

# ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ПОДХОДЯЩИ ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ – КЛЮЧ КЪМ УСПЕХА НА ВСЯКА ФИРМА

Орлин Шопов †

Развитието на технологиите през последните 20 години доведе до съществени промени в начина по който се осъществява бизнес – днес е практически невъзможно една фирма да работи без да използва съвременни информационни и комуникационни технологии (ИКТ). Парадоксът е, че колкото по-съвременни и ефективни стават технологиите, толкова техните потребители стават по-зависими от тях.

Същевременно квалифицираните специалисти, които са в състояние да поддържат системите в изправност, прогресивно намаляват или става все по-трудно да се намери например системен администратор с подходяща квалификация. Много ръководители на предприятия и фирми не отдават нужното внимание на ИКТ, рискувайки по този начин конкурентноспособността си. Това се наблюдава в две основни направления – или ръководителят е от ‘старата’ генерация, т.е. на него са му чужди дори мобилните телефони, да не говорим за компютри (на някои места още използват класически пишещи машини) или е осъществена някаква формална компютеризация – секретарката има компютър (някакъв стар модел, на който си реди пасианси), има един или в най-добрия случай два аналогови (дуплекс) телефона и когато се опиташ да пратиш факс ти затварят понеже нещо пиука и никой не се обажда, колкото и секретарката да вика “Ало, ало...”. Хубаво е все пак, че вдига телефона – значи фирмата е още жива.

Втория типичен случай се наблюдава в някое по-голямо предприятие (където примерно работят едно 20 човека или повече). Там неизбежно или хаотично по стечение на обстоятелствата се използват някакви, най-често купувани на парче ИКТ. Реално никой, освен донякъде прекия потребител, не знае какви програми има, за какво се използват; как ако въобще по някакъв начин си взаимодействат с други програми и т.н. Има някой (сина на счетоводителката), който ‘разбира’ от компютри и който прави от няколко години складова програма (и ще я прави още няколко).

В малко по-големите предприятия пък си имат дори някакъв човек, наричан системен администратор, който по-общата представа е длъжен да зарежда ролките с хартия във факса (не че ролков факс е особено подходящ за някъде освен може би в къщи) или да обяснява на така наречените потребители как да си свалят .mp3 музика. В общия случай системния администратор е досадник в представата на ръководството, който непрекъснато иска да се харчат необосновано много пари (къде по-важно е шефа да си купи А8, вместо един нормален принтер или телефонна централа). Нещо повече – шефовете са готови да се разделят лекомислено със системния си администратор, рискувайки да направят предприятието неработоспособно с възникването на първия по сериозен ИКТ проблем.

Въпроса с ИКТ, тяхната поддръжка, надеждност и сигурност е на път да се превърне в едно от най-важните неща за една фирма, или поне в ключов аспект на политиката за

фирмена сигурност. Това ще става все по-важно с развитието на технологиите и начина на правене на бизнес – както реално вече е невъзможно например да не се използват мобилни телефони, така на практика става невъзможно да не се използва Интернет или поне електронна поща. Все повече навлизат електронни системи за управление, планиране, проектиране, производство, търговия, банкови разплащания, комуникации между отделни поделения/офиси или партньори, което определя и ефективността и конкурентноспособността на една фирма, независимо от предмета ѝ на дейност.

Въвеждането на ИКТ обаче не трябва да става самоцелно, просто защото е престижно или конкурентната фирма има TFT монитори по бюрата на служителите си. Основната цел трябва да бъде подобряване на ефективността на работата във фирмата, а не автоматизация на хаоса – това само би довело до още по-голям безпорядък. Колкото и просто да изглежда това казано така – реалното приложение е съвсем различно. Ако говорим за една добра система за управление, то тя може да се окаже много скъпа (с бавна възвращаемост на вложените средства) или много трудна за внедряване и поддръжка.

Принципно, за да бъде внедрена успешно каквато и да е система за управление или автоматизация, е необходима силна воля и разбиране от страна на ръководството на фирмата/предприятието. Много полезно е реалното внедряване на стандарти от типа на ISO-9000. Този процес позволява логическото и практическо изчистване на процедурите, които се прилагат при възникване на различни събития в предприятието – от свършването на хартията във факса, липсата на връзка с Интернет, плащането на заплати или обслужването на клиенти. Добрата информационна система може да допринесе много и за дисциплинирането на служителите и за качеството на вършената работа.

В следващите броеве на списанието ще Ви дадем няколко практически съвета по отношение на използването на ИКТ – как да осмислим и да дефинираме потребностите си от информационна система или каква телефонна централа или принтер да си купим. Клиентите трябва да могат да намерят и да се свържат с фирмата лесно и трябва да могат да получат лесно и бързо очакваната от тях информация – това със сигурност вече е конкурентно предимство.

---

† Авторът на статията е управител на фирма “Игъл Софтуеър” ООД, специализирана в ефективното прилагане на Информационни и Комуникационни Технологии.