

Я.Б. Самчинська

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 та досягнення успіху (на прикладі страхових компаній).

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

Постановка проблеми. Управління інформацією є основною функцією менеджерів різного рівня. В зв'язку з цим, керівники усвідомлюють, що зниження ризику під час ухвалення рішення суттєво залежить від обсягу та достовірності інформації про об'єкт управління, а бізнес-процеси, в ході яких приймаються такі рішення, не можуть існувати у відриві від 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 П. Уейл, Дж. Росс, О.В. Співаковський, Ф.Ф.Бутинець, С.Ф. Голов, С.В. Івахненко, В.Д. Шквір, А.Г. Загородній, О.С. Височан, В.С. Пономаренко 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 вітчизняний науковець 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 [4, с.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.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Критичними бізнес-процесами діяльності можна вважати ті процеси, які найбільше впливають на фактори 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 факторами успішності страхової компанії можна представити у вигляді матриці, яку складають для визначення стратегії функціонування підприємства (табл. 1). Важливу роль в цьому процесі відіграє управління інформаційними ресурсами.

Як зазначають американські науковці П. Уейл та Дж. Росс, управління інформаційними технологіями зосереджується на питаннях менеджменту і використання інформаційних технологій для досягнення корпоративних цілей з метою підвищення ефективності [1]. Ефективне управління інформаційними ресурсами забезпечує своєчасне оброблення зростаючих обсягів інформації, оперативний внутрішній обмін даними між підрозділами, а також зовнішній обмін даними з клієнтами та партнерами.

З таблиці 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 та авторитету на страховому ринку. Усі ці завдання найбільш успішно можуть бути розв'язані при використанні інформаційних технологій.

Таблиця 1

Матриця координації факторів успіху та критичних бізнес-процесів страхових компаній

№	Фактори успіху		Високий рівень сервісу	Висока якість страхового продукту	Кращий рівень страхових тарифів	Нові страхові продукти, що відповідають потребам споживачів	Висококваліфікований та мотивований персонал	Формування розгалуженої мережі представництв та страхових агентів	Ефективна програма просування страхових продуктів	Оптимізація фінансово-інвестиційної політики	Автоматизація, використання програмних продуктів, тех. засобів	Репутація та авторитет на страховому ринку
	Критичні бізнес-процеси	2										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Ідентифікація потреб споживачів	x	x	x	x		x	x				
2	Пошук клієнтів, надходження страхових премій	x	x	x	x	x	x	x			x	x
3	Виплати страхових відшкодувань	x		x		x	x				x	x
4	Управління фінансовими ресурсами (технічними резервами)			x			x	x	x			x
5	Управління інформаційними ресурсами	x	x			x				x	x	x
6	Управління людськими ресурсами	x	x			x	x					
7	Пошук партнерів та нових шляхів співробітництва		x	x	x	x	x	x	x			x
8	Впровадження інновацій	x	x		x	x		x			x	x

Нові можливості в галузі інформаційних ресурсів відкриває Інтернет-страхування – комплекс взаємин страхової компанії і клієнта, що виникають у процесі продажу продукту страхування, його обслуговування і виплати страхового відшкодування при використанні технологій мережі Інтернет як найбільш зручних, швидких і дешевих засобів обміну інформацією [6].

Від того, наскільки повно і переконливо представлені на сайті страхової компанії ці дані, залежить відношення 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 і 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 зіставити тарифи різних компаній на ті самі види послуг, довідатися, що включено у страховку тієї або іншої компанії.

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: можливості 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 оплати поліса страхування безпосередньо через Інтернет; передачу поліса, завіреного електронно-цифровим підписом страховика, клієнту безпосередньо по мережі Інтернет; можливість інформаційного обміну між страхувальником та 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 клієнту через Інтернет з причини відсутності законодавства про електронно-цифровий підпис [6].

Висновки.

1. Ефективне управління заохочує і спрямовує вміння співробітників використовувати інформаційні технології, забезпечує відповідність їх поведінки стратегічному баченню і цінностям компанії, підвищує рівень їх 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, вона повинна надавати керівництву знання як про внутрішню структуру роботи їх організації, так і про зовнішнє середовище, в якому вона знаходиться. Основна мета збору інформації з 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.

Список використаних джерел.

1. Управление ИТ: опыт компаний-лидеров. Как информационные технологии помогают достигать превосходных результатов / Питер Уэйл, Джинн У. Росс.; пер. с англ. – М.: Альпина бизнес Букс, 2005. – 293с.
2. Івахненко С.В. Інформаційні технології в організації бухгалтерського обліку та аудиту: [навч. посіб.] / С. В. Івахненко. – [2-ге вид., випр.]. – К.: Знання, 2004. – 348 с.
3. Інформаційні системи і технології в обліку: [навч. посіб.] / Шквір В.Д., Загородній А.Г., Височан О.С. – Львів: Видавництво Національного ун-ту “Львівська політехніка”, 2003. – 268 с.

4. Співаковський О.В. Управління інформаційними технологіями вищих навчальних закладів: [навч. посіб.] / [Співаковський О.В., Федорова Я.Б., Глущенко О.О., Кудас Н.А.]. – [вид. третє, доп.]. – Херсон: Айлант, 2010. – 302 с.
5. Гордий Д. Все учтено! Программний продукт / Д. Гордий // Страховой посредник. – 2008. - № 1-2. – с. 58-61.
6. Електронна комерція: [навч. посіб.] / [А.М. Береза, І.А. Козак, Ф.А. Левченко та ін.]. – К.: КНЕУ, 2002. – 326 с.
7. Інформаційні системи і технології в економіці:[посіб.]/ [В.С. Пономаренко, Р.К. Бутова, І.В. Журавльова та ін.]; за ред. В.С. Пономаренка. – К.: Видавничий центр «Академія», 2002. – 542с. – (Серія «Альма-матер»).

Management of information technology – critical business process of companies. Samchinska Y.B.

The features of information technologies' management as one of critical companies business processes, making considerable impact on efficiency of their functioning and success achievement (on an example of the insurance companies) are considered in the article.

Key words: *management, business process, information technology, insurance companies.*