



В настоящее время особую значимость имеет тенденция к использованию информационных систем, развитию информационных технологий и росту информационной инфраструктуры в целом, что в свою очередь, ведет к изменениям ведения электронного бизнеса. В организации формируются корпоративные информационные системы (КИС), совершенствуются бизнес — модели, пересматриваются бизнес — процессы, что обуславливает высокую значимость ведения эффективного электронного бизнеса.

Существуют следующие классы информационных систем электронного бизнеса:

1. ERP (англ. Enterprise Resource Planning) — Планирование ресурсов предприятия. ERP — система представляет собой набор интегрированных приложений, позволяющих создать интегрированные информационные системы (ИИС) для автоматизации планирования, учета, контроля и анализа всех основных бизнес — операций предприятия. Данная система включает следующие модули:

- прогнозирование спроса;

- управление проектами, кадрами, финансовой деятельностью, инвестициями.

ERP — системы предназначены для управления всей деятельностью предприятия как финансовой, так и хозяйственной. Они создают инфраструктуру электронного обмена данными самого предприятия с его контрагентами.

1. CRM (англ. Customer Relationship Management) — информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами.

CRM — система представляет собой комплексный подход к привлечению, продажам и обслуживанию клиентов. Внедрение данной системы позволяет получить конкретные преимущества за счет оперативного отслеживания состояния продаж, ведения информации о потенциальных клиентах, представления качественного сервиса.

CRM — система минимизирует зависимость от конкретного менеджера, повышает эффективность за счет четкого планирования и контроля, экономит время

руководителя, благодаря правильному распределению полномочий, позволяет определить самых прибыльных клиентов и анализировать результаты деятельности сотрудников.

1. BI (англ. Business Intelligence) — информационная система, отвечающая за сбор, анализ и представление бизнес информации.

BI — система, использующая средства аналитики для принятия соответствующих решений.

BI — технологии позволяют анализировать большие объёмы информации, уточняя значимость ключевых факторов эффективности для пользователей, моделируют результаты анализируемых вариантов действий, которые, в свою очередь, ведут к принятию тех или иных решений.

1. SCM (англ. Supply Chain Management) — управление цепями поставок. SCM — система объединяет поставщиков, дистрибьюторов и покупателей в единый логистический процесс.

Для SCM — системы характерно следующее:

- формирование стоимости товара на протяжении всей ЛЦ и проявление ее на последней стадии — при продаже конечному потребителю;
- влияние общей эффективности операций на стоимость товаров;
- наиболее управляемой, рассматривая аспект стоимости, является начальная стадия — производство, а наиболее чувствительной — конечная — продажа.

Задачи, которые решает модуль SCM:

- формирование складских помещений сырья и ГП, что ведет к снижению логистических издержек;
- оптимизация транспортных операций, схем маршрутов;
- выбор производителя товара для поставки на конкретный региональный рынок.

В целом SCM — система позволяет сократить расходы на поставку необходимых товаров и услуг, а также сократить время этой поставки. Современные SCM — системы имеют доступ через Интернет.

Среди программного обеспечения выделяют программные продукты для управления цепями поставок: электронный бизнес (E — business) и электронную коммерцию (E — commerce).

1. ECM (англ. Enterprise content management, ECM) — управление цифровыми документами и другими типами контента, а также их хранение, обработка и доставка в рамках организации.

Управляемая информация (контент) предполагает слабую структурированность: это могут быть файлы различных форматов, электронные документы с различными наборами полей.

ECM-система — программное обеспечение для управления корпоративным контентом. Часто ECM-системы считаются особой разновидностью систем управления содержимым. На постсоветском пространстве понятие ECM-системы зачастую трактуется как сходное с понятием «системы электронного документооборота» (СЭД).

1. HRM (англ. human resources management, HR-менеджмент) — область знаний и практической деятельности, направленная на обеспечение организации качественным персоналом, способным выполнять возложенные на него трудовые функции, и оптимальное его использование. Управление персоналом является неотъемлемой частью качественных систем управления организации.

Общая оценка рынка

Data Insight (декабрь): Объём рынка электронной коммерции России составил в 2019 году \$30,6 млрд. Доля eCommerce в ВВП страны составляет 1,3%. Объём B2C-продаж в 2019 году составил 1620 млрд рублей или \$24,9. Рост - 39% год к году в заказах и 24% - в рублях.

Российская Ассоциация электронной коммуникации (РАЭК) (декабрь): Российский eCommerce превысил 1 трлн рублей в этом году. Объем всей экономики Рунета вырос на 20% по сравнению с 2018 годом и составил 4,7 трлн рублей.

Radius Group (август): Объем российского рынка интернет-торговли в 2019 году достигнет 1,7 трлн рублей.

АКИТ (июнь): Общий объем рынка по итогам 2019 года составит 2 трлн 179 млрд рублей (рост 32,5%).

Институт Егора Гайдара (март): Общий объём электронной торговли в России составит 1325-1395 млрд рублей.

InfoLine (сентябрь): Рост онлайн-продаж материальных товаров по итогам 2019 года составит 25%.