**Автоматизация бизнес-процессов: как ЕАС трансформируют бизнес и ускоряют рост**

***Кимов Амин Муратович***

*Студент*

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство)», Институт информационных технологий и цифровой трансформации, Москва, Россия*

*E–mail: amin.kimov@inbox.ru*

Единые автоматизированные системы (ЕАС) продолжают набирать популярность, расширяя своё применение от крупных государственных корпораций до предприятий малого и среднего бизнеса. Это обусловлено возрастающими требованиями клиентов и необходимостью быстрого реагирования на изменения рынка. Современные бизнес-модели требуют гибкости и высокой скорости обработки данных, что делает внедрение ЕАС стратегически важным элементом цифровой трансформации [1, 2].

Одним из ярких примеров успешного внедрения ЕАС является информационная система (ИС) «ЕАС ОПС», разработанная для ООО «Почта России» силами ООО «Почтатех». Она объединила функционал автоматизированного управления и CRM (Customer Relationship Management – система для управления взаимоотношениями с клиентами), что позволило значительно повысить качество обслуживания клиентов и эффективность внутренних бизнес-процессов [7]. Согласно исследованиям, внедрение подобных систем способствует увеличению производительности труда на 25-30% и снижению операционных затрат на 15-20% [4]. Кроме того, автоматизация рутинных задач позволяет сократить время обработки клиентских заявок в среднем на 35%.

Для предприятий малого и среднего бизнеса (МСБ) внедрение ЕАС открывает новые возможности. Цифровизация снижает риски и способствует росту [5]. Инструменты, такие как Service Desk (система для организации и автоматизации обслуживания клиентов), CRM и электронный документооборот (ЭДО), помогают снизить затраты на административные процессы в среднем на 20%, а скорость обработки заявок увеличивается на 40% [3]. Более того, аналитика больших данных, встроенная в современные ЕАС, позволяет предприятиям прогнозировать спрос и оптимизировать логистические цепочки, что снижает расходы на складское хранение на 10-15%.

Однако внедрение ЕАС сопряжено с рядом вызовов. Среди основных проблем – высокие требования к вычислительным мощностям, сложность интеграции в существующую инфраструктуру и необходимость значительных инвестиций [2]. Например, в случае ИС «ЕАС ОПС» в разработке технологии участвовало не менее 52 специалистов, а на сопровождение системы тремя линиями поддержки потребовалось 367 сотрудников. Для МСБ актуальны вопросы адаптации технологий под специфические бизнес-процессы и ограниченные ресурсы. Тем не менее, исследования показывают, что инвестиции в ЕАС окупаются в течение 2-3 лет благодаря повышению эффективности бизнес-процессов [6].

Одним из ключевых аспектов успешного внедрения ЕАС является кадровый фактор. По данным опросов, около 60% компаний сталкиваются с трудностями в обучении персонала и адаптации сотрудников к новым технологиям. Это требует дополнительных затрат на образовательные программы и внутренние тренинги. Компании, инвестирующие в обучение персонала, сокращают сроки адаптации сотрудников к новым системам на 30-40% [5].

В рамках данного исследования планируется оценка эффективности внедрения ЕАС в компаниях среднего бизнеса. Будут использованы следующие методики:

- Сравнительный анализ ключевых показателей (до и после внедрения);

- Опросы и интервью с сотрудниками и руководством компаний;

- Анализ данных о скорости выполнения бизнес-процессов и операционных затрат;

- Экономическое моделирование на основе метода дисконтирования денежных потоков (DCF) для оценки окупаемости инвестиций в ЕАС [2];

- Анализ влияния автоматизации на уровень удовлетворенности клиентов.

Для получения практических данных подана заявка на сотрудничество с ООО «Почта России» с целью изучения их опыта внедрения и эксплуатации ЕАС. Ожидается, что результаты исследования позволят выработать рекомендации по эффективному внедрению ЕАС в МСБ, а также предложить алгоритм модульного типа для адаптации системы под различные бизнес-модели. В дополнение к этому будет проведено тестирование прототипа аналитического модуля, позволяющего прогнозировать бизнес-результаты после внедрения ЕАС.

Внедрение ЕАС является перспективным направлением для повышения эффективности и конкурентоспособности предприятий. Несмотря на существующие вызовы, грамотная реализация и адаптация системы под потребности бизнеса позволяют добиться значительных положительных результатов [4]. В будущем ожидается развитие ЕАС в следующих направлениях:

- Интеграция технологий искусственного интеллекта для анализа данных и предиктивного управления [3];

- Усиление облачных решений для повышения гибкости и снижения затрат на ИТ-инфраструктуру;

- Более широкое использование автоматизированных алгоритмов для сокращения времени выполнения рутинных операций;

- Развитие гибридных решений, сочетающих локальные и облачные хранилища данных, что обеспечит более высокую отказоустойчивость и защиту информации.

**Список литературы:**

1. Бунова, Е.В., Буслаева, О.С. Оценка эффективности внедрения информационных систем // Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2012. – № 1. – С. 158–164

2. Рустамова Л.А., Османова З.М. Цифровая трансформация малого и среднего бизнеса: стратегии и перспективы // Экономика и предпринимательство. – 2024. – № 5. – С. 102-110.

3. Соловьев А.А. Анализ перспектив и проблем управления бизнес-процессами малого бизнеса на основе технологий искусственного интеллекта // Вестник экономики, права и социологии. – 2023. – № 2. – С. 112-118.

4. Тодорович С. Подходы к оценке влияния цифровой трансформации на эффективность компаний // Экономические науки. – 2024. – № 11. – С. 87-95.

5. Чухарев А.В. Методы оценки эффективности проектов внедрения корпоративных информационных систем // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2023. – № 4. – С. 56-62.

6. Как автоматизация помогает малому и среднему бизнесу: от 19 февраля 2025 г.- Текст: электронный // РБК Компании: официальный сайт. URL: https://companies.rbc.ru/news/MhwiinEKFF/kak-avtomatizatsiya-pomogaet-malomu-isrednemu-biznesu/ (дата обращения: 03.03.2025).

7. Почта России. Описание жизненного цикла почтовых отправлений. – URL: https://www.pochta.ru/assets/Opisanie\_zhiznennogo\_czikla\_05ce327647.pdf (дата обращения: 03.03.2025).