

Программа для маркетинга

Роль программных продуктов в подготовке специалистов по маркетингу неоспорима, ведь они помогают качественной учебе, воспитывают способность быстрого реагирования на постоянно меняющиеся условия среды функционирования предприятия, умение моделировать и принимать правильные решения.

Последние достижения в области информационных технологий призвали к жизни новые концепции в организации деятельности предприятия. Современные специалисты по маркетингу должны владеть не только экономичес-

кими навыками, но и определенными знаниями в области информационных технологий и программных продуктов.

Появляются новые информационные технологии обучения: более разнообразные, ориентированные на достижение практических целей, включающие значительно больший набор методов, пока не столь широко применяющихся в отечественном экономическом образовании. Совершенствуется сам процесс обучения. Гармоничнее становится соотношение между лекционными занятиями, работой над «кейсами» (си-

туационными проблемными задачами), симуляциями, использованием дистанционных форм обучения.

Необходимость учета большого числа взаимосвязанных факторов и меняющихся внешних условий, большие объемы информации приводят к тому, что сегодня задачи уже невозможно решить без применения современных информационных технологий и ПЭВМ.

Это обуславливает необходимость разработки и использования в управленческой практике специального типа компьютерных систем поддержки принятия решений. Они представляют собой человеко-машинные системы, позволяющие лицам, принимающим решения, использовать данные, знания, объективные и субъективные модели для анализа и решения слабоструктурированных и неструктурированных проблем.

Общепризнано, что в системах поддержки принятия решений (СППР) на общей основе объединяются подходы, характерные для следующих направлений исследований:

теория выбора и принятия решений; извлечение и представление знаний; построение человеко-машинных (диалоговых) систем.

Синергетическое взаимодействие этих направлений создает компьютерные СППР как качественно новое средство для принятия решений. При этом предполагается, что компьютерная СППР включается в организационную среду и оказывает при необходимости помощь управленческому персоналу, не претендуя на его полную замену.

Считается, что основной эффект применения СППР состоит в том, что появляется возможность поднимать процессы принятия решений на более высокий уровень качественно (напри-

мер, путем проведения более глубокого анализа за отведенное на принятие решения время).

Обычно СППР создается для определенного класса задач. Первые практические реализации появились в сфере бизнеса. В дальнейшем СППР начали применяться в сфере автоматизации проектирования, в медицине, банковском деле и др.

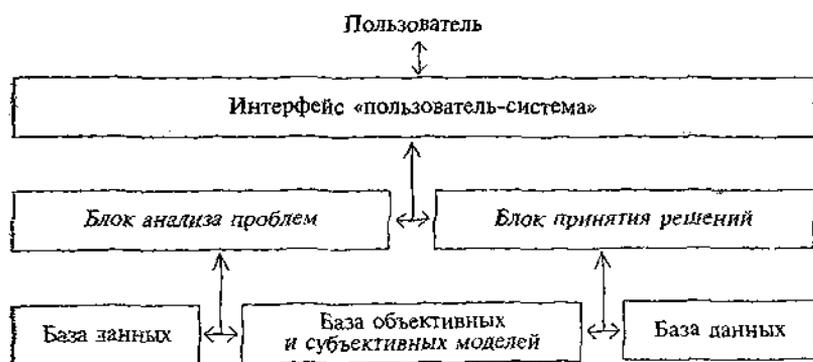
На схеме приведена общая структура СППР.

Интерфейс «пользователь-система» содержит средства для генерации и управления диалогом. Блоки анализа проблем и принятия решений включают в себя процедуры и методы, позволяющие сформулировать поставленную проблему, с помощью баз данных (БД), моделей (БМ) и знаний (БЗ) проанализировать возможности ее решения и получить результат. В СППР включаются также средства для извлечения данных и знаний, построения моделей и манипулирования ими.

Задачи разработки методов и средств поддержки управленческих решений на сетях связи не теряют своей актуальности на протяжении последних нескольких десятков лет. При этом наиболее изученными являются методы поддержки решений оперативного персонала. Она должна осуществляться в рамках автоматизированных систем управления сетями связи, причем на начальном этапе стоит организовать информационный патронаж решений на основе концепции баз данных, обеспечивающих выдачу по запросам персонала необходимой информации.

С другой стороны, в последнее время в деятельности предприятий получили распространение различные экспертные системы (ЭС), которые возникли как

Структура СППР



практический результат применения и развития методов искусственного интеллекта — совокупности научных дисциплин, изучающих методы решения задач интеллектуального (творческого) характера с использованием ЭВМ.

Область искусственного интеллекта имеет более чем сорокалетнюю историю развития. С самого начала она рассматривала ряд весьма сложных задач, которые, вместе с другими, до сих пор являются предметом исследований: автоматические доказательства теорем, машинный перевод (автоматический перевод с одного языка на другой), распознавание изображений и анализ сцен, планирование действий роботов, алгоритмы и стратегии игр.

Экспертные системы — это набор программ, выполняющий функции эксперта при решении задач из некоторой предметной области. ЭС выдают советы, проводят анализ, дают консультации, ставят диагноз. Практическое применение ЭС на предприятиях способствует эффективности работы и повышению квалификации специалистов.

Главным достоинством экспертных систем является возможность накопления и сохранения знаний длительное время. В отличие от человека к любой информации экспертные системы подходят объективно, что улучшает качество проводимой экспертизы. При решении задач, требующих обработки большого объема знаний, возможность возникновения ошибки при переборе очень мала.

Так, например, программа «Касатка» — не просто программный продукт. В ней отражены веяния времени. Эта программа адаптирована к различным формам индивидуального обучения. Материалы в ней рассматриваются с точки зрения мировых стандартов. В системах вузовской подготовки программа соответствует любому статусу: классическому (исследовательскому), профильному (отраслевому) университету, академии, институту. Одновременное прослушивание и просматривание учебных материалов концентрирует работу слухового и зрительного ренепторов и тем самым резко повышает усвояемость изучаемого материала. «Касатка» предоставляет студентам и преподавателям исключительные возможности сопровождать обучение записями, комментариями, другими рабочими документами благодаря использованию общеизвестных приложе-

ний *Microsoft Office*. Эта программа помогает поднять уровень квалификации руководителей в области менеджмента и маркетинга, позволяет сократить в десятки раз время разработки стратегий по достижению бизнес-цели с улучшением качества работы. Она может использоваться как специализированное программное обеспечение для обучения студентов менеджменту и маркетингу.

Другой программный продукт — маркетинговая информационная система *Sales Expert* предназначена для автоматизации деятельности, связанной с персональными продажами. Она позволяет упростить индивидуальную работу с каждым клиентом, полностью контролировать и управлять процессом продаж, а также осуществлять анализ маркетинговой деятельности компании.

Из того же типа программ можно выделить программную систему *Marketing Expert*. Данная система целиком направлена на удовлетворение маркетинговых нужд предприятия и разрешение проблем, возникающих при работе на рынке. Это одна из немногих программ, которая направлена именно на маркетинговую деятельность предприятия, и именно поэтому имеет смысл рассмотреть ее более подробно, чем ранее упоминавшиеся программные продукты.

Программа разработана специалистами фирмы «Про-Инвест консалтинг» совместно с Институтом маркетинга РЭА им. Г. В. Плеханова. Она позволяет производить весь спектр маркетинговых действий и принимать на их основании маркетинговые решения, которые будут обоснованными и в случае неудачи повлекут за собой минимальные финансовые потери.

Опыт применения программных продуктов, которые мы описали в данной статье, показал, что время принятия решения по комплексу маркетинга снижается в среднем на 15—25%, в то же время качество принятого решения значительно улучшается.

Таким образом, в последнее время появляется все больше компьютерных программ и технических средств, качественно изменяющих и ускоряющих процесс маркетинга на предприятии. Применение этих средств позволит всегда находиться в курсе рыночных изменений и самим влиять на рынок.

Гомель