

Для потребителей:

- повсеместность;
- большой выбор товаров и услуг;
- персонализация взаимодействия с продавцом;
- возможность быстрого поиска более дешевых товаров и услуг;
- оперативная доставка;
- электронная социализация.

Для общества в целом развитие технологичной электронной коммерции приводит к расширению перечня получаемых услуг (например, в сфере образования, здравоохранения, коммунального обслуживания, досуга).

Исследователи мирового рынка электронной коммерции отмечают его рост в течение последних лет. Если говорить о российском рынке электронной коммерции, в частности, рынке онлайн продаж в секторе туристических услуг, то он далек от насыщения и имеет особенно большой потенциал для развития и роста.

Одним из лидеров рынка электронной коммерции является компания Amadeus. Компания Amadeus на сегодняшний день – это крупнейший в мире дистрибьютор новейших решений в сфере электронной коммерции для мировой индустрии туризма и авиаперевозок.

Сотрудники российского представительства компании «Амадеус – информационные технологии» (<http://www.amadeus.ru>) в рамках круглого стола, проведенного в РЭУ им. Г.В. Плеханова, продемонстрировали преподавателям и студентам свои информационные системы для электронной коммерции. В частности, вместе с представителями бизнес-сообщества обсуждались особенности эксплуатации глобальной системы бронирования Amadeus.

К возможностям глобальной системы бронирования Amadeus относятся:

- доступ к базам данных более 780 зарубежных и 26 российских авиакомпаний;
- возможность забронировать номера в 50 тысячах гостиниц по всему миру;
- открытый доступ к базе данных 52 компаний по прокату автомобилей в мире;
- связь с 800 терминалами, подключенными к системе Amadeus в России;
- гибкая система оплаты;
- автоматическое заполнение и печать бланков билетов;
- доступ к различным видам тарифам, предоставляемым для своих агентов крупнейшими авиакомпаниями;
- создание собственной базы данных по этим тарифам;
- отправка сведений о расписании полетов, подтверждение брони, маршрута непосредственно из системы;
- получение и сохранение данных о клиенте (например, номеров контактных телефонов, адреса проживания, кредитной карты, по кото-

рой проходит бронирование, паспортных данных);

– электронная связь клиента с банковской системой, позволяющей оплачивать бронирование онлайн.

Доступ к глобальной системе бронирования Amadeus осуществляется с помощью клиентского терминала на основе веб-интерфейса.

Для пользователей туристических услуг, владеющих английским языком, современные глобальные системы бронирования создают новые возможности. В частности, клиент может самостоятельно формировать для себя весь пакет необходимых ему услуг – заказывать билеты, бронировать номера в гостиницах, заказывать экскурсии, оформлять страховки, арендовать автомобили и т.д.

Для туристических компаний использование современных глобальных систем бронирования является необходимым условием успешного ведения бизнеса, что создает спрос на специалистов, владеющих навыками работы с такими информационными системами.

Ознакомление студентов с современными информационными системами и технологиями в лице глобальных систем бронирования, ставших важной частью туристического бизнеса, расширяет кругозор студентов и предоставляет студентам университета более широкие возможности для написания курсовых и дипломных работ в области индустрии гостеприимства, туризма, электронной коммерции и управления продажами.

Обучение студентов навыкам практического использования современных глобальных систем бронирования, в частности, Amadeus, повышает их ценность для работодателей и способствует более быстрому трудоустройству.

«ОБЛАЧНАЯ» ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ КОМПАНИИ TERRASOFT

Эйдлина Г.М.

*ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова», Москва,
e-mail: mka.rea@yandex.ru*

Сегодня процессный подход к управлению работой предприятия или организации получает все большее распространение. Поэтому актуальной задачей для многих организаций является корректное описание и автоматизация собственных бизнес-процессов.

Сотрудники компании Terrasoft (<http://www.terrasoft.ru>) в рамках мастер-класса, проведенного в РЭУ имени Г.В. Плеханова, продемонстрировали преподавателям и студентам свои информационные продукты, в том числе онлайн-систему управления бизнес-процессами BPMOnline.

Информационная система (<http://www.bpmonline.com>) представляет собой «облачную»

платформу, реализующую технологии управления корпоративными бизнес-процессами BPM (business process management) в течение полного цикла управления (моделирование, исполнение, мониторинг). Для описания бизнес-процессов используется нотация BPMN (Business Process Model and Notation), поэтому разрабатываемые в специальном визуальном конструкторе графические модели бизнес-процесса будут понятны всем пользователям – аналитику, который создаст модель процесса, техническому специалисту, обеспечивающему автоматизацию, пользователю, который исполняет действия по процессу.

Модель «облачных вычислений» ориентирована на предоставление повсеместного и удобного сетевого доступа к общему пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов, в том числе приложений и сервисов, с минимальными усилиями по управлению и необходимостью взаимодействия с провайдером услуг. Использование «облачной» платформы BPMOnline происходит в соответствии с моделью SaaS (Software as a Service).

Доступ к системе осуществляется через веб-интерфейс, есть коммерческая версия для клиентов и демо-версия для ознакомления с основными возможностями системы и обучения.

«Облачная» платформа BPMOnline позиционируется компанией Terrasoft как средство решения таких задач управления, как:

- моделирование корпоративных бизнес-процессов (представление бизнес-модели работы компании в виде модели процесса, моделирование процессов в нотации BPMN, понятной и бизнес-пользователю, и разработчику, возможность визуального построения процессов, ветвления и слияния веток процесса, генерации и обработки событий и сигналов, использования подпроцессов, использование библиотеки стандартных элементов процесса, возможность создания собственных элементов, применяемых наравне со стандартными, проектирование процесса в тесной связи с интерфейсом системы);

- исполнение процессов (автоматизация работы по формализованным и описанным бизнес-процессам, смоделированным в системе, обеспечение работы сотрудников по регламенту, в котором четко определена суть каждой операции, ответственность, время на исполнение, входящая и исходящая информация, распределение задач между сотрудниками различных отделов, синхронизация действий сотрудников, настройка автоматического запуска и исполнения процесса при добавлении и изменении информации, любому другому действию пользователя в системе, сохранение истории выполнения по каждому бизнес-процессу);

- мониторинг и оптимизация бизнес-процессов (фиксация всех шагов, выполняемых по процессу, для сохранения истории взаимоотношений с клиентами и анализа эффективности

спроектированной модели, определение соответствия описанных бизнес-процессов запланированным компанией KPI, определение наиболее проблемных мест в процессах компании для последующей их оптимизации);

- ведение контактов (регистрация связанной с контактом или компанией информации, координаты, структура компании, банковские реквизиты, отрасль, размер бизнеса и т.д., регистрация взаимосвязей между контактами и компаниями, фиксация знаменательных дат компаний и частных лиц);

- сохранение истории взаимоотношений (регистрация истории встреч, телефонных переговоров, электронной и почтовой переписки, доступ к архиву документов, истории заказов и оплат по счетам, списку приобретенных товаров и услуг);

- удобный доступ к информации о клиенте (быстрый поиск компании либо контактного лица, любой другой интересующей информации по ключевым словам, группировка клиентов по различным признакам, использование динамических групп для автоматической сегментации клиентов, дифференцированный доступ пользователей к различной информации по клиентам);

- получение аналитических отчетов (получение сводных данных по клиентам, динамике роста клиентской базы, аналитика в различных срезах, представление информации в виде диаграмм и графиков, печать сводных отчетов по клиентам);

- управление потенциальными сделками (оценка объема и вероятности продажи, контроль состояния сделки, анализ действий конкурентов, возможность назначить команду ответственных сотрудников для участия в сделке, отслеживание информации по тем контактным лицам клиента, которые влияют на принятие решения);

- организация эффективной работы сотрудников (планирование и контроль активностей по продажам, работа по регламентированным процессам, единое окно работы менеджера для быстрого доступа к необходимой информации по продажам, использование универсальных интерфейсных форм для повышения эффективности работы с информацией);

- анализ и контроль продаж (контроль сроков оплаты, выполнения других обязательств обеими сторонами соглашений, анализ продаж в разрезе периодов, ответственных, других параметров, использование воронки продаж для визуального представления количества сделок на выбранных стадиях, графическое представление статистических данных, контроль качественных показателей работы менеджеров).

Наличие демо-версии информационной системы позволяет использовать ее в учебном процессе, помогая студентам изучить современные стандарты описания бизнес-процессов и информационные технологии управления.