

Список использованной литературы

1 Милютина Е.М. Сайт как инструмент развития коммуникативной политики сельскохозяйственного предприятия // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Информационные технологии. 2017. № 1 (9). С. 4-7.

2 Лузик В.А., Подвербный Д.Г., Войтова Н.А. Проект разработки сайта образовательного учреждения / Инновационные направления разработки и использования информационных технологий / Сборник материалов II Международной заочной студенческой научно-практической конференции. 2016. С. 367-370.

3 Ульянова Н.Д., Тарасов П.Е. Информационный сайт Брянского института повышения квалификации кадров агробизнеса как элемент интеграции науки, образования и информатики // Никоновские чтения. 2010. №15. С. 44-45.

М. В. СМИРНОВА

(г. Гомель, Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого)

Науч. рук. **Н. И. Исайчикова,**

канд. экон. наук, доц.

АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА В СООО «КОНТЕ ТРЕЙД»

Данная работа представляет собой практическое исследование использования интернет-технологии «электронного бизнеса» конкретного предприятия.

Объектом исследования работы является СООО « Конте Трейд».

Предмет исследования – технологии «электронного бизнеса».

Для наиболее эффективного достижения поставленной цели, стоит обозначить основные задачи:

- проанализировать интернет-технологии «электронного бизнеса» как средство, обеспечивающее процветание организации в информационной эпохе;
- наметить направления по совершенствованию «электронного бизнеса» как инструмента повышения эффективности деятельности на СООО « Конте Трейд»;
- оценить эффективность электронного бизнеса в исследуемой организации.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования результатов исследования для дальнейшего изучения вопросов, касающихся состояния и путей развития электронного бизнеса в Республике Беларусь.

В данном исследовании мы понимаем под электронным бизнесом любую форму бизнес-процесса, в котором взаимодействие между субъектами происходит электронным способом. Другими словами, это способ заработка денег посредством любых электронных устройств. В анализируемых литературных источниках [1] и [2], под электронным бизнесом понимают предоставление услуг или конечного продукта через электронные средства, которыми являются телевидение, телефон, Интернет.

С расширением компьютерной техники и ростом автоматизации СООО «Конте Трейд» появились новые виды информации. К ним относятся данные, которые содержатся в оперативной памяти ПЭВМ, на внешних носителях, а также выдаются в печатном виде.

В таблице 1 рассмотрим основные преимущества и недостатки элементов электронного бизнеса в СООО «Конте Трейд».

Таблица 1 – Основные преимущества и недостатки элементов электронного бизнеса в СООО «Конте Трейд»

Преимущества	Недостатки
Снижение издержек и как следствие, снижение стоимости банковских услуг	Недостаточный уровень безопасности проведение платежей
Приобретение в качестве интернета нового канала сбыта	Недостаточный уровень информационной безопасности
Возможность разработки принципиально новых услуг	Невысокий процент клиентов готовых к такому виду услуг по сравнению с традиционными банками
Возможность обратной связи с клиентов в режиме онлайн	Потери при коммуникациях из-за несогласованности стандартов данных
Возможность интеграции платежных процессов с системами взаимодействия с клиентами	Дополнительные текущие расходы на техническую и информационную поддержку
Возможность предоставления круглосуточно-го доступа к банковским серверам	Узкий спектр предоставляемых услуг через интернет
Стирание географических границ при продаже услуг	Юридические и правовые разногласия между участниками сделок из-за правового несовершенства бизнес- процессов в интернете.
Отсутствие в работе с клиентами ошибок в следствие «человеческого фактора»	-

Все выше перечисленные операции можно отследить и посмотреть при участии программы Мобильная Торговля, но есть категории торговых точек, не нуждающихся в торговых представителях. К таким торговым точкам относятся небольшие магазины ИП, ЧП, которые самостоятельно делают заявки и отправляют на электронную почту отдела продаж города gomel@contetrade.by.

Таким образом, использование ИТ в маркетинге позволяет организовать эффективную модель функционирования предприятия, что обеспечивает не только стабильное развитие компании, но и повышает эффективность работы предприятия по сравнению с другими агентами рынка. Так как информационные технологии шагнули значительно вперед, в компании СООО «Конте Трейд» пришли перемены и нововведения. Для полноценной работы связанной с отгрузкой продукции и выполнении всех поставленных целей, планов, фокусов, АКБ, 2G, 3G, 4G и т.д. необходима быстрая работа торговых представителей по сбору и организации заявок на отгрузку, так же мерчендайзеров, для полноценной выкладки ранее заказанного и отгруженного на торговую точку товара, оперативная реакция специалистов, логистов и водителей, для быстрой и незамедлительной отгрузки в минимальные сроки.[3]

В таблице 2 представим динамику эффективности управления «электронным бизнесом» на СООО «Конте Трейд».

Таблица 2– Динамика эффективности управления «электронным бизнесом» на СООО «Конте Трейд»

Показатель	2015 год	2016 год	2017 год	Отклонение, +/-	
				2016/2015	2017/2016
1	2	3	4	5	6
1 Коэффициент готовности выполнения заказов, %	97	95	97	-2	2
2 Дисциплина управления транспортными средствами, %	85	88	90	3	2
3 Коэффициент безаварийности, %	91	93	95	2	2
4 Коэффициент дисциплины хранения	85	87	84	2	-3

Окончание таблицы 2

1	2	3	4	5	6
5 Средний стаж работников занятых в управлении, лет	15	15	17	0	2
6 Коэффициент отбраковки товаров на складе	10,4	7,6	8,4	-2,8	0,8
7 Информационная доступность, %	85	87	90	2	3

Значение показателей дисциплины управления транспортным средством и коэффициент безаварийности сохраняются на высоком уровне вследствие высокого стажа работников склада. Однако, коэффициент дисциплины хранения на складе и отбраковки товаров снижаются, что говорит о невысоком качестве складских операций на СООО «Конте Трейд».

Список использованной литературы

- 1 Гаврилов, Л. П. Основы электронной коммерции и бизнеса / Л.П. Гаврилов. - М.: Солон-Пресс, 2017. - 592 с.
- 2 Голик, В. С. Интернет-реклама или как делаются деньги в сети / В.С. Голик, А.И. Толкачев. - М.: Издательство деловой и учебной литературы, 2017. - 160 с.
- 3 Карр, Николас Великий переход. Революция облачных технологий / Николас Карр. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2017. - 272 с.

Е. Д. ТАМКОВА, Т. А. ЗАЯЦ

(г. Гомель, Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации)

Науч. рук. **Т. А. Заяц**

HELPDESK-СИСТЕМА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В условиях жесткой конкуренции все предприятия пытаются полностью автоматизировать свою деятельность. Автоматизация позволяет значительно увеличить уровень производительности труда и снизить всевозможные издержки.

Учет работ по ремонту и обслуживанию компьютерной техники на предприятиях чаще всего производится вручную. С увеличением числа клиентов, а также с расширением спектра услуг возрастает число конфликтов, которые выражаются в первую очередь в том, что техника поступает асинхронно, что приводит к путанице во время пиковых нагрузок. В ситуации, когда из компании уходит опытный инженер, вместе с ним уходит и накопленный опыт выполнения ремонтных работ, предприятие вынуждено нести излишние финансовые и временные затраты на обучение нового сотрудника. Эти издержки можно сократить, опираясь на опыт уже выполненных заказов, сохраненный и учтенный в автоматизированной системе. На многих предприятиях такая система существует, но чаще всего она не автоматизирована, что является большим минусом. Существующие способы передачи заявки на осуществление ремонта без соответствующего программного обеспечения занимают очень большое количество времени, состоят из многих этапов, и являются устаревшими, что существенно замедляет деятельность отдельных отделов и всего предприятия, особенно на крупномасштабных предприятиях, где процесс производства и работа не останавливаются ни на минуту и требуют максимально оперативного устранения всех возможных неисправностей.

В настоящее время на рынке информационных систем существует очень много готовых продуктов для автоматизации системы учета подачи заявок и устранения неисправностей, так называемых систем технической поддержки пользователей