом: информационная система - это определенным образом организованная совокупность взаимосвязанных средств вычислительной техники, различных справочников и необходимых средств программирования, обеспечивающая решение тех или иных функциональных задач (в логистике - задача по управлению материальными потоками).

2. Анализ единого информационного пространства на предприятии ООО «МЕТРО Кэш энд Керри»

1) Рассмотрим АРМ специалиста по работе с клиентами.

Предметной областью является рабочее место специалиста по работе с клиентами, который является работником ООО «МЕТРО Кэш энд Керри».

К входящей информации относят: накладные, ознакомительные прайсы товарной номенклатуры от поставщиков, различные товарные сертификаты и др.

К исходящей информацией относят: накладные, ценники, договоры с поставщиками, чеки, отчеты, инвентаризационные ведомости, заявки на поставку товаров, и т.д.

Функции специалиста по работе с клиентами ООО «МЕТРО Кэш энд Керри»:

- Занимается поиском потенциальных клиентов.
- Ведет коммерческие переговоры с клиентами.
- Осуществляет прием и обработку заказов клиентов, оформляет необходимые документы.

- Выясняет потребности клиентов в продукции, реализуемой компанией, и согласовывает заказы с клиентом в соответствии с его потребностями и наличием ассортимента.

- Мотивирует клиентов на работу с компанией в соответствии с утвержденными программами по стимулированию сбыта.

- Составляет ежемесячный план продаж.

- Ведет отчетность по продажам и отгрузкам клиентам компании.

- Участвует в разработке и реализации проектов, связанных с деятельностью отдела продаж.

- Ведет клиентскую базу.

- Контролирует отгрузки продукции клиентам.

- Контролирует оплату покупателями товаров по заключенным договорам.

2) Преимущества создания АРМ специалиста по работе с клиентами:

При выборе схемы автоматизации одну из главных ролей играет актуальные потребности ООО «МЕТРО Кэш энд Кэрри». Потребности магазина очевидны.

Во-первых, потребность в наличии полной и достоверной информации о товаре, в обеспечении достаточной скорости и надлежащего качества выполнения складских операций, в организации системы контроля персонала и т.п.

Положительные стороны автоматизации - это то, что она позволит решить все вышеперечисленные проблемы и позволит:

Погрузчики HANGCHA, Heli, CHL, OXLIFT в наличии. ПСМ

Интернет-магазин погрузчиков. Доставка по России. Импортер. Электронный ПСМ сразу

Узнать больше

1. Автоматизация поможет проводить небольшие маркетинговые исследования, изучать рынки сбыта и пробовать различные политики ценообразования.

2. С помощью автоматизации будет проводиться детальный учет номенклатуры в разрезе качества, партий, сроков годности, серийных номеров.

3) Обобщенная модель АРМ специалиста по работе с клиентами:

Автоматизированное рабочее место специалиста по работе с клиентами является автоматизированной системой управления и документооборота; ее предполагается использовать для автоматизации функций управления: анализа, планирования и учета товаров на складе.

Цели создания АРМТ:

- накопление, хранение, обработка и выдача достоверной и оперативной информации;
- сокращение времени на обработку информации;
- уменьшения затрат времени на обработку информации (ввод, обработка информации);
- улучшения качества контроля и учета обрабатываемой информации;
- повышение эффективности работы специалиста по работе с клиентами.

АРМТ состоит из следующих подсистем:

- подсистема информационного обеспечения;
- подсистема лингвистического обеспечения;
- подсистема математического обеспечения;
- подсистема юридического обеспечения;
- подсистема методического обеспечения;
- подсистема организационного обеспечения;

- подсистема технического обеспечения;
- 4) Состав задач, подлежащих автоматизации
- 5) Описание программного продукта

Программы складского учета ФОЛИО WinСклад. Проф (Версии 7.5/7.5E)

Программы складского учета ФОЛИО WinСклад. Проф предназначены для автоматизации учета и анализа движения товаров и денежных средств, формирования различных отчетов, подготовки и печати первичных складских и платежных документов, экспорта данных в бухгалтерские программы ФОЛИО и других производителей, а также в MS Excel.

Недорогие конфигурации программ складского учета предназначены для решения типовых аналитических и учетных задач, не требующих использования всего функционала программ.

Функциональные возможности выпускаемых модификаций программ (для малых предприятий - версии: 7.5E, для средних и крупных - версии: 7.5) полностью идентичны за исключением возможностей многопоточковой обработки данных.

Функции программы складского учета ФОЛИО WinСклад. Проф постоянно расширяются. Имеется возможность подключения программы в терминальном режиме работы (специальная опция), что дает значительный эффект при удаленном доступе к данным.

В программе есть визуальный Генератор отчетов и печатных форм, в котором можно использовать гибкий и мощный язык VBScript.

С декабря 2008 г. в стандартную поставку проф - версий программ складского учета добавлена возможность использования отчетов и форм, выполненных в генераторе отчетов «Fastreport® 4 VCL»; Для продвинутых пользователей, желающих самостоятельно программировать сложные

визуальные формы ввода и отчетности, выпускаются специальные версии программ со встроенным дизайнером FastReport® 4 VCL.

Программа «БухСофт: Предприниматель»

Программа Предприниматель от БухСофт - простая программа для предпринимателей (ПБОЮЛ), которая обеспечивает весь учет по общепринятой системе налогообложения (по ставке НДФЛ 13%). Программа обеспечивает формирование книги доходов и расходов для ИП, учет ОС и НМА, складской учет, учет расчетов с контрагентами, расчет зарплаты сотрудников предпринимателя и иные функции.

Программа «Товар-Деньги-Товар 3.0»

Товар-Деньги-Товар - это торгово-складская программа для осуществления комплексного контроля над деятельностью оптовых, розничных, оптово-розничных и других торгующих предприятий - от киоска до супермаркета. Программа позволяет проводить и оформлять все виды торговых и складских операций, вести соответствующую документацию и формировать разнообразные отчеты.

2.1 Общая характеристика деятельности ООО «МЕТРО Кэш энд Керри»

ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» – это сеть магазинов мелкооптовой торговли для бизнес–покупателей. Компания ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» является одним из подразделений холдинга «METRO Group», основанного в Германии в 1964 г. Магазины ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» имеют большой ассортимент продовольственных и непродовольственных товаров - около 30 тысяч наименований, среди которых заслуженной популярностью пользуются товары самых известных как зарубежных, так и российских производителей.

Тип торговой организации. ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» – это мелкооптовое предприятие для предпринимателей и профессионалов.

Принципы построения организационной структуры ООО «МЕТРО Кэш энд Керри»:

1. иерархичность уровней управления, при которой каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим и подчиняется ему;
2. соответствие полномочий и ответственности работников управления месту в иерархии;
3. разделение процесса труда на отдельные функции и специализация работников по выполняемым функциям;
4. формализация и стандартизация деятельности, обеспечивающие однородность выполнения работниками своих обязанностей и скоординированность решения различных задач;
5. обезличенность выполнения работниками своих функций;
6. квалификационный отбор, в соответствии с которым наем и увольнение с работы производятся в строгом соответствии с квалификационными требованиями.

Исполнительным органом компании является Совет директоров, возглавляет который Генеральный директор. Каждая служба и сотрудники действуют на основании положений об отделах и должностных инструкций работников, согласно которым определяются место, роль в системе управления фирмой, основные задачи, обязанности, права, ответственность за выполняемую работу.

Компания использует следующие ресурсы:

- Материальные (оборудование, транспорт, энергоносители, расходные материалы, упаковка);
- Информационные (данные о клиенте, данные о поставщиках, данные о конкурентах, данные о ценах на рынке торговли, данные о новых технологиях в сфере торговли, о рынке труда);
- Трудовые (персонал компании);
- Финансовые (счёта в банке, кредиты).

Логистика ООО «Метро Кэш энд Керри» обеспечивает своевременную доставку товаров на полки магазинов компании, контроль за качеством продукции на всех этапах перевозок, и также позволяет снизить себестоимость продукции, сократив количество посредников в цепочке поставок.

Основной логистической задачей компании является оптимальное управление товарными, информационными и денежными потоками для обеспечения доставки товара в нужное время, в нужном месте, точно в срок и с минимальными издержками для удовлетворения потребностей наших клиентов. Мы можем достигнуть этого, создавая и поддерживая высокопроизводительную и эффективную цепочку поставок и систему показателей уровня сервиса наших поставщиков. Для достижения высокого уровня обслуживания клиентов с оптимальными издержками и привлечённым капиталом, наша стратегия сосредотачивается на следующих возможностях:

- Стратегия и структура цепи поставок. Целью является разработка и внедрение высокопроизводительной инфраструктуры цепи поставок, основанной на лучших практиках в создании высокоэффективных национальных и международных логистических сетей и согласованную с логистическими потоками страны и стратегией снабжения МЕТРО для каждой товарной категории. Управление информационными потоками и целостностью данных в цепи поставок. Создание эффективной внутренней и внешней системы обмена информацией путем увеличения использования Электронного Обмена Данными (EDI) и синхронизация мастер данных в стране.

- Функциональное согласование цепи поставок. Определение основных ролей, обязанностей и ответственности между всеми главными функциями цепи поставок: поставщиками, отделом закупок, платформами, складами, отделом продаж, Метро ГРУП Логистикс и т.д.

- Контроллинг цепи поставок. Основной целью является обеспечение прозрачности показателей эффективности цепи поставки, управление и непрерывный контроль все действий, связанных с цепочкой поставок, чтобы обеспечить её эффективность.

- Обучение в цепи поставок. Цель: усовершенствовать эффективность цепи поставок, обеспечивая соответствующее обучение всем функциям.

Логистика является лишь одной из функций отдела логистики и управления цепью поставок. Отдел логистики и поставок координирует все функции в цепи логистики и поставок для достижения наилучшего сервиса для поставщиков за максимально возможно низкую цену. Метро ГРУП Логистикс решает операционные логистические вопросы такие как: управление складами и платформами, транспортировка грузов. Оказывает поставщикам качественный сервис по оптимальным ценам в рамках целей, определенных отделом логистики и поставок.

В логистическую систему компании входят распределительные центры – платформы, работающие со следующими товарными группами: непродовольственные товары, молочная продукция и продукты глубокой заморозки, фрукты и овощи. Компания также занимается прямым импортом товаров народного потребления. Импортируемые товары поступают на центральный импортный склад.

При обработке товаров используется современные логистические технологии.

Распределительные центры ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» работают по становящемуся популярным в России принципу кросс–докинга (приемка и отправка товара напрямую внутри склада фактически без его размещения в зоне хранения, с использованием перегрузочных комплектующих платформ), который позволяет сократить время на доставку и издержки по складскому хранению.

Консолидация товаров до полной загрузки машин в распределительных центрах компании и использование принципа реверсивной логистики обеспечивают экономию средств на транспортные перевозки. Оптимизация использования автотранспорта снижает ущерб, наносимый окружающей среде выхлопными газами автомобилей.

Логистика ООО «МЕТРО Кэш энд Керри» обеспечивает своевременную доставку товаров на полки магазинов компании, контроль за качеством продукции на всех этапах перевозок, и также позволяет снизить себестоимость продукции, сократив количество посредников в цепочке поставок.

«Прямые поставки» – это канал товародвижения, при котором товар от производителя попадает в торговые центры компании ООО «МЕТРО Кэш энд Керри», минуя склады и посредников. Данный вид поставок характеризуется высокой скоростью поставок, что особенно актуально для продовольственных товаров с маленьким сроком хранения, таких как свежее мясо, рыба (рисунок 2).

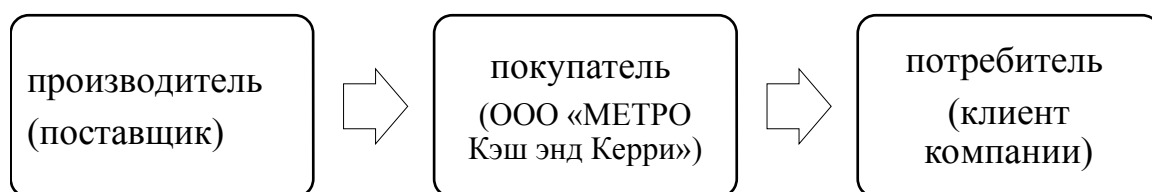


Рисунок 1 – Схема прямых поставок товаров

Преимущества прямых поставок:

1. Все заботы по отправке товара берёт на себя поставщик.
2. Поставщик отправляет товары во многие торговые центры, тем самым, сводя к минимуму загруженность собственных складов.
3. Исключение посредников из цепи поставок, следовательно, уменьшение стоимости товаров.

Недостатки прямых поставок:

1. У поставщика может не оказаться в наличии товара, который заказал клиент. В таком случае неизбежно возникают задержки, срывы срока доставки.

2. Качество товара может не удовлетворить компанию в силу объективных или субъективных причин, тем самым, вызывая сбои в поставках.

3. На стадии доставки заказов могут возникнуть проблемы «в пути», которые также приведут к сбоям в поставках и задержкам в сроках исполнения заказа.

Несмотря на минусы прямых поставок, этой системой пользуются достаточно часто и уверенно, ведь ответственность, риски и затраты на поставку определены договором, что придает уверенность и стабильность компании.

Поставки через «кросс–докинг». Кросс–докинг – это логистическая операция внутри цепочки поставок, при которой отгрузка товара на склад и его последующая доставка получателю согласованы по времени таким образом, чтобы исключить хранение товара на складе. В результате партия продукции доставляется от поставщика (производителя) продавцу за максимально короткий срок. Формируется заказ на те или иные товары, затем эта информация отправляется одному или нескольким поставщикам. В заказе отмечена точная дата доставки товара – день X. Поставщик упаковывает товар, часть заказа, в транспортную тару, указывая на каждой единице тары номер заказа, и доставляет его на склад. Поддоны с товаром, которые приходят на склад, должны быть упакованы очень надежно, чтобы любой доступ к товару был полностью исключен. Для выполнения этого требования поставщики часто используют пленку–стрейч, а также специальную упаковочную ленту с логотипом своей компании и шпагат с пломбами. При этом работники склада не несут ответственности за товар, содержащийся в транспортной таре. Задача такого склада – только проверить целостность упаковочной пленки. Все части заказа доставляются на склад в

течение одного дня, обозначим его X1. При поступлении они комплектуются в единый блок. А уже затем скомплектованный заказ отгружается покупателю в назначенный им срок – день X. Кросс–докинг – это совокупность операций с заказами, а не с товарами. Заказ комплектуется не на складе, а продавцом товара при отгрузке. Это позволяет значительно уменьшить стоимость его обработки, а ответственность за сохранность комплектации товара переложить на поставщика.

Преимущества поставок через кросс–докинг:

1. Осуществляется переупаковка и маркировка товаров специально для компании.

2. Заказ комплектуется не на складе, а продавцом товара при отгрузке. Это позволяет значительно уменьшить стоимость его обработки, а ответственность за сохранность комплектации товара переложить на поставщика.

3. Заказ поступает на склад непосредственно перед отгрузкой. Тем самым обеспечивается минимальный срок пребывания товара на складе.

Недостатки поставок через кросс–докинг:

1. Принимая одну поставку, можно ее пересмотреть и пересчитать, как это делается во время приемки на стеллажное хранение. Кросс–докинг для 2, 3, 4 торговых точек – это тоже не такая большая проблема. А вот если количество торговых комплексов исчисляется десятками, например, 30, 40, 50 магазинов, то проконтролировать, посчитать все невозможно. Это очень большие затраты. Нужно доверять поставщику, но контроль необходим. Достаточно просчитать выборочно один из пяти поддонов. И если обнаружена ошибка, то проверяется вся поставка.

2. Если штрихкод не читается, товар будет тяжело продавать в магазине. Торговые сети вообще могут не принять этот товар.

3. Если точно не известно, какая структура у товара, можно ли его положить на другой или нет, то кто должен нести ответственность за

повреждения внутри отгруженных поддонов? За эти потери ответственность размыта.

Несмотря на недостатки данной системы, такой канал товародвижения особенно актуален для большинства товаров, как продовольственных, так и непродовольственных, например, для товаров бытовой химии, текстиля, для товаров с небольшим сроком хранения. В большинстве случаев поставщики принимают решение об использовании кросс-докинга, ориентируясь именно на ассортимент товара и его срок хранения. Но не все товары можно обрабатывать в системе кросс-докинга. Лучше всего подходят те, которые характеризуются высоким уровнем прогнозируемости, максимальным спросом и большими объемами транспортировки. Эти факторы должны быть определены для каждого товара путем анализа информации предыдущих периодов. Кроме того, для кросса-докинга идеально подходят:

1. Скоропортящиеся продукты, которые требуют незамедлительной транспортировки.
2. Высококачественные товары, для которых не нужна тщательная проверка качества при получении.
3. Продукция, снабженная ярлыком или этикеткой и готовая к продаже.
4. Продукция для рекламных мероприятий и предварительного продвижения.
5. Товары, пользующиеся непрерывным и постоянным спросом, такие как товары массового потребления, например молоко или туалетная бумага.

2.2 Анализ основных компонентов информационного пространства в ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

Компоненты:

- Личные коммуникации.

- Техническое обеспечение.
- Организационное обеспечение.
- Программное обеспечение.
- Интернет.
- Личные коммуникации

Виды личных коммуникаций, принятых в ООО «Миранта»:

- телефонный звонок;
- совещание;
- личное посещение;

Каждый вид коммуникации включает в себя:

- подготовительный этап (примеры: дойти до кабинета, где проводится совещание; дойти до человека, с которым необходимо обсудить какие-либо вопросы;

- снять телефонную трубку, набрать номер, подождать ответа) сам процесс коммуникации;

- резюме (выводы по результатам делового общения);

- запись задачи по результатам коммуникаций;

- обсуждение личных проблем (обязательно происходит во время личных коммуникаций);

- окончание коммуникации (возвращение на свое рабочее место).

Проведем анализ средств единого информационного пространства ООО «Метро кеш энд Керри» В комплекс технических средств входят:

- компьютеры различных моделей;

- устройства сбора, накопления, обработки, передачи и вывода информации;

- устройства передачи данных и линий связи;

- оргтехника и устройства автоматического съема информации;

- эксплуатационные материалы и др.

Технические средства позволяют совершенствовать единое информационное пространство ООО «Метро кеш энд Керри».

Организационное обеспечение информационного пространства - это совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами, а также между собой в процессе эксплуатации информационной системы. Организационное обеспечение информационного пространства в ООО «Метро кеш энд Керри» включает в себя следующие элементы:

- Организационная структура
- Документы - приказы, инструкции, обеспечивающие взаимодействие между отделами.

Организационное обеспечение в ООО «Метро кеш энд Керри» не выполняет ряд необходимых функций, а именно:

анализ существующей системы управления организацией, где будет использоваться ИС, и выявление задач, подлежащих автоматизации;

подготовка задач к решению на компьютере, включая техническое задание на проектирование ИС и технико-экономическое обоснование ее эффективности;

разработка управленческих решений по составу и структуре организации, методологии решения задач, направленных на повышение эффективности системы управления.

Программное обеспечение на предприятии установлена 1С бухгалтерия 8. Программа позволяет совершать следующие операции:

Программный продукт «1С:Бухгалтерия 8» включает технологическую платформу «1С:Предприятие 8» и конфигурацию (прикладное решение) «Бухгалтерия предприятия». Правила ведения учета настроены именно в конфигурации. «1С:Бухгалтерия 8» предназначена для автоматизации бухгалтерского и налогового учета, включая подготовку обязательной (регламентированной) отчетности в организациях, осуществляющих любые виды коммерческой деятельности: оптовую и розничную торговлю, комиссионную торговлю (включая субкомиссию), оказание услуг, производство и т. д.

Бухгалтерский и налоговый учет ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

«1С:Бухгалтерия 8» обеспечивает решение всех задач бухгалтерской службы предприятия, если бухгалтерская служба полностью отвечает за учет на предприятии, включая, например, выписку первичных документов, учет продаж и т. д. Состав счетов, организация аналитического, валютного, количественного учета на счетах соответствуют требованиям законодательства по ведению бухгалтерского учета и отражению данных в отчетности.

Основным способом отражения хозяйственных операций в учете является ввод документов конфигурации, соответствующих первичным бухгалтерским документам. Кроме того, допускается непосредственный ввод отдельных проводок.

Учет товаров, материалов и готовой продукции реализован согласно ПБУ 5/01 «Учет материально-производственных запасов» и методическим указаниям по его применению. Поддерживаются следующие способы оценки материально-производственных запасов при их выбытии:

- по средней себестоимости,
- по себестоимости первых по времени приобретения материально-производственных запасов (способ FIFO).

Для поддержки способов оценки FIFO на счетах учета материально-производственных запасов ведется партионный учет. Различные способы оценки могут применяться независимо для каждой организации

По складам может вестись количественный или количественно-суммовой учет. В первом случае оценка товаров и материалов для целей бухгалтерского и налогового учета не зависит от того, с какого склада они получены.

На основании инвентаризации отражается выявление излишков и списание недостач. Автоматизирован учет операций поступления и реализации товаров и услуг. При продаже товаров выписываются счета на

оплату, оформляются накладные и счета-фактуры. Все операции по оптовой торговле учитываются в разрезе договоров с покупателями и поставщиками.

Для импортных товаров учитываются данные о стране происхождения и номере грузовой таможенной декларации. Для розничной торговли поддерживается как оперативное отражение розничной реализации, так и отражение продаж по результатам инвентаризации. Товары в рознице могут учитываться по покупным или по продажным ценам. Для розничных продаж поддерживается оплата банковскими кредитами и использование платежных карт.

Сайт выступает как дополнительный офис компании, который работает круглосуточно без обеда и выходных и расположен рядом с каждым клиентом. В ООО «Метро кеш энд Керри» проводится работа по продвижению сайта и мобильного приложения.

Интернет-магазин. ООО «Метро кеш энд Керри» осуществляет продажу и поставку товара через мобильное приложение как розничным покупателям, так и оптовикам. Посредством электронной почты происходит деловое общение сотрудников с партнерами компании, клиентами.

2.3 Разработка информационного пространства ООО «МЕТРО Кеш энд Керри»

Разработка единого информационного пространства в ООО «МЕТРО кеш энд Керри» подразумевает комплекс мероприятий, который включает в себя:

- организационные мероприятия (определение структуры документов и маршрутов их движения);
- определение ответственности за виды проводимых мероприятий;
- определение правил организации разработки программ и структуры базы данных;
- способы финансирования и другие);

- технические мероприятия (приобретение, установка и техническое обеспечение эксплуатации оборудования, создание кабельной системы);

- определение системного программного обеспечения которое будет использоваться в организации и создание как программно- технического комплекса (установка системного программного обеспечения, организация маршрутизации между подсетями, администрирование сети и работа с пользователями сети);

- обучение сотрудников организации;

- использование при работе с документами стандартного программного обеспечения, организация почтовой службы, организация доступа к сети Интернет;

- проектирование и разработку программных продуктов и создание информационно-аналитической системы (ИАС);

- обеспечение безопасности информации;

- работу службы эксплуатации и внедрения; наполнение базы данных;

Единое информационное пространство в ООО «МЕТРО кеш энд Керри» должно выполнять следующие функции:

- не потерять информацию о клиентах, поставщиках, партнерах и конкурентах. Например, легко получить в нужный момент ФИО, телефон и должность необходимого контактного лица клиента, или узнать адрес удаленного склада поставщика и его режим работы;

- собирать и анализировать историю общения разных подразделений и сотрудников компании с клиентами. Например, не допустить одновременного предложения клиенту одинаковых услуг или товаров разными сотрудниками компании или восстановить историю переговоров с партнером об условиях поставок в спорной ситуации;

- сотрудник не унес с собой данные о контрагентах, и компания не потеряла их навсегда. Например, при увольнении менеджера все контакты и история работы с клиентами останется в компании, и возможно будет продолжать с ним работу;

- во время болезни или отпуска сотрудника можно было не прерывать работу с его клиентами;

- сравнить клиентов между собой и выбрать лучших для работы с ними. Например, проанализировав клиентов по объему, стабильности и суммам продаж, а также их лояльности и перспективности, мы можно выделить, наиболее важных для компании клиентов и сконцентрировать усилия на работе с ними. Тем самым сэкономить ресурсы компании и использовать их наиболее эффективным способом;

- выделять, в зависимости от текущей задачи, группы клиентов с общими характеристиками (сегменты). Например, для персонального предложения 1000 клиентам услуг потребовалось бы 1000 персональных коммерческих предложений, а в случае работы с группами клиентов достаточно 5-7 различных предложений, учитывающих характеристики каждого сегмента.

Единое информационное пространство в ООО «МЕТРО кеш энд Керри» должно помочь:

- сократить временные затраты сотрудников на выполнение основной деятельности путем автоматизации делового общения;

- оптимизировать процесс документооборота;

- максимально использовать технические средства, организационное и программное обеспечение для повышения эффективности деятельности компании.

Анализ эффективности компонентов информационного пространства является одной из основных задач управления, поскольку от этого зависят результаты хозяйственной деятельности предприятия. Одной важной проблемой является обмен информацией внутри компании.

«Информационные провалы» между сотрудниками и подразделениями значительно увеличивают издержки по операциям компании и приводят к сбоям в основных бизнес-процессах. Если на уровне сотрудник - сотрудник в рамках одного подразделения компании обмен информацией, как правило,

налажен, то на уровне подразделения - подразделение проблема «информационных провалов» стоит более остро. Например, заявка или вопрос, переданный сотрудником в другое подразделение, часто не обрабатывается в указанные сроки или просто теряется.

Регламенты работы других подразделений не прозрачны для сотрудника, передающего в них свое сообщение. Также сотруднику сложно отследить факт приема переданного сообщения коллегами и начало/окончание его обработки.

Анализ эффективности выполним в двух направлениях:

- Экономическая целесообразность компонентов информационного пространства.
- Взаимоотношения с клиентами как результат сформированной системы информационного пространства.

Целью всех предпринимателей и коммерческих организаций является систематическое извлечение прибыли в максимальном размере. Максимализация прибыли заключается в увеличении разницы между получаемыми доходами и затрачиваемые на их получение ресурсами.

Абсолютное значение прибыли существенно отличается в зависимости масштабов, сферы деятельности и прочих факторов. Поэтому для проведения сравнительных исследований необходимо использовать универсальные показатели, применимые в одинаковой степени практически ко всем хозяйствующим субъектам. Таким показателем на данный момент выступает рентабельность.

Рентабельность представляет собой относительный показатель экономической эффективности. Это означает, что с помощью показателей рентабельности оценивают результаты использования ограниченных ресурсов путём деления двух показателей: с одной стороны, прибыли, с другой стороны, активов или потоков, которые формируют прибыль.

Показатели рентабельности могут использоваться для оценки работы не только разных отраслей, разных предприятий, но и разных структурных

подразделений одного предприятия. Благодаря этому менеджеры могут установить «уязвимые места» в своем хозяйстве и направить на их устранение дополнительные ресурсы.

Специально оборудованные места, предназначенные для удовлетворения этой необходимости, называются складами. Складирование, в свою очередь, представляет собой деятельность предприятия по созданию складов, закупки специального оборудования, поддержанию их в надлежащем состоянии ради пополнения складов товарами и организации их хранения.