

УДК 519.816

Бакурова А.В.¹, Ропало Г.М.²

¹ д-р. екон. наук, проф., НУ «ЗП»

² асп., НУ «ЗП»

КОНЦЕПЦІЯ ПОБУДОВИ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ АПТЕЧНОЮ МЕРЕЖЕЮ

Ефективне управління сучасною компанією має забезпечуватися створенням такої управлінської інформаційної системи, що охопить всі об'єкти та рівні управління. Основними проблемами управління аптечною мережею є недостатність управлінського досвіду керівників підрозділів, відсутність інформаційної освіти та фінансових ресурсів для формування такої інформаційної системи. Проте інтеграція нових підходів до управління мережею та застосування інновацій у автоматизації її діяльності аптечній характеризується, перш за все, економічною ефективністю. Проблема побудови та впровадження інформаційної системи управління стоїть гостро перед будь-якою аптечною мережею, адже рівень інформаційного забезпечення управлінської діяльності у таких компаній, як правило, є досить низьким, а відповідно, інформаційна система управління не є повністю ефективною.

Інформаційна система – взаємопов'язана сукупність засобів, методів та персоналу, що використовуються для зберігання, обробки та видачі інформації в інтересах досягнення поставленої мети. Основою інформаційних систем є інформаційні моделі, що описують інформаційні потоки в управлінні за допомогою певних алгоритмів та процедур оброблення інформації.

Метою інформаційної системи є підготовка інформації для використання її управлінським апаратом. Вона забезпечує збереження, оброблення та узагальнення]. Основними принципами побудови ефективних інформаційних систем є: принцип інтеграції (багаторазове використання даних для вирішення великої кількості завдань), принцип системності

(обробка даних в різних аспектах для отримання інформації необхідну на всіх рівнях управління), принцип комплексності (механізація і автоматизація процедур перетворення даних на всіх етапах функціонування системи).

Відповідно, інформаційна система управління аптечною мережею – сукупність управлінської інформації та інформаційної підтримки системи управління та зв'язки між ними. Основними функціями інформаційних систем управління є збір, реєстрація та обробка даних, що отримані в місці збору інформації (наприклад, в аптечному закладі) та передані до інформаційного центру з метою подальшої її обробки.

Структуру інформаційної системи складає сукупність окремих її частин – підсистем. Підсистема – це частина системи, яка виділена за певною ознакою.

1. Прийняття рішень

Система підтримки прийняття рішення про розміщення аптек на основі нечіткої логіки. Для її побудови використовуються методи нечіткої математики та розв'язується задача лінгвістичної апроксимації. Вхідні змінні системи, що впливають на вибір місця для торгової точки представляються у вигляді лінгвістичних змінних. Такими змінними є трафік, якість пішохідного потоку, купівельна спроможність, тип району, конкурентне середовище, відстань до медичних установ. Для кожної лінгвістичної змінної визначаються терм-множини, що складаються з кількох термів.

Система підтримки прийняття рішень про управління потенційним попитом аптек мережі на основі побудови когнітивної моделі. Якісний аналіз ефективності управління мережею передбачає визначення тенденцій перебігу процесів, якісну оцінку цих тенденцій і вибір заходів, що сприяють їх розвитку в потрібному напрямку. Когнітивна модель оснований на формалізації причинно-наслідкових зв'язків, які мають місце між факторами, що характеризують досліджувану систему. Результатом формалізації є представлення системи у вигляді когнітивної карти.

Рекомендаційні системи забезпечують організацію та підтримку цифрового зв'язку з клієнтами мережі. Використання рекомендаційних систем ґрунтується на пропозиції нових елементів для конкретного користувача на основі попередніх вподобань користувачів або думок інших однодумців користувача.

СППР управління розвитком мережі аптек в умовах конкуренції. Такі СППР націлені на вирішення задач розширення мережі, управління ціновою політикою, управління логістикою.

2. Управління продажами.

Система управління взаємовідносин з клієнтами. Дозволяє вести діалог з клієнтом через представників аптеки та аптечної довідки, формувати клієнтську базу з різними групами клієнтів (вік, стать, історія покупок

клієнта тощо). Лояльність клієнта виражається в економічній ефекті для аптечної мережі та збільшенні її прибутків.

Система продажу. Створення ефективних збутових каналів, налагодження системи своєчасної доставки лікарських засобів в аптечні заклади, проведення акцій та надання знижок.

Система управління лояльністю персоналу. Система взаємовідносин між власниками аптечної мережі та працівниками аптечних закладів повинна базуватись на довірі та повазі, оскільки основне прагнення співробітника аптеки — це справедливе ставлення до себе та можливість професійно розвиватися в рамках своєї роботи.

3. Управління проектами. У складних проектах необхідно обробляти безліч інформації, для цієї мети використовуються інформаційні системи управління проектами. В основі цих систем незалежно від їх рівня і вартості закладені методи мережевого планування і управління. Інформаційна система управління проектами підвищують ефективність, обґрунтованість і швидкість прийняття управлінських рішень та дозволяють автоматизувати всі основні операції проектної діяльності.

4. Фінансовий аналіз. Важливу роль у реалізації завдань фінансового аналізу відіграє його інформаційне забезпечення. Основним джерелом інформації при проведенні фінансового аналізу є дані бухгалтерського обліку та фінансової звітності підприємства. мовлення користувача. Автоматизація фінансового аналізу дає змогу підвищити ефективність управління, оскільки буде налагоджений оперативний зв'язок між головним центром управління і підрозділами підприємства. Такі можливості зумовлені тим, що комп'ютерний спосіб обробки інформації вимагає формального та чіткого опису аналітичних процедур у вигляді алгоритмів, що призводить до покращення порядку виконання обов'язків працівників фінансової служби.

5. Аудиту. Економічна діяльність аптечної мережі пов'язана з виконанням певних функцій контролю. Процес контролю полягає у визначенні найбільш вразливих місць та негативних процесів у аптечній мережі для їх заміщення більш ефективними.

6. Бухгалтерський облік. Побудова інформаційної системи та автоматизація роботи бухгалтерського обліку, мережі дозволяє навести порядок і в складському обліку, в постачанні та реалізації продукції, товарів, допомагає відстежувати договори з контрагентами та підрядними організаціями, швидше розраховувати заробітну плату, своєчасно здавати офіційну статистичну звітність.

Використання описаних систем в структурі інформаційної системи сприятиме прийняттю обґрунтованих стратегічних управлінських рішень, спрямованих на зростання конкурентоспроможності і поліпшення якості управління аптечною мережею.