

УДК 338:004

А.И. Пушкарь, С.А. Назарова

Харьковский национальный экономический университет, Харьков

ИЗМЕНЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ ПО СОЗДАНИЮ И РЕАЛИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ В ИНТЕРНЕТ-СРЕДЕ

В статье рассмотрены направления и масштабы изменений в информационной деятельности предприятий, вызванные использованием сети Интернет. Масштабы таких изменений определены через динамику распространения информационных продуктов и услуг по модели SaaS. Выделены бизнес-процессы предприятия, выполняемые посредством использования сети Интернет и новые функциональные возможности, получаемые таким образом. Определены основные особенности управления виртуальными предприятиями.

Ключевые слова: информационная экономика, информационные продукты и услуги, сеть Интернет, информационная деятельность предприятия, виртуальные предприятия.

Введение

Постановка проблемы. Характерной чертой современного этапа развития информационной экономики является использование стремительно расширяющейся глобальной сети Интернет.

Согласно данным компании comScore, на начало 2009 г. в мире насчитывалось более 1 млрд. чел. пользователей Интернета [1]. По данным прогнозной модели агентства IDC, отметка в 1,9 млрд. пользователей будет пройдена в 2012 г., когда доступом в сеть будет пользоваться каждый третий житель планеты [6].

Сегодня Интернет получает более широкое значение, нежели просто обеспечение контакта между людьми. Интернет создает новое единое пространство информационной деятельности и обмена информационными продуктами и услугами (ИПиУ), выступая при этом средством глобализации экономики и становления информационного общества. Воздействие Интернета на деятельность субъектов возводится в ранг фундаментального преобразования, способствующего развитию и становлению новой технологической и экономической парадигмы, на основе которой начинают и будут в будущем функционировать предприятия.

Прогрессивное развитие предприятий требует установления изменений бизнес-процессов вследствие использования сети Интернет с целью их учета в процессах создания и реализации ИПиУ.

Анализ последних исследований и публикаций. Влияние сети Интернет на хозяйственную деятельность предприятий рассматривается в ряде работ современных авторов [2-4; 6; 6] и др. Общим для этих работ является то, что в каждой из них автором рассматриваются трансформация способов осуществления бизнес-процессов в конкретной сфере хозяйствования. Это существенно затрудняет интеграцию информационной деятельности современных предприятий в Интернет-среду и разработку

методического обеспечения по управлению подобной активностью субъектов.

Формулировка цели статьи. Целью данного исследования является выявление направлений и масштабов изменений в информационной деятельности предприятий в результате переноса бизнес-процессов по созданию и реализации ИПиУ в Интернет-среду.

Изложение основного материала

Весь перечень характерных особенностей Интернета, полно отражающих его специфику целесообразно обобщить тремя чертами.

Во-первых, Интернет позволяет быстрое удовлетворение информационной потребности, обеспечивая этим интенсификацию информационной деятельности потребителей.

Во-вторых, Интернет объединяет географически разобщенных пользователей по их взаимным интересам, чем обеспечивает гибкость (способность быстро адаптироваться к внешним изменениям) и возможность трансформироваться в новые объединения.

В-третьих, Интернет меняет конфигурацию традиционных бизнес-процессов предприятий, а также порождает принципиально новые бизнес-процессы.

В силу указанных особенностей, Интернет существенно расширяет возможности как производителей ИПиУ, так и их потребителей, обеспечивая формирование единого мирового информационного рынка. С другой стороны, это ставит целый ряд новых задач перед разработчиками информационных систем и системами менеджмента предприятий в целом. Так, в частности, перед ИТ отраслью ставится ряд новых научных и технических проблем:

разработка и стандартизация Интернет-сервисов и семантических приложений на основе контент-ориентированного подхода к управлению со стороны пользователя;

работа с большими объемами неструктурированных данных;

формирование и учет новой культуры мышления и обращения с информацией;

поддержка решения слабоформализованных задач управления бизнесом;

переход от экономики сервиса к экономике чувств (эмоциональный фактор и удовлетворенность становятся все более важными);

создание индивидуализированных, а не одинаковых для всех сервисов.

Интенсивное развитие Интернета сопровождается развитием инфраструктуры этой глобальной сети и ее коммерциализацией, что приводит к изменениям способов ведения хозяйственной деятельности и появлению новых организационных форм, функционирующих на принципах информационной экономики.

Таковыми новыми организационными формами выступают сетевые или виртуальные предприятия («безграничные предприятия», «расширенные предприятия» [6]) – это временные или постоянные совокупности географически разобщенных индивидов, групп, организационных единиц или же целостных организаций, функционирование производственного процесса у которых проходит при обязательном участии информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), включая глобальные сети связи [4].

В основе концепции виртуальных предприятий лежат новые возможности для коммуникации и сотрудничества автономных, географически распределенных субъектов, предоставляемых посредством использования сети Интернет.

С точки зрения авторов появление на современном информационном рынке виртуальных предприятий, как характерного для информационной экономики явления, выражает собой закономерный, естественноисторический и объективно неизбежный процесс развития общества.

Виртуальные предприятия выступают результатом постепенной виртуализации (отчуждения от исполнителя целостного процесса и переноса в сеть различных операций) хозяйственной деятельности традиционных предприятий переходной экономики.

Исторически и логически сложилось так, что различная степень отчуждения деятельности от ее субъекта характерна для каждой из экономических систем, и определяет особенности хозяйствующих субъектов, которые в них функционируют.

Так, внутренняя среда предприятий (как обособленной производственно – технологической организации, объединяющей рабочую силу со средствами производства для выпуска товаров и услуг) индустриальной или промышленной экономики четко ограничивалась собственными активами и физически концентрировалась в местах расположения основных (зданий, оборудования и т.д.) средств предприятия. Критическим ресурсом таких предприятий выступали материальные активы, объем и состояние которых определяли его потенциал.

Предприятия переходного периода наряду с собственными активами используют заимствованные на определенный промежуток времени ресурсы посредством операций лизинга, аренды и т.п. Кроме этого, кризисные явления переходного периода, обуславливают ограниченность субъектов рынка в денежных средствах, что стимулирует предприятия к внедрению дистанционной трудовой деятельности (ДТД) собственного персонала и/или широкому использованию аутсорсинга (передачу для выполнения части (неосновных) бизнес-процессов сторонним специализированным предприятиям).

Существенен и тот факт, что предприятия переходного периода использовали ИКТ (в т.ч. Интернет) в своей хозяйственной деятельности, однако делали это в малых масштабах и преимущественно для уменьшения времени выполнения операций, а не изменения содержания бизнес-процессов. Например, ДТД работников предполагает частичное или полное выполнение им своих прежних профессиональных обязанностей удаленно от стационарного места работы в офисе предприятия работодателя посредством использования ИКТ. В переходный период традиционные предприятия начинают утрачивать свои сущностные характеристики обособленности и территориальной локализованности.

Виртуальные предприятия, функционирующие в условиях информационной экономики, максимально полно используют возможности современного поколения ИКТ, в первую очередь сеть Интернет, в процессе хозяйственной деятельности. Под виртуальным предприятием понимается динамическая, открытая бизнес-система, основанная на формировании юридически независимыми предприятиями единого информационного пространства с целью совместного использования своих технологических ресурсов для реализации всех этапов работ по выполнению проекта (заказа клиента) — от источников первичного сырья до сдачи продукции конечному потребителю [6]. Активы виртуальных предприятий распределяются, а не концентрируются. Общая схема виртуального предприятия, с учетом центрального места информационной работы исполнителей операций, представлена на рис. 1.

На рис. 1 стрелками (одно- и двухсторонними) обозначены информационные потоки, сопровождающие субъектно-субъектное и субъектно-объектное взаимодействие.

С точки зрения общих тенденций виртуализации (аналогично разделению информационных систем), совокупность информационных потоков предприятия, обеспечивающая его внутренние бизнес-процессы, получила название "бэк-офис". Информационные потоки, обеспечивающие связь предприятия с другими субъектами хозяйственной деятельности - "фронт-офис". Вместе они образуют полную информационную среду предприятия, представляющую предприятие как субъект информационной

экономики. Информационные потоки сопровождают весь производственный цикл предприятия: от выбора поставщиков сырья до сбыта продукции.

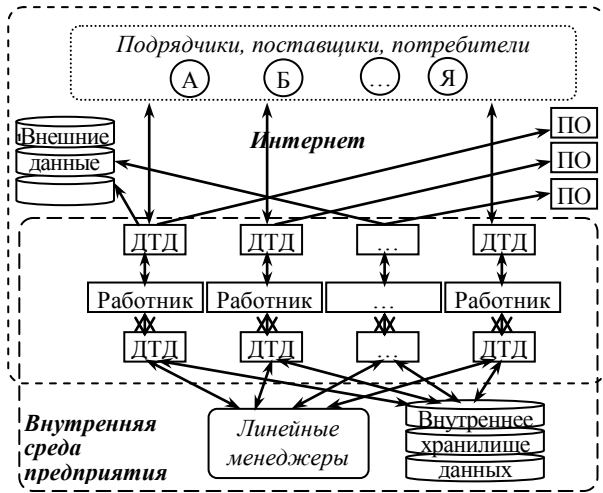


Рис. 1. Общая схема виртуального предприятия

Необходимо отметить, что в основе формирования виртуальных предприятий лежит процесс распада вертикали власти, характерной в условиях стандартизованного массового индустриального производства.

Целостность и управляемость виртуальных предприятий обеспечивается сетью Интернет, которая формирует информационную инфраструктуру поддержки таких предприятий, обеспечивая коммуникацию и интеграцию, совместное управление, включая моделирование взаимодействия участников и поддержку выполнения ими операций.

Виртуальные предприятия характеризуются такими свойствами, как децентрализованность, распределенность и наличие механизмов гибкого формирования новых организационных структур, способность быстро адаптироваться к изменяющимся требованиям рынка, саморегулирование, координация и взаимодействие на основе согласованного с партнерами по бизнесу управления бизнес-процессами и ресурсами.

Таким образом, функционирование виртуальных предприятий основано на формировании единой организационно-технологической и информационной среды за счет временного или постоянного объединения ресурсов участников. На основе оперативной координации использования ресурсов предприятия способны быстро и с минимальными затратами производить конечный продукт или услугу.

Эффективность виртуальных предприятий обеспечивается не столько оптимальным сочетанием материальных ресурсов субъектов, сколько возможностью обеспечения высокого уровня компетенции территориально рассредоточенных участников, что позволяет при помощи ИКТ (в т.ч. Интернета) разрабатывать эффективные технологические

процессы производства и создавать высококачественные ИПиУ. Таким образом, внутри между виртуальными предприятиями возникают экономические отношения, которые характеризуются нарастающей способностью к творчеству и гибкости. Поэтому, критическими ресурсами виртуальных предприятий выступают знания, технологии и человек.

Основанные на знаниях и технологиях, виртуальные предприятия являют собой новейшие конструкции экономических отношений, позволяющие более технологично и эффективно реализовывать экономические интересы субъектов хозяйствования.

По причине новизны понятия "виртуальные предприятия", центральными для многих исследователей теории информационной экономики остаются вопросы о степени виртуализации хозяйственной деятельности субъектов.

В настоящее время "виртуальными" называются как отдельные бизнес-процессы, так и отдельные предприятия. Это происходит потому, что области использования сети Интернет в хозяйственной деятельности предприятия разнообразны: от создания единой внутренней информационной среды до полной интеграции бизнеса в среду Интернет и внешнего взаимодействия с субъектами рынка через глобальную информационную сеть.

При этом, кроме термина "виртуальные предприятия" (организации), в современных теоретических и прикладных исследованиях для обозначения такого рода объединений профессионалов и партнеров по бизнесу употребляются понятия «виртуальная команда», «виртуальная корпорация» и т.д. В основе подобных делений субъектов, осуществляющих свою информационную деятельность посредством сети Интернет, лежат решаемые их членами задачи и выполняемые таким образом операции.

В условиях, когда эмпирические исследования виртуальных предприятий еще достаточно редки, свидетельством увеличения числа операций хозяйственной деятельности, выполняемых посредством сети Интернет может служить динамика использования ИПиУ по модели "SaaS" (включая SaaS PaaS, IaaS, ITaaS и другие ИПиУ), приведенная на рис. 2 согласно [4].

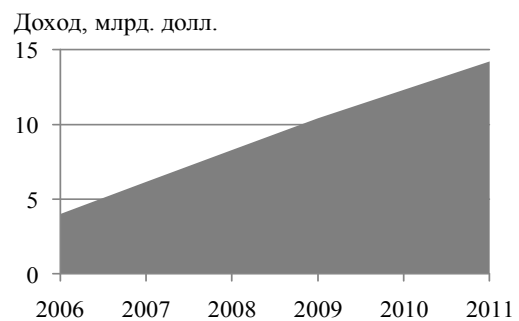


Рис. 2. Динамика сегмента ИПиУ, распространяемых по модели SaaS, в 2006-2011 гг.

Однако, по данным агентства Gartner, на мировом рынке объемы продаж ИПиУ, распространяемых по модели SaaS в 2010 г. превысит 8,5 млрд. долл., что на 14,1% больше, чем в 2009 г. (7,5 млрд. долл.) [5]. Согласно данным агентства IDC, объем мирового рынка ИПиУ, распространяемых по модели SaaS на конец 2009 г составил \$13,1 млрд. долл. К 2014 г. их объем на рынке достигнет \$40,5 млрд. долл., при этом среднегодовой темп его роста составит 25,3%, следовательно выручка от ИПиУ, распространяемых по модели SaaS будет расти в пять раз быстрее по сравнению с традиционными ИПиУ в этот период [5].

Общее представление о направлениях виртуализации деятельности предприятий дает табл. 1, в которой приведены наиболее распространенные бизнес-процессы, выполняемые посредством сети Интернет наряду с их традиционными аналогами. Выполнение операций с использованием сети Интернет обеспечивает современным предприятиям дополнительные функциональные возможности и преимущества, которые также отражены в таблице.

Согласно таблице, на современном этапе развития информационной экономики, доминирует тенденция использования сети Интернет как среды реализации ИПиУ. Так, данные таблицы показывают, что на фоне всех перечисленных сфер деятельности современных предприятий, сегодня наиболее обширной виртуализации подвержена сфера маркетинга. Кроме приведенных в таблице бизнес-процессов по сбыту товаров через сеть Интернет (Интернет-трейдинг) также выделяют особого рода электронные торговые площадки – электронные биржи и Интернет-аукционы.

Информационный маркетинг позволяет виртуальным предприятиям и их участникам самостоятельно совершать сделки через Интернет на некоторых биржах и мировых инвестиционных и финансовых рынках, например, "FOREX" (Foreign Exchange Market), используя специальное программное обеспечение (торговый терминал).

О наращивании возможностей использования сети Интернет с целью создания ИПиУ свидетельствуют темпы (рис. 2) и структура распространения ИПиУ по модели SaaS. Наиболее востребованными ИПиУ, реализуемыми таким образом является ПО и ИКТ предназначенные для поддержки контента, коммуникаций, совместной работы и взаимоотношения с клиентами.

Кроме этого, увеличивается значение ИПиУ, предназначенных для управления кадрами, видеоконференций, управления ИТ-услугами, управления учетными записями, почтовые системы, управление Web-контентом и Web-аналитика или Business Intelligence (BI-систем - это технологии, методы и средства извлечения, представления и анализа значимой для бизнеса информации) [4].

Следствием развития глобального информаци-

онного рынка и расширения возможностей информационного маркетинга является также тот факт, что сеть Интернет предоставляет возможность сокращения каналов распространения товаров и ликвидации промежуточных звеньев, таких как дистрибьютор и оптовый продавец, на смену которым приходит прямая связь производитель-покупатель.

Причиной сокращения каналов распространения является возможность для предприятий взять на себя функции, традиционно выполняемые специалистами промежуточных звеньев, так как Интернет обладает более эффективной возможностью взаимодействия с потребителями и одновременно позволяет отслеживать информацию о потребителях.

С технической стороны это обусловлено развитием технологий построения и ведения баз данных и автоматической обработкой поступающих запросов.

Основными преимуществами предприятия, получаемыми в результате виртуализации операций какой-либо из сфер деятельности (по сравнению с предприятиями использующими традиционные способы деятельности).

Высокая скорость проведения операций за счет упрощенного и удобного доступа к необходимой информации в режиме реального времени. Виртуальные предприятия могут предложить своим участникам, партнерам и клиентам быстрое предоставление коммерческой информации и других способов сотрудничества, уменьшить зависимость поиска информации от фактора географического положения и т.п.

Экономия средств, выделяемых на выполнение операций за счет открытости и глобальности сети. Эффективность информационной деятельности виртуальных предприятий обеспечивается тем, что, они могут, во-первых, взаимодействовать со своими членами, партнерами и клиентами в течении неограниченного времени (24 часа в сутки и семь дней в неделю - система 24/7); во-вторых, использовать специальные ИПиУ, позволяющие осуществлять весь комплекс совместных операций; в-третьих, самостоятельно выполнять функции других субъектов рынка (отказ от работы посредников, отсутствие физической экспозиции товаров и потребности их перемещения и т.д.).

Расширение и укрепление экономических отношений с членами, партнерами и клиентами предприятия за счет повышения их удовлетворенности совместной информационной деятельностью. Экономия времени и средств на выполнение операций информационной деятельности в результате взаимодействия с виртуальным предприятием способствует повышению удовлетворенности взаимодействующей стороны и стремление к дальнейшему сотрудничеству. Открытость глобального информационного рынка обеспечивает нахождение новых членов, партнеров и клиентов виртуального предприятия.

Сравнение традиционных бизнес-процессов предприятий с бизнес-процессами, выполняемыми посредством сети Интернет

Традиционные бизнес-процессы	Бизнес-процессы, выполняемые посредством сети Интернет	Новые функциональные возможности, получаемые в результате выполнения бизнес-процессов посредством сети Интернет	Преимущества выполнения бизнес-процессов посредством сети Интернет
Управление персоналом			
Информационная работа в офисе	Дистанционная трудовая деятельность	гибкость операционной деятельности предприятия; сокращение средств та содержание основных средств и персонал; сокращение времени обслуживания клиентов;	повышение производительности и качества результатов труда; повышение удовлетворенности работников
Маркетинг			
Маркетинговые исследования рынка	Интернет-маркетинг	отсутствие пространственной локализации, т.е. возможность осуществлять исследование вне привязки к конкретной территории или локальному рынку	сокращение времени на поиск вторичной и сбор первичной информации о рынке, снижение расходов на проведение исследования
Реклама	Создание и распространение электронных каталогов товаров и услуг; реклама на сайтах	дает возможность быстро сравнивать товары по ключевым характеристикам, делать заказ товара и оплачивать его.	экономия времени пользователя на поиск товаров и услуг для покупки; экономия производителей на средствах для тиражирования каталога
Продвижение товара, или сетевой маркетинг	Multi Level Marketing - многоуровневый (многоуровневый) маркетинг	предполагает возможность авторизации новых дистрибьюторов (агентов), заказ товара, оплату заказа и доставки, on-line переговоры между партнерами	расширение клиентской базы предприятия
Продажа товара в розницу через собственные и сторонние магазины	Продажа товара в розницу через Интернет-магазин	(кроме акта купли-продажи) позволяет: выполнять удаленный поиск товара по электронным каталогам, сравнивать товары по ключевым характеристикам, вести on-line переговоры, заключать сопутствующие сделки, принимать предоплату и т.п.	позволяет осуществить весь комплекс торговых мероприятий, сокращение времени на поиск партнеров, осуществление сделок
Оптовая продажа товара магазинам	Оптовая продажа товара на торговой площадке в Интернете	(кроме акта купли-продажи) позволяет: выполнять удаленный поиск товара по электронным каталогам, быстро сравнивать товары по ключевым характеристикам, вести on-line переговоры, заключать сопутствующие сделки, принимать предоплату и т.п.	позволяет осуществить весь комплекс торговых мероприятий, сокращение времени на поиск партнеров, осуществление сделок
Управление финансами, инвестиции			
Традиционные платежные системы	Электронные платежные системы	возможность удаленно осуществлять платежи	экономия времени и средств на осуществление операций
Банкинг	Интернет-банкинг	возможность удаленно управлять банковским счетом (проверка состояния счета, перевод средств, пополнение, блокирование и закрытие счета)	экономия времени и средств на осуществление операций
Кредитование банком	Инвестиционные фонды	возможность пересмотра условий кредитования и взаимозачетов	экономия времени и затрат при осуществлении операций

Повышение качества предоставляемых предприятиями ИПиУ за счет активного использования каналов обратной связи и повышения степени интеграции компетенции и знаний всех участников совместной информационной деятельности, т.е. это происходит в результате достижения эффекта от объединения усилий и опыта всех участников информационной деятельности.

В целом, использование сети Интернет как среды создания и реализации ИПиУ открывает новые возможности для организации бизнеса (в данном случае справедлив тезис «технология определяет организацию»). В связи с этим все большее развитие получают такие концепции, как «Wireless Enterprises», «M2M», «Mobile Commerce», «Virtual Information Technologies».

Получение перечисленных преимуществ зависит не только от степени виртуализации информационной деятельности предприятий, а также от эффективности применяемых на предприятии способов и методов преодоления, связанных с этим трудностей.

К негативным моментам виртуализации информационной деятельности предприятий на сегодняшний день следует отнести:

- относительная дороговизна внедрения необходимых для виртуализации ИКТ на предприятии;

- частичная несовместимость необходимых для виртуализации ИКТ, используемых различными предприятиями;

- возможность технологического сбоя виртуальных средств и соответствующего ПО;

- опасность потери конфиденциальности передаваемой информации и взлома системного ПО;

- нехватка высококвалифицированных кадров, необходимых для управления информационными процессами в рамках виртуализации предприятия;

- низкий уровень доверия к новым участникам глобального информационного рынка.

Кроме указанных преимуществ и недостатков осуществления виртуализации информационной деятельности предприятия следует иметь ввиду возникающие при этом риски, а именно:

- риск неподготовленности прочих участников хозяйственной деятельности к изменениям, связанных с виртуализацией информационной деятельности конкретного предприятия;

- риск, связанный с недостаточно разработанной правовой базой проведения виртуализации предприятия;

- риск сравнительно быстрого морального устаревания применяемых в ходе виртуализации ИПиУ.

Для украинских предприятий перечень отмеченных преград и рисков виртуализации деятельности следует дополнить такими препятствиями:

- оценка результатов деятельности предприятия

- по традиционным финансовым показателям;

- трудности в определении ключевых компетенций в процессе виртуализации;

- трудности поиска квалифицированных предприятий-партнеров для осуществления совместной информационной деятельности;

- неразвитый механизм управления риском, возникающим при виртуализации деятельности;

- страх передачи вместе с необходимой для совместной деятельности информацией собственные ноу-хау, скрытые нюансы, знания партнерам.

Указанные потенциальные трудности и риски, возникающие в ходе виртуализации какого-либо предприятия, связаны с вопросами информационной и технической безопасности, качественными характеристиками персонала, готовностью внешней среды и другие аспекты функционирования предприятия. Исходя из этого, правомерно утверждать, что виртуализация информационной деятельности предприятия требует некоторых изменений не только в способах ведения бизнеса, но и всей системы управления.

Понимание природы и направления изменений в системе управления предприятиями, обусловленных виртуализацией их информационной деятельности является безусловно важным для дальнейшего прогрессивного развития современных субъектов хозяйствования в условиях информационной экономики.

Обобщающим фактором виртуализации, который провоцирует трансформацию традиционной системы управления в систему виртуального менеджмента выступает характерный виртуальным предприятиям парадокс совмещения гибкости и концентрации деятельности (согласно [6, с. 65]). Наличие данной парадоксальной ситуации объясняется тем, что с одной стороны, отсутствие жесткой вертикали власти делает виртуальное предприятие более гибким и способным к изменениям в соответствии с динамикой внешней среды функционирования, а с другой, отсутствие материальной формы и абстрактная природа совместной деятельности через Интернет затрудняют контроль и взаимную ответственность таких предприятий, что влияет на их эффективность в общем процессе.

Исследователи современного менеджмента считают, что для обеспечения такого "противоречия", управление виртуальными предприятиями должно:

- быть универсальным, или иметь максимально широкую функциональную специализацию (менеджеры должны иметь широкую специализацию, уметь управлять множеством разнообразных задач одновременно, иметь концептуальное видение сети партнеров и место каждого в ней);

- планировать стратегическое развитие по ключевым

чевым показателям информационной деятельности, учитывая гибкость способов реализации стратегии;

на оперативном уровне базироваться на модели "управления по целям" (контролируя состояние ключевых входных-выходных факторов), а не на оперативной координации выполнения операций участниками;

уделять большое внимание инициативности и творчеству исполнителей операций; концентрировать их внимание на полномочиях, а не на ответственности; в общем процессе выделять личные задачи (интерес) исполнителей и проводить мониторинг их решения.

В дополнение к перечисленным особенностям управления виртуальными предприятиями, следует также отметить то, что повышение сложности их информационной деятельности расширяет традиционный перечень функций менеджмента, добавляя их задачами, решение которых требует новых навыков управления и составляет значительную часть в общем объеме задач управления.

К "новым задачам виртуального менеджмента" относятся коммуникации как основной процесс передачи знаний и превращения их в добавочную стоимость, оценка информационной деятельности и обучение как процесс пополнения капитала знаний предприятия (согласно [6, с. 210-212]).

Выводы

В результате анализа изменения в информационной деятельности предприятия под воздействием сети Интернет выявлено наращивание темпов и расширение сфер использования глобальной сети для создания и реализации ИПиУ.

Отмеченные тенденции требуют существенных изменений в управлении современными предприятиями с целью преобразования способов и направлений ведения информационной деятельности в соответствии с условиями информационной экономики.

Список литературы

1. В 2012 треть жителей планеты будут иметь доступ к интернету [Электронный ресурс]. – Режим доступа к ресурсу: <http://itnews.com.ua>.
2. Иванов Д. Виртуальные предприятия: оперативная кооперация в логистике [Электронный ресурс] / Д. Иванов. – Режим доступа к материалу. - <http://www.cfin.ru/management>.
3. Ойнер О.К. Виртуальный маркетинг и его применение на отечественных предприятиях / О.К. Ойнер, Е.В. Попов // Маркетинг в России и за рубежом, 2008. – № 5. – С. 51-59.
4. Сердюк В.А. Сетевые и виртуальные организации: состояние, перспективы развития / В.А. Сердюк, В.А. Сердюк // Менеджмент в России и за рубежом, 2002. – №5. – С. 32-37.
5. Колесов А. Модель SaaS – в мире и в России / А. Колесов // Управление ИТ-инфраструктурой, 2008. – №10 (119). – С. 45-51.
6. Балабанов И.Т. Интерактивный бизнес / И.Т. Балабанов. – СПб.: Питер, 2001. – 329 с.
7. Уорнер М. Виртуальные организации. Новые формы ведения бизнеса в XXI веке / М. Уорнер, М. Витцель; пер. с англ. Ю. Леонова; под ред. М. Дражиной. – М.: Добрая книга, 2005. – 296 с.

Поступила в редколлегию 9.09.2010

Рецензент: д-р техн. наук, проф. В.П. Сви́дерский, Харьковский институт бизнеса и менеджмента, Харьков.

ЗМІНИ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ПІДПРИЄМСТВА ЩОДО СТВОРЕННЯ І РЕАЛІЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРОДУКТІВ ТА ПОСЛУГ В ІНТЕРНЕТ-СЕРЕДОВИЩІ

О.І. Пушкар, С.О. Назарова

У статті розглянуто напрямки та масштаби змін в інформаційній діяльності підприємств, викликані використанням мережі Інтернет. Масштаби таких змін визначені через динаміку розповсюдження інформаційних продуктів і послуг за моделлю SaaS. Виділено бізнес-процеси підприємства, що виконуються за допомогою використання мережі Інтернет і нові функціональні можливості, що одержуються в такий спосіб. Визначено основні особливості управління віртуальними підприємствами.

Ключові слова: інформаційна економіка, інформаційні продукти і послуги, мережа Інтернет, інформаційна діяльність підприємства, віртуальні підприємства.

THE CHANGES OF BUSINESS PROCESSES THE DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION PRODUCTS AND SERVICES IN THE INTERNET ENVIRONMENT

A.I. Pushkar, S.A. Nazarova

The article deals with the direction and magnitude of change in the information activities of enterprises, resulting from the use of the Internet. The magnitude of these changes are determined by the dynamics of information products and services on the model of SaaS. Identified business processes performed by the use of the Internet and new features obtained in this way. The main characteristics of virtual enterprise.

Keywords: information economy, information products and services, the Internet, information activities of the enterprise, virtual enterprise.