

image not found or type unknown



Суть автоматизации малого бизнеса, альтернативы выбора ее средств. Цели, функции, свойства автоматизированной системы менеджера. Технические средства в разрабатываемом программном комплексе. Основные функции операционной системы, требования к ней.

Под АРМ менеджера следует понимать его рабочее место, оснащенное персональным компьютером и представляющее собой самостоятельный программно-технический комплекс индивидуального или коллективного пользования, который позволяет в диалоге или пакетном режиме вести обработку информации и получать все необходимые выходные данные в виде экранных или печатных форм.

Одной из наиболее распространенных форм реализации является система взаимосвязанных и взаимодействующих АРМ, в том числе руководителя и исполнителя. Руководителю нужна обобщенная, достоверная и полная информация, позволяющая принимать правильные решения, а также средства анализа и планирования различных сфер деятельности хозяйственного субъекта.

К этим средствам относятся методы: экономико-математические, моделирования, анализа различных сфер деятельности, статистические, прогнозирования, а также обеспечивающие технологии - табличные, графические и текстовые процессоры, электронная почта, СУБД.

Специалисту-исполнителю необходим удобный инструментарий для обеспечения профессиональной деятельности в конкретной области, что определяется применяемыми в данной сфере предметными технологиями и разделением обязанностей между управленческими работниками.

Цели, функции, свойства автоматизированной системы менеджера

Современный период развития цивилизованного общества во многом характеризуется процессом информатизации. Информатизацией общества называют глобальный социальный процесс, особенность которого состоит в том, что доминирующим видом деятельности в сфере общественного производства является сбор, накопление, обработка, хранение, передача и использование

информации, осуществляемые на основе современных средств микропроцессорной и вычислительной техники, а также на базе разнообразных средств информационного обмена.

Автоматизированное рабочее место (АРМ), или, в зарубежной терминологии, «рабочая станция» (work-station), представляет собой место пользователя-специалиста той или иной профессии, оборудованное средствами, необходимыми для автоматизации выполнения им определенных функций.

АРМ, созданные на базе персональных компьютеров - наиболее простой и распространенный вариант автоматизированного рабочего места. Такое АРМ рассматривается как система, которая в интерактивном режиме работы предоставляет конкретному работнику (пользователю) все виды обеспечения монопольно на весь сеанс работы. Этому отвечает подход к проектированию такого компонента АРМ, как внутреннее информационное обеспечение, согласно которому информационный фонд на магнитных носителях конкретного АРМ должен находиться в монопольном распоряжении пользователя АРМ. Пользователь сам выполняет все функциональные обязанности по преобразованию информации.

Целью внедрения АРМ является усиление интеграции управленческих функций, и каждое более или менее «интеллектуальное» рабочее место должно обеспечивать работу в многофункциональном режиме.

Создание автоматизированных рабочих мест предполагает, что основные операции по накоплению, хранению и переработке информации возлагаются на вычислительную технику, а специалист выполняет часть ручных операций и операций, требующих творческого подхода при подготовке решений.

АРМ создается для обеспечения выполнения некоторой группы функций:

Информационно-справочное обслуживание;

Выполнение арифметических функций;

Функция учета;

Функция анализа и регулирования.

АРМ имеют проблемно-профессиональную ориентацию на конкретную предметную область. Профессиональные АРМ являются главным инструментом общения человека с вычислительными системами, играя роль автономных рабочих мест,

интеллектуальных терминалов больших ЭВМ, рабочих станций в локальных сетях.

Локализация АРМ позволяет осуществить оперативную обработку информации сразу же по ее поступлении, а результаты обработки хранить сколь угодно долго по требованию пользователя.

Принципы создания любых АРМ должны быть общими: системность, гибкость, устойчивость, эффективность.

Системность. АРМ следует рассматривать как системы, структура которых определяется функциональным назначением.

Гибкость. Система приспособлена к возможным перестройкам, благодаря модульности построения всех подсистем и стандартизации их элементов.

Устойчивость. Принцип заключается в том, что система АРМ должна выполнять основные функции независимо от воздействия на нее внутренних и внешних возмущающих факторов. Это значит, что неполадки в отдельных ее частях должны быть легко устранимы, а работоспособность системы быстро восстанавливается.

Эффективность АРМ следует рассматривать как интегральный показатель уровня реализации приведенных выше принципов, отнесенного к затратам на создание и эксплуатацию системы.

Разработка АРМ для менеджера

Microsoft Office-Офисный пакет приложений, созданных корпорацией Microsoft для операционных систем Microsoft Windows и Apple Mac OS X. В состав этого пакета входит программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др. Microsoft Office является сервером OLE объектов и его функции могут использоваться другими приложениями, а также самими приложениями Microsoft Office.

Microsoft Office Excel - табличный процессор. Поддерживает все необходимые функции для создания электронных таблиц любой сложности. Занимает ведущее положение на рынке. Последняя версия использует формат OOXML с расширением «.xlsx», более ранние версии использовали двоичный формат с расширением «.xls».

Microsoft Word - это текстовый процессор, предназначенный для создания, просмотра и редактирования текстовых документов, с локальным применением

простейших форм таблично-матричных алгоритмов. Текстовый процессор, выпускается корпорацией Microsoft в составе пакета Microsoft Office.

Outlook Express -программа для работы с электронной почтой

WEB-броузер Opera - современный мощный интернет - броузер и пакет программного обеспечения для работы в сети интернет.

Браузер Opera разработан и производится корпорацией Opera Software ASA. Вэб-браузере Opera значительно усилена система безопасности. В систему безопасности Opera входят:

- * внутренняя защита от фишинга;
- * дополнительное шифрование информационного потока при работе со страницами, содержащими запросы конфиденциальных сведений;
- * возможность удаления HTTP-Cookies, очистка истории посещений одним кликом мыши;
- * стартовая панель «Speed Dial».

Помимо традиционных функций Internet-браузера, в броузер Opera (Опера) также добавлены дополнительные функции, а именно: клиент менеджера закачек, пиринговой сети BitTorrent, почтовый/новостной клиент Opera Mail, адресная книга, агрегатор RSS, клиент IRC, Opera Link, WAP-броузер.

Еще были добавлены графические модули - виджеты, базирующиеся на HTML технологиях и работающие вне окон Opera (Опера).

Основные возможности:

- Управление клиентской базой, подробная характеристика о каждом клиенте и контактном лице, динамика изменения состояния отношений с клиентами, возможность быстрого ввода и доступа к информации о клиенте;
- Управление контактами с клиентами, учет истории контактов с клиентами, регистрация потребности клиентов, оперативная передача информации между отделами, планирование контактов;
- Планирование и контроль действий, координация работы во времени, система напоминаний и выдачи заданий;

- Управление бизнес процессами по работе с клиентами, создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий, по продаже, сервисному обслуживанию рекламациям;
- Управление продажами, создание технологии продажи различных групп товаров, управление стадиями и этапами продажи, создание стандартных шаблонов действий, механизм подготовки коммерческих предложений, Механизм оперативного управления и анализ цикла продаж - "воронка" продаж;
- Интеграция с финансовыми и учетными программами позволяет создать единое информационное пространство по работе с клиентами;
- Управление маркетингом - сегментирование клиентов, управление маркетинговыми компаниями, оценка эффективности рекламных и маркетинговых кампаний;
- Анкетирование - сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах. Анализ анкет;
- Телемаркетинг - обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет;
- Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов; управление сервисными заказами обращениями
- Многофакторный анализ продаж, ABC анализ продаж, анализ состояния работы с клиентами, результатов деятельности сотрудников, анализ клиентской базы;
- База знаний по продажам, товарам, конкурентам, сервису, структурирование информации, поиск по ключевым словам, быстрый доступ к информации.
- Защита информации, настройка для пользователей прав доступа к информации, обеспечение доступа пользователей только к информации по своим клиентам;
- Облегчение выполнения рутинных операций, интеграция с электронной почтой, подготовка отчетов, помощник ввода новых клиентов, поиск двойников клиентов, групповая обработка клиентов, фильтры

Заключение:

За последние двадцать лет значительно возрос объём и оборот информации во всех сферах жизнедеятельности человека: экономической, финансовой, политической, духовной. И процесс накопления, обработки и использования знаний постоянно ускоряется. Учёные утверждают, что каждые десять лет количество информации увеличивается вдвое. В связи с этим возникает необходимость использования автоматических средств, позволяющих эффективно хранить, обрабатывать и распределять накопленные данные.

Исходя из современных требований, предъявляемых к качеству работы любого предприятия, нельзя не отметить, что эффективная работа его всецело зависит от уровня оснащения компании информационными средствами на базе компьютерных систем автоматизированного учета.

Компьютер не только облегчает учет, сокращая время, требующееся на оформление документов и обобщение накопленных данных для анализа хода торговой деятельности, необходимого для управления ею. Отчеты о положении в отрасли, получаемые с помощью компьютера, можно получить и без него, но на это требуется большее количество времени, трудовых и материальных затрат. Таким образом, при применении компьютера “количество переходит в качество”: увеличение скорости расчетов делает возможным качественное улучшение работы предприятия.

Основное преимущество автоматизации - это сокращение избыточности хранимых данных, а следовательно, экономия объема используемой памяти, уменьшение затрат на многократные операции обновления избыточных копий и устранение возможности возникновения противоречий из-за хранения в разных местах сведений об одном и том же объекте, увеличение степени достоверности информации и увеличение скорости обработки информации. Также значительно сокращает время автоматический поиск информации.

Чтобы сделать отчет, необходимо собрать нужные данные путем поиска их в соответствующих документах, если это отчет за год, то необходимо будет просмотреть все документы за этот год, на что уйдет огромное количество времени. При выведении итогов по отчету необходима огромная точность в расчетах, что не всегда получается даже у специалиста своего дела. Эти и многие другие задачи сможет решить проектируемая информационная система.

За счет сокращения времени на выполнение долгих рутинных работ, можно повысить трудоемкость сотрудника, который может теперь выполнять не только

свою работу, но и взять на себя ряд других обязанностей.

Создание собственной автоматизированной системы позволит учесть все особенности, разрабатывается только то, что нужно, и как нужно. Анализ по предприятиям, где уже используются разработанные на стороне программные продукты, показывает, что имеются некоторые проблемы с сопровождением, связанные, прежде всего, с тем, что автоматизируемое предприятие и разработчик находятся в разных городах.

Функционирование АРМ может дать желаемый эффект при условии правильного распределения функций и нагрузки между человеком и машинными средствами обработки информации, ядром которой является компьютер.