

image not found or type unknown



Эссе в переводе с французского - опыт, набросок. Эссе-это жанр философский, публицистической литературы , сочетающий индивидуальную позицию автора с парадоксальным изложением ориентированным на разговорную речь.

Жизненный цикл изделия (продукции) – совокупность взаимосвязанных процессов последовательного изменения состояния продукции от начала исследования и обоснования разработки до прекращения эксплуатации изделия, применения (хранения) материала.

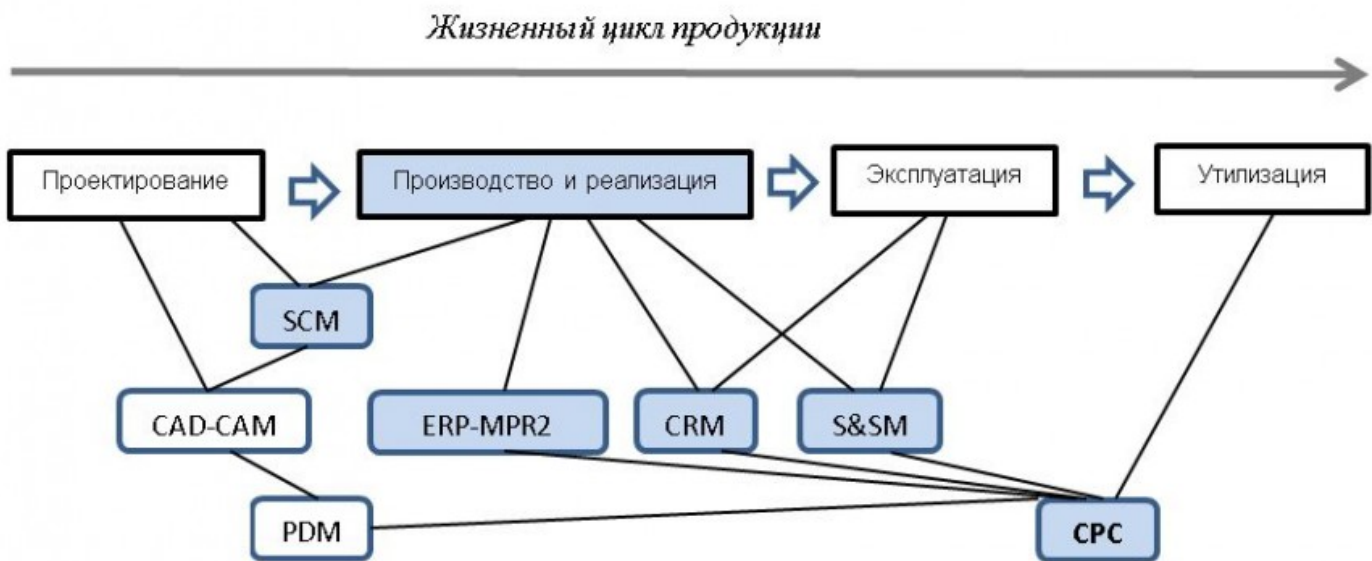


Рис.1 Жизненный цикл продукции

Каждая система автоматизирует лишь малую толику части бизнес-процесса деятельности всей организации, таким образом, осуществляется «кусочная» или «лоскутная» автоматизация частей бизнес-процессов деятельности всей организации.

Рассматриваемые классы решений позволяют автоматизировать максимально большие части бизнес-процессов в деятельности организации, но ни одна из систем не покрывает ВСЕ бизнес- процессы:

- *ERP (Enterprise Resource Planning System)* – система планирования ресурсов предприятия;

- CRM (*Customer Relationship Management System*) — система управления взаимодействием с клиентами;
- SCM (*Supply Chain Management*) – система управления цепями поставок;
- BPM (*Business Process Management*) - системы – это класс программных продуктов, которые помогают управлять бизнес процессами организации.

Жизненный цикл клиента

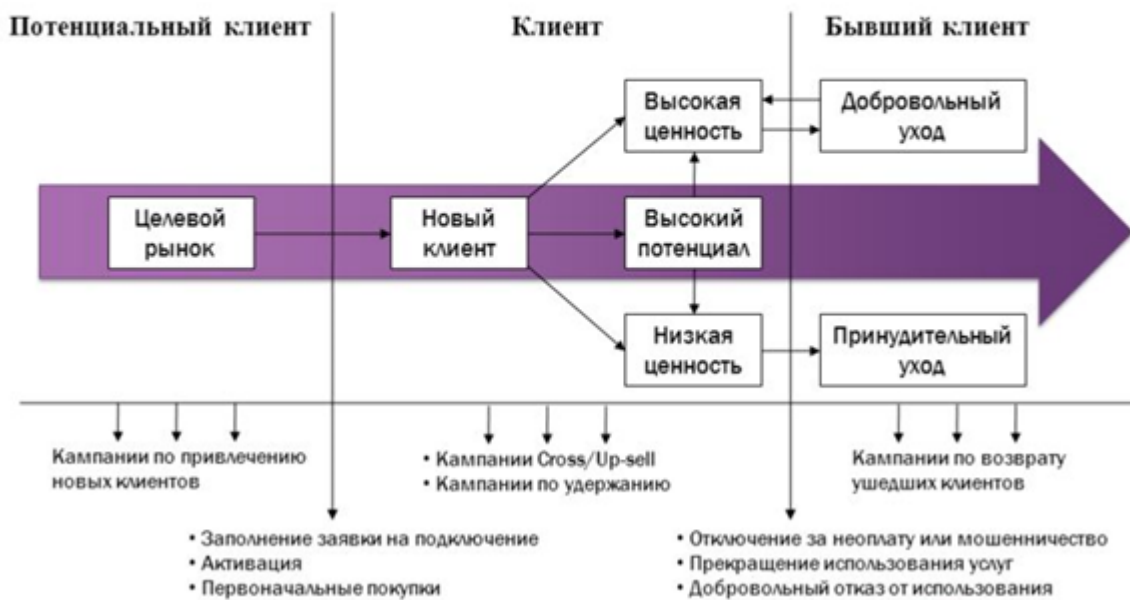


Рис. 2 Жизненный цикл клиента

IT рынок позволяет выбрать огромное количество систем, позволяющих автоматизировать различные бизнес процессы на предприятии.

Потребительский жизненный цикл и внедрение на различных подходах к потребителям на его этапах приведен на рис. 3



Рис. 3 Потребительский жизненный цикл и внедрение на различных подходах к потребителям на его этапах

Системы класса ERP покрывают наибольшее количество решаемых задач, при этом они содержат модули покрывающие функционал EAM и SCM –решений.

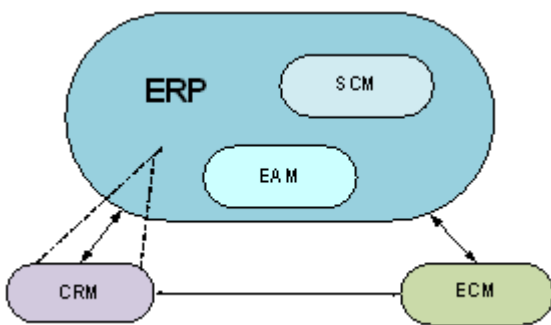


Рис. 4 Взаимодействие систем ERP- CRM- ECM

CRM системы решают немного другой класс задач.

Большинство ERP –систем активно развивают дополнительные решения, включающие в себя функционал CRM – решений.

Главная цель концепции ERP - распространить принципы MRP II на управление современными корпорациями. Концепция ERP представляет собой надстройку над методологией MRP II. Не внося никаких изменений в механизм планирования производственных ресурсов, она позволяет решить ряд дополнительных задач, связанных с усложнением структуры компании.

ЕСМ -системы решают другой класс задач, но активно взаимодействуют со всеми классами решений.

Цикл в информационных процессах CRM приведен на рис.5

Структура информационных процессов в рамках CRM



Рис. 5 Цикл в информационных процессах CRM

Собираемая и обрабатываемая информация о клиенте (например, история его покупок, потребности и предпочтения) используется для того, чтобы более точно специфицированное предложение было с большой долей вероятности принято клиентом. Естественно, что при наличии большого числа клиентов, подобный подход реализуется с использованием информационных технологий как вспомогательного инструмента.

CRM-концепция требует более совершенных подходов, ориентированных на потребителя, целью которых является развитие бизнеса как такового. Таким

образом, CRM подразумевает управление маркетинг - процессами, продажами, производством, разработками и т.д.

CRM-концепция непосредственно не может быть увязана с увеличением количества сделок. В ее задачи входит увеличение доходности, прибыльности системы продаж и повышение клиентской удовлетворенности. В рамках этой концепции компания, используя имеющиеся в ее распоряжении инструменты, технологии и подходы, совершенствует взаимоотношения с клиентами в целях увеличения объемов продаж. С этой точки зрения CRM в процедурном плане скорее является бизнес процессом, чем технологией. Само понятие CRM - управление взаимоотношениями с клиентом - определяет основные бизнес-функции этих систем.

Цикл информационных процессов в CRM представлен на рис.6



Рис. 6 Цикл информационных процессов в CRM

За счет BPM системы происходит управление потоком работ, информацией и взаимодействиями между системами и людьми, вовлеченными в процесс. Структура BPM системы включает в себя несколько программных компонентов, которые позволяют управлять всеми этими взаимодействиями.

Структура BPM системы содержит программные компоненты для совместного моделирования бизнес процессов, инструменты для создания и управления бизнес правилами, и модули, позволяющие создать ИТ инфраструктуру и интегрировать ее в действующий бизнес процесс. Также, структура BPM системы включает в себя инструмент управления потоками работ (workflow) и репозиторий для выполнения и хранения моделей

бизнес процессов. Еще одним важным элементом структуры BPM системы является модуль анализа и представления отчетов, который позволяет пользователям осуществлять мониторинг бизнес процессов.



Рис. 8 Репозиторий и модели бизнес процессов

Список литературы.

1. Степанов Дмитрий. Интеграция Бизнес-приложения 27.06.2018, Ср, 11:38, Мск .
2. Иванов Дмитрий Внедрение SUPPLY CHAIN MANAGEMENT в НПО"Сатурн", май 2014
3. Основа.ru. Истина где-то рядом. Описание, проектирование и оптимизация бизнес процессов.

19.01.2011 Аналайзер