

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	4
Раздел I. КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ КОМПАНИИ.....	6
Глава 1. Современные корпоративные информационные системы управления ...	6
1.1. Информационные технологии и системы в решении задач бизнеса ...	6
1.2. Основные понятия и определения	12
1.3. Типы предприятий	21
1.4. Концепции построения корпоративных информационных систем ..	22
1.5. Современные решения в области корпоративных информационных систем	31
<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 1</i>	<i>68</i>
Глава 2. Функциональная структура и основные возможности SAP Business Suite	69
2.1. Обзор решения SAP Business Suite	69
2.2. Интеграционная платформа SAP NetWeaver	70
2.3. Управление ресурсами предприятия SAP ERP	72
2.4. Управление взаимоотношениями с клиентами SAP CRM	82
2.5. SAP SRM «Управление взаимоотношениями с поставщиками»	83
2.6. «Управление жизненным циклом продукта» SAP PLM	87
2.7. «Управление товарными потоками» SAP SCM	89
<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 2</i>	<i>92</i>
Глава 3. Функциональная структура и возможности Microsoft Dynamics AX ...	92
3.1. Обзор решения Microsoft Dynamics AX	92
3.2. Управление финансами	105
3.3. Модуль «Торговля»	109
3.4. Управление логистикой	113
3.5. Производственный контур	120
3.6. Продажи и маркетинг	124
3.7. Управление персоналом	128
3.8. Аналитические возможности Microsoft Dynamics AX	132
<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 3</i>	<i>136</i>
Раздел II. МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЯ ...	138
Глава 4. Моделирование предметных областей деятельности предприятия ...	138
4.1. Введение в моделирование бизнес-процессов	138
4.2. Подходы к моделированию бизнес-процессов	139
4.3. CASE-системы. Общая характеристика и классификация	140
4.4. Выбор CASE-системы	158
4.5. Заключение	159
<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 4</i>	<i>160</i>
Глава 5. Процессно-ориентированное внедрение ERP-систем	161
5.1. Процессный подход на российских предприятиях	161

5.2.	Отличительные признаки <i>ERP</i> -систем	162
5.3.	Процедура внедрения систем <i>ERP</i>	163
5.4.	Адаптационные мероприятия в рамках внедрения системы <i>ERP</i> ...	164
5.5.	Постепенная модель внедрения системы <i>ERP</i>	165
5.6.	Процессно-ориентированный выбор системы <i>ERP</i>	166
5.7.	Проектно-ориентированное внедрение системы <i>ERP</i>	171
5.8.	Фактический анализ, проектная концепция и реализация	174
5.9.	Примеры использования решений <i>SAP AG</i>	177
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 5</i>	182
Раздел III. АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЯ		
СРЕДСТВАМИ <i>MICROSOFT DYNAMICS AX</i>		183
Глава 6.	Управление финансовыми потоками в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	183
6.1.	Введение в финансовый контур <i>Microsoft Dynamics AX</i>	183
 6.2.	Отражение элементов учетной политики в финансовом контуре <i>Microsoft Dynamics AX</i>	187
6.3.	Бухгалтерский учет в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	188
6.4.	Налоговый учет в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	194
6.5.	Управленческий учет в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	195
6.6.	Учет по международным стандартам в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	196
6.7.	Консолидация	197
 6.8.	Работа с журналом общего учета	199
 6.9.	Управление дебиторской и кредиторской задолженностью	199
 6.10.	Управление денежными потоками	199
6.11.	Финансовый менеджмент в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	199
 6.12.	Формирование отчетности в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	199
6.13.	Взаимодействие финансового контура со смежными функциональными контурами.	205
6.14.	Эффект от внедрения финансового контура.	206
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 6.</i>	207
Глава 7.	Управление материальными потоками в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	207
7.1.	Обзор логистического контура <i>Microsoft Dynamics AX</i>	207
7.2.	Взаимодействие модулей логистики.	217
 7.3.	Ежедневный складской учет	218
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 7.</i>	218
Глава 8.	Управление производством в <i>Microsoft Dynamics AX</i>	218
8.1.	Обзор средств управления производством в <i>Microsoft Dynamics AX</i> ..	218
8.2.	Базовые элементы производства.	223
8.3.	Спецификации (<i>BOM</i>)	224
8.4.	Рабочие центры	231
8.5.	Маршруты и операции	237
8.6.	Производственные заказы	243

8.7.	Планирование производства и использование субподрядных работ	254
8.8.	Управление производством и завершение производственного заказа	263
8.9.	Запросы и отчеты	266
 8.10.	Складские аналитики и производство	271
8.11.	Глоссарий	271
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 8.</i>	273
Глава 9.	Учет основных средств в Microsoft Dynamics AX	273
9.1.	Цели и задачи по учету основных средств	273
9.2.	Понятия и определения модуля «Основные средства» (ОС)	275
 9.3.	Карточка основного средства	279
 9.4.	Учет операций по основному средству	279
 9.5.	Формирование отчетности по учету основных средств	279
 9.6.	Интеграция модуля учета основных средств с другими модулями системы	279
9.7.	Эффект от автоматизации учета основных средств	280
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 9.</i>	280
Глава 10.	Кадровый учет в Microsoft Dynamics AX	280
10.1.	Введение в управление персоналом в Microsoft Dynamics AX	280
10.1.	Модуль «Управление персоналом»	281
10.2.	Модуль «Расчеты с персоналом»	283
 10.3.	Кадровое делопроизводство	284
 10.4.	Расчет заработной платы	284
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 10.</i>	284
Раздел IV.	СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА И КОРПОРАТИВНЫЕ ПОРТАЛЫ	285
Глава 11.	Введение в электронный бизнес	285
11.1.	Источники перемен в новой экономике, роль Интернета и тенденции его развития	285
11.2.	Основы электронного бизнеса	292
11.3.	Структура электронного рынка, модели и формы взаимодействия участников, подходы к сегментации	296
11.4.	Комплекс электронного маркетинга	301
11.5.	Развитие электронного бизнеса в России	309
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 11</i>	312
Глава 12.	Корпоративные сайты и порталы как инструменты электронного бизнеса	313
12.1.	Виды и назначение web-сайтов и порталов	313

12.2.	Комплекс требований к аппаратным и программно-технологическим средствам для построения и поддержки корпоративных порталов	319
12.3.	Анализ порталных решений в составе интегрированных систем управления предприятием	324
 12.4.	Построение корпоративного портала на основе <i>Microsoft Dynamics AX</i>	334
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 12</i>	334
Раздел V.	СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ	335
Глава 13.	Обзор систем управления взаимоотношениями с клиентами	335
13.1.	История развития <i>CRM</i>	335
13.2.	Определение и концепция <i>CRM</i>	339
13.3.	Пирамида ценностей в эпоху <i>CRM</i>	341
13.4.	Этапы развития концепции <i>CRM</i>	343
13.5.	Кому нужны <i>CRM</i> -решения?	345
13.6.	Разновидности <i>CRM</i>	346
13.7.	Структура и функционал <i>CRM</i> -систем	350
13.8.	Технологии и свойства <i>CRM</i>	355
13.9.	Внедрение <i>CRM</i>	357
13.10.	Что дает внедрение <i>CRM</i> -технологий?	364
13.11.	Особенности внедрения <i>CRM</i> -систем в России	366
13.12.	Обзор российского рынка <i>CRM</i> -решений	369
13.13.	Тенденции развития <i>CRM</i> -систем	371
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 13</i>	372
Глава 14.	Основные функции и возможности <i>Microsoft Dynamics CRM</i>	372
14.1.	Общие сведения о <i>Microsoft Dynamics CRM</i>	372
14.2.	Архитектура <i>Microsoft Dynamics CRM</i>	378
14.3.	Технологии	378
14.3.	Функциональность системы	382
14.4.	Основные модули <i>MS Dynamics CRM</i>	383
14.5.	Настройка и кастомизация системы	393
14.6.	Заключение	394
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 14</i>	394
 Глава 15.	Автоматизация маркетинга с помощью <i>MS CRM</i>	395
 Глава 16.	Управление продажами в <i>MS Dynamics CRM</i>	395
 Глава 17.	Управление сервисом в <i>Microsoft Dynamics CRM</i>	395
Раздел VI.	ВНЕДРЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ	396
Глава 18.	Методология внедрения корпоративных информационных систем управления	396
18.1.	Введение	396

18.2.	Организация проекта и функциональные роли	396
18.3.	Типовой проект	404
18.4.	Последовательность работ на проекте	406
18.5.	Подходы к послепроектной поддержке и развитию системы	410
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 18</i>	410
Глава 19.	Описание фаз проекта внедрения корпоративных информационных систем управления	411
19.1.	Предпроектное обследование	411
19.3.	Подготовка проекта	415
19.4.	Анализ существующих бизнес-процессов (<i>AS IS</i>)	420
19.5.	Проектирование системы (<i>TO BE</i>)	426
19.6.	Реализация	432
19.8.	Поддержка эксплуатации	450
	<i>Список литературы и интернет-ресурсов к главе 19</i>	456
	Сведения об авторах	457