

Я.Б. Самчинська (Херсонський державний університет, Україна)
**УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ТЕХНОЛОГІЯМИ –
КРИТИЧНИЙ БІЗНЕС-ПРОЦЕС КОМПАНІЙ**

У статті розглянуто особливості управління інформаційними технологіями як одного з критичних бізнес-процесів компаній, що має значний вплив на ефективність їх функціонування й досягнення успіху (на прикладі страхових компаній).

Ключові слова: управління, бізнес-процес, інформаційні технології, страхові компанії.

Табл. 1. Літ. 12.

Я.Б. Самчинская (Херсонский государственный университет, Украина)
**УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ –
КРИТИЧЕСКИЙ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС КОМПАНИЙ**

В статье рассмотрены особенности управления информационными технологиями как одного из критических бизнес-процессов компаний, который имеет значительное влияние на эффективность их функционирования и достижения успеха (на примере страховых компаний).

Ключевые слова: управление, бизнес-процесс, информационные технологии, страховые компании.

Y.B. Samchynska (Kherson State University, Ukraine)
**INFORMATION TECHNOLOGIES MANAGEMENT
AS A CRITICAL BUSINESS PROCESS OF COMPANIES**

The article considers the peculiarities of information technologies management as one of the companies' critical business processes, having considerable impact upon the efficiency of their functioning and the success achievement (the insurance companies case study).

Keywords: management; business process; information technologies; insurance companies.

Постановка проблеми. Управління інформацією є основною функцією менеджерів різного рівня. У зв'язку з цим керівники усвідомлюють, що зниження ризику під час ухвалення рішення суттєво залежить від обсягу й достовірності інформації про об'єкт управління, а бізнес-процеси, в ході яких приймаються такі рішення, не можуть існувати без відповідної інформаційної моделі. Отже, одержання достовірної й актуальної інформації, передача її співробітникам для подальшої обробки та прийняття рішень постає важливим завданням управління інформаційними технологіями компаній, що потребує детального вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням використання інформаційних технологій в економічній діяльності компаній займалися такі зарубіжні та вітчизняні вчені, як Ф.Ф. Бутинець [1; 2], О.С. Височан [12], С.Ф. Голов [3], А.Г. Загородній [12], С.В. Івахненко [7], В.С. Пономаренко [8], Дж. Росс [10], О.В. Співаковський [9], П. Уейл [10], В.Д. Шквір [12] та інші.

Проведений аналіз наукових джерел показав, що системи менеджменту, засновані на використанні інформаційно-комунікаційних технологій, дозволяють забезпечити прискорений доступ до необхідної інформації, систематизувати базові дані, організувати на їх основі будь-які звіти. Однак, як зазначає О.В. Співаковський, ефективність від наявності таких систем швидко зникне,

якщо компанія спочатку не визначить, які саме види інформації вона хоче одержувати, а також не виділить пріоритетні напрями її використання [9, 35]. Ефект від упровадження таких систем знаходиться в площині підвищення ефективності управління.

Метою дослідження є вивчення впливу бізнес-процесу управління інформаційними технологіями на успішність функціонування компаній.

Основні результати дослідження. Критичними бізнес-процесами діяльності можна вважати ті процеси, які найбільше впливають на чинники досягнення успіху компанії, беруть участь у створенні додаткової вартості для споживачів товарів, послуг і, відповідно, є об'єктами потенційних витрат. Розглянемо це на прикладі страхових компаній.

Взаємозв'язки між основними бізнес-процесами та чинниками успішності страхової компанії можна представити у вигляді матриці, яку складають для визначення стратегії функціонування підприємства (табл. 1). Важливу роль у цьому процесі відіграє управління інформаційними ресурсами.

Як зазначають американські науковці П. Уейл та Дж. Росс, управління інформаційними технологіями зосереджується на питаннях менеджменту й використання інформаційних технологій для досягнення корпоративних цілей з метою підвищення ефективності [10]. Ефективне управління інформаційними ресурсами забезпечує своєчасне оброблення зростаючих обсягів інформації, оперативний внутрішній обмін даними між підрозділами, а також зовнішній обмін даними з клієнтами й партнерами.

З табл. 1 видно, що оптимізація бізнес-процесу управління інформаційними ресурсами сприятиме досягненню таких показників успішності страхової компанії, як найвищий рівень сервісу та якості страхового продукту; формування кваліфікованого та мотивованого персоналу; оптимізація фінансово-інвестиційної політики; створення надійної репутації й авторитету на страховому ринку. Усі ці завдання найбільш успішно можуть бути розв'язані при використанні інформаційних технологій.

Нові можливості в галузі інформаційних ресурсів створює Інтернет-страхування – комплекс взаємин страхової компанії і клієнта, що виникають у процесі продажу продукту страхування, його обслуговування й виплати страхового відшкодування при використанні технологій мережі Інтернет як найбільш зручних, швидких і дешевих засобів обміну інформацією [5].

Від того, наскільки повно й переконливо представлені на сайті страхової компанії ці дані, залежить становлення клієнта до компанії і, в остаточному підсумку, його рішення про купівлю страхової послуги у даного страховика. На сайті може бути представлена інформація про страхову компанію, історію її розвитку, персонал; про загальний і фінансовий стан; про страхові продукти та послуги, підготовку страхових агентів, місце розташування головного офісу й відділень страхової компанії; інформація консалтингового характеру.

У США поряд з web-сайтами окремих компаній існують страхові портали, на сайтах яких зібрана інформація від найбільших страховиків. Користувач може порівняти тарифи різних компаній на ті ж види послуг, дізнатися, що включено у страховку тієї або іншої компанії.

Таблиця 1. Матриця координації чинників успіху і критичних бізнес-процесів страхових компаній, авторська розробка

№	Чинники успіху	Високий рівень сервісу	Висока якість страхового продукту	Кращий рівень страхових тарифів	Нові страхові продукти, провідальність потребам клієнтів	Висококваліфікований і мотивований персонал	Формування розгалуженої мережі представництв і центрів страхових агентств	Ефективна програма просування страхових продуктів	Оптимізація фінансово-інвестиційної політики	Автоматизація, використання програмних продуктів, технічних засобів	Регуляція та авторитет на страховому ринку
1	Ідентифікація потреб споживачів	x	x	x	x		x	x			
2	Пошук клієнтів, надходження страхових премій	x	x	x	x		x	x		■	x
3	Виплати страхових відшкодувань	x		x			x			■	x
4	Управління фінансовими ресурсами (технічними резервами)			x			x	x	x		x
5	Управління інформаційними ресурсами	■				■			■		■
6	Управління людськими ресурсами	x	x			x	x				
7	Пошук партнерів і нових площів співробітництва		x	x	x	x	x	x	x		x
8	Впровадження інновацій	x	x		x	x		x		■	x

В Україні на даний момент віртуальні представництва страхових компаній переважно являють собою лише інформаційні майданчики, а не місце, де можна здійснити угоду страхування від початку і до кінця.

Для організації повністю електронного способу страхування система Інтернет-страхування повинна надавати: можливість розрахунку величини страхової премії і визначення умов її виплати для кожного виду страхування й залежно від конкретних параметрів; заповнення форми заяви на страхування; замовлення й оплату поліса страхування безпосередньо через Інтернет; передачу поліса, завіреного електронно-цифровим підписом страховика, клієнту безпосередньо мережею Інтернет; можливість інформаційного обміну між страхувальником і страховою компанією під час дії договору; інформаційний обмін між сторонами в разі настання страхового випадку; оплату страхової виплати страхувальнику за допомогою мережі Інтернет у разі настання страхового випадку.

Значна кількість страхових компаній в Україні надає можливість замовлення страхових полісів через Інтернет, проте одержання готового страхового полісу здійснюється традиційно: в офісі компанії, через доставку кур'єром або рекомендованим листом, оскільки на даний час в Україні неможлива передача поліса клієнта через Інтернет через відсутність законодавства про електронно-цифровий підпис [5].

Висновки:

1. Ефективне управління заохочує і спрямовує вміння співробітників використовувати інформаційні технології, забезпечує відповідність їх поведінки стратегічному баченню й цінностям компанії, підвищує рівень їхнього сервісу та якості продуктів, що пропонуються споживачам. Таким чином, бізнес-процес «управління інформаційними ресурсами» є ключем до отримання компаніями багатьох конкурентних переваг.

2. Бізнес-інформація компаній є особливим видом інформації, пов'язаним із управлінськими рішеннями. Ця інформація повинна надавати керівництву знання як про внутрішню структуру роботи організації, так і про зовнішнє середовище, в якому вона знаходиться. Основна мета збору інформації за допомогою інформаційних технологій полягає у зборі достовірних фактів, що достатньо повно описують поточний стан компанії, та формуванні на цій базі знань, необхідних для прийняття своєчасних та ефективних управлінських рішень.

1. *Бутинець Ф.Ф.* Аудит: Підручник для студентів спеціальності «облік і аудит» вищих навч. закладів. – 2-е вид., перероб. та доп. – Житомир: Рута, 2002. – 672 с.

2. *Бутинець Ф.Ф., Малога Н.М., Петренко Н.І.* Аудит: стан і тенденції розвитку в Україні та світі: Монографія. – Житомир: ЖДТУ, 2003. – 564 с.

3. *Голов С.Ф.* Управлінський облік: Підручник. – 4-те вид. – К.: Лібра, 2008. – 704 с.

4. *Гордий Д.* Все учтено! Программный продукт // Страховой посредник. – 2008. – №1–2. – С. 58–61.

5. Електронна комерція: Навч. посібник. / А.М. Береза, І.А. Козак, Ф.А. Левченко та ін. – К.: КНЕУ, 2002. – 326 с.

6. *Ефимов С.Л.* Организация управления страховой компанией: теория, практика, зарубежный опыт. – М.: Рос. юрид. издат. дом, 1995. – 147 с.

7. *Івахненко С.В.* Інформаційні технології в організації бухгалтерського обліку та аудиту: Навч. посібник. – 2-ге вид., випр. – К.: Знання, 2004. – 348 с.

8. Інформаційні системи і технології в економіці: Посібник / В.С. Пономаренко, Р.К. Бутова, І.В. Журавльова та ін.; За ред. В.С. Пономаренка. – К.: Академія, 2002. – 542 с.

9. *Співаковський О.В.* Управління інформаційними технологіями вищих навчальних закладів: Навч. посібник. / О.В. Співаковський, Я.Б. Федорова, О.О. Глушенко, Н.А. Кудас. – Вид. третє, доп. – Херсон: Айлант, 2010. – 302 с.

10. *Уэйл П., Росс Дж.У.* Управление ИТ: опыт компаний-лидеров. Как информационные технологии помогают достигать превосходных результатов / Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 293 с.

11. *Хэмптон Дж.Д.* Финансовое управление в страховых компаниях / Пер. с англ. – М.: Анкил, 1995. – 168 с.

12. *Шквір В.Д., Загородній А.Г., Височан О.С.* Інформаційні системи і технології в обліку: Навч. посібник. – Львів: Національний ун-т «Львівська політехніка», 2003. – 268 с.

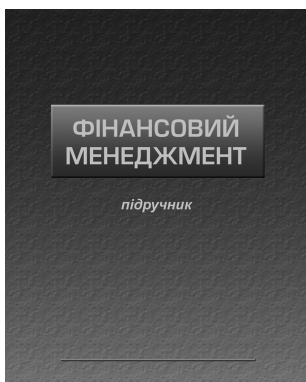
Стаття надійшла до редакції 18.11.2011.

КНИЖКОВИЙ СВІТ



СУЧАСНА ЕКОНОМІЧНА ТА ЮРИДИЧНА ОСВІТА
ПРЕСТИЖНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ

Україна, 01011, м. Київ, вул. Панаса Мирного, 26
E-mail: book@nam.kiev.ua
тел./факс 288-94-98, 280-80-56



Фінансовий менеджмент: Підручник / За наук. ред. д.е.н., проф. М. М. Єрмошенка. – К.: Національна академія управління, 2011. – 506 с. Ціна без доставки – 112 грн.

Авторський колектив: **М. М. Єрмошенко, С. А. Єрохін, М. П. Денисенко, О. А. Кириченко, О. І. Соскін, К. С. Горячева.**

Має гриф підручника від Міносвіти України.

У даному підручнику, котрий дає системне і змістовне уявлення щодо управління капіталом у всіх його формах. Комплекс питань, що стосуються фінансово-кредитних відносин на макро- і мікрорівні з точки зору міжнародних стандартів фінансового розвитку, дозволяє сформулювати у читача глибоке уявлення про взаємозв'язки комерційної діяльності підприємств з державним механізмом регулювання монетарної сфери через розробку і реалізацію фінансової і грошово-кредитної політики в Україні.

Включає тезаурус з більш як 700 понять, використаних у підручнику.

Представляє інтерес для студентів вищих навчальних закладів, наукових працівників, викладачів, аспірантів, практичних працівників, а також усіх тих, хто цікавиться фінансовим менеджментом.