СОДЕРЖАНИЕ

Введение 2

Раздел 1. **Документооборот и автоматизация бизнес-процессов** 3
Поддержка эффективных коммуникаций, корпоративные порталы и совместная работа 3
Решения для повышения эффективности корпоративных бизнес-процессов 7
Решение Microsoft для подбора персонала 7
Решение Microsoft для создания сложных составных документов 9
Решение Microsoft для подготовки корпоративной финансовой отчетности в формате XBRL 11
Решение Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов 13
Решение Microsoft для управления качеством по методике «Шесть Сигма» 16
Решение Microsoft для Sarbanes-Oxley 17
Решения для интеграции приложений и межкорпоративных (business-to-business) бизнес-процессов 20
Сервер интеграции Microsoft BizTalk Server 2004 20
Акселератор для глобальной сети синхронизации данных (GDS) 22
Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для HIPPA 23
Акселератор сервера интеграции Microsoft BizTalk Server для HL7 25
Акселератор сервера интеграции Microsoft BizTalk Server для SWIFT 26
Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для RosettaNet 27

Раздел 2. **Бизнес-аналитика и корпоративная отчетность** 30
Решение Microsoft для построения хранилищ данных и систем бизнес-анализа 31
Решение Microsoft для управления по ключевым показателям деятельности организаций 33
Решение Microsoft для повышения эффективности работы пользователей корпоративной отчетности 35
Решение Microsoft для бизнес-отчетности, интегрированной в корпоративный портал 37

Раздел 3. **Управление ресурсами предприятия (ERP) и управление взаимоотношениями с клиентами (CRM)** 38
Решение для построения систем управления ресурсами предприятия Microsoft Business Solutions–Axapta 38
Решение для управления взаимоотношениями с клиентами Microsoft Business Solutions CRM 41

Преимущества решений Microsoft для бизнеса 43

Приложения 45
Что такое решения Microsoft, их предназначение и состав 45
Архитектура платформы Microsoft 46
Партнеры Micosoft и их участие в создании решений 47

ВВЕДЕНИЕ

Извечная дилемма – делать информационную систему своими силами или покупать готовый продукт – редко имеет однозначное решение для отдельно взятой организации. Как правило, при выборе одного из этих сценариев пользователи страдают либо от недостатка функциональности, либо от низкого качества исполнения, постоянных сбоев в работе и увеличения совокупной стоимости владения информационной системой. Наиболее оптимально в данном случае выбрать компромиссный вариант – воспользоваться готовыми блоками информационной системы – решениями, предлагаемыми профессиональными поставщиками, и адаптировать их или доработать под особенности и требования своего бизнеса. Сделать это можно как собственными силами, так и при помощи партнеров поставщика.

Обеспечить возможность построения информационной системы любого масштаба и уровня сложности – это основной принцип компании Microsoft при работе с корпоративными заказчиками.

На базе своей платформы Microsoft разрабатывает типовые примеры или сценарии решения различных бизнес-задач, представляющие собой отдельные продукты или методики. В свою очередь, партнеры Microsoft создают эффективную инфраструктуру, соответствующую целям и задачам именно вашей организации. В ряде случаев допустимо также внедрение отдельных готовых продуктов. Преимущества такого подхода состоят в экономии средств и времени, а также в снижении рисков при внедрении информационной системы.

Данная брошюра призвана дать вам первое представление о типовых сценариях решения бизнес-задач при помощи корпоративных решений Microsoft, а также рассказать о примерах соответствующих внедрений в России и мире с указанием проблемы, предложенных технологий и преимуществ, выявленных в ходе их эксплуатации.

Для быстрой оценки возможностей корпорации Microsoft по решению ваших бизнес-задач обратитесь в отдел продажи корпоративных решений Microsoft Россия.

Наши специалисты проведут быструю диагностику и порекомендуют наиболее подходящие типовые решения и партнеров, обладающих опытом их внедрения.

Где получить дополнительную информацию и приобрести решения Microsoft?

За более подробной информацией обращайтесь к нашим партнерам и в департамент по работе с крупными организациями Microsoft Россия.

- **Михаил Козлов, Дмитрий Шульгин** (документооборот и автоматизация бизнес-процессов)
- **Андрей Синкин** (интеграции приложений и межкорпоративных бизнес-процессов)
- **Инна Ожогина** (ERP и CRM)

Дополнительная информация:
www.microsoft.com/rus/business/default.mspx;
www.microsoft.com/rus/business/efficiency/default.mspx;
www.microsoft.com/office/solutions/

Раздел 1

ДОКУМЕНТООБОРОТ И АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

В данном разделе представлены решения Microsoft для автоматизации корпоративного документооборота и бизнес-процессов, включая следующие типовые сценарии:

- Эффективные коммуникации, корпоративные порталы и совместная работа.
- Офисные бизнес-процессы (создание сложных составных документов группой пользователей, подбор персонала, подготовка финансовой отчетности).
- Управление портфелем корпоративных проектов.
- Управление качеством по методике «Шесть Сигма».
- Интеграция приложений и межкорпоративных (business-to-business) бизнес-процессов.
- Автоматизация делопроизводства.

ПОДДЕРЖКА ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ, КОРПОРАТИВНЫЕ ПОРТАЛЫ И СОВМЕСТНАЯ РАБОТА

Решения Microsoft позволяют создавать внутренние (интранет) и внешние (экстранет и Интернет) порталы, связывающие организацию с ее сотрудниками, бизнес-партнерами и клиентами.

Ключевые возможности

Корпоративный портал позволяет решать следующие задачи:

- информирование сотрудников, партнеров и клиентов о значимых событиях в жизни организации;
- поддержка бизнес-процессов, требующих совместной работы различных групп или связывающих в едином потоке работ различные функциональные подразделения организации;
- управление корпоративным документооборотом и поиск документов;
- доступ к корпоративной отчетности через интегрированные с порталом бизнес-приложения;
- персональная настройка рабочих мест пользователей с учетом их прав доступа к ресурсам корпоративной информационной системы.

Портальные технологии Microsoft интегрируются со средствами, обеспечивающими синхронные (аудио-, видео-, мгновенные сообщения) и асинхронные (электронная почта) коммуникации между сотрудниками, а также со средствами офисной телефонии. Это позволяет поддерживать связь в режиме полнофункционального мобильного офиса со всеми сотрудниками, партнерами и клиентами, независимо от того, находятся они в офисе, в командировке или работают дома.

Используемые продукты, технологии и сервисы

Серверные компоненты

- Microsoft SharePoint Portal Server 2003
- Microsoft Windows SharePoint Services
- Microsoft Exchange Server 2003
- Microsoft Live Communication Server 2005
- Microsoft BizTalk Server 2004
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2000.

Клиентские приложения

- Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft Windows Messenger
- Microsoft Windows Media

Решения Microsoft включают типовые методические материалы для внедрения порталов и коммуникационной системы:

- Методика внедрения интранет- и экстранет-портала с поддержкой совместной работы пользователей (Microsoft Solution Accelerator for Intranets).
  Методика состоит из четырех отдельных руководств, ориентированных на разные группы аудитории. В общем руководстве (Solution Accelerator for Intranets Overview Guide) рассматриваются основные особенности данного решения. В руководстве по планированию (Solution Accelerator for Intranets Planning Guide) акцент делается на описании архитектуры и процесса создания приложений. В руководстве по построению и тестированию интранет-решений (Solution Accelerator for Intranets Build and Test Guide) речь идет о разработке и проверке полученной архитектуры. Руководство по функционированию интранет-решений (Solution Accelerator for Intranets Operations Guide) содержит рекомендации по поддержке готовой системы.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=7cdc1f2d-f550-49e0-9b74-318da11ba1b4

- Методика внедрения Интернет-портала с элементами электронной коммерции (Microsoft Solution for Internet Business).
  Методика описывает ряд сценариев внедрения интернет-порталов различного масштаба, начиная с правительственных туристических порталов для многоязычных пользователей и заканчивая взаимодействующими между собой корпоративными порталами, оснащенными функциями персонализации, аутентификации, управления контентом, структурирования каталогов данных, анализа и взаиморасчетов с розничными покупателями. Словом – от простого информационного сайта до сложнейших торговых площадок корпораций уровня Ford Motors.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/technet/itsolutions/citsrv/ib/default.mspx

- Методика внедрения системы управления корпоративными сообщениями (Solution Accelerator for Microsoft Systems Architecture (MSA) Enterprise Messaging).
  Системы управления корпоративными сообщениями обычно базируются на электронной почте, которая давно стала критически важным для бизнеса приложением. Методика позволяет правильно развернуть, интегрировать и запустить в эксплуатацию систему управления корпоративными сообщениями на базе системной архитектуры Microsoft, включая настройку антивирусов, фильтрацию спама и управление резервным копированием.
  Методика состоит из восьми отдельных руководств, ориентированных на разные сегменты аудитории. В руководствах рассмотрен широкий круг вопросов – от основных особенностей системы и общего описания ее архитектуры с упором на концепцию управления электронной почтой до описания решения на базе Microsoft Exchange Server 2003 и Windows Server 2003, вариантов архитектуры решения и технических требований к физической системе. Описан также процесс внедрения и тестирования системы. В отдельном руководстве содержатся рекомендации по поддержке готовой системы.

«За счет использования Exchange 2003 и Outlook 2003 у нас появилось множество возможностей гибкого управления корреспонденцией, таких, как легко настраиваемая категоризация, эффективное управление почтой на основе правил, папки поиска, позволяющие отображать одно и то же письмо по множеству критериев в разных каталогах, синхронизация с КПК на платформе Windows Mobile 2003».

***А. В. Артамонов**, начальник Департамента аналитики и информационных баз данных (ДАИБД) компании «РЕНОВА»*

Преимущества использования

Экономический эффект при внедрении решений Microsoft для повышения эффективности коммуникаций, создания корпоративных порталов и поддержки совместной работы достигается за счет следующих ключевых факторов:

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/technet/itsolutions/citsrv/em/msaem/default.mspx

- **Повышение производительности труда**
  Системы поддержки эффективных коммуникаций и корпоративных порталов обеспечивают возможность совместной работы над документами и информацией, создаваемыми привычными средствами Microsoft Office, что значительно упрощает координацию проектов и ускоряет работу сотрудников. Эффективность работы компании повысится также за счет более быстрого и лучше обоснованного принятия управленческих решений и «живой» трансляции информации от руководства.

- **Совершенствование бизнес-процессов**
  Решения Microsoft позволяют оптимизировать бизнес-процессы компании. Входящие в них инструменты помогают упростить и ускорить доступ к данным корпоративной информационной системы, обеспечить тесное взаимодействие между различными подразделениями компании и вывести ее сотрудничество с заказчиками и партнерами на новый уровень.

- **Улучшение управления знаниями**
  Использование таких технологий, как классификация и профилирование документов, поиск и передача аудио-, видео- и другой информации в масштабе всего предприятия, возможность подписаться на автоматическую рассылку уведомлений об изменениях на портале и проч., намного снижает затраты рабочего времени сотрудников предприятия на поиск нужных документов в информационных массивах.

- **Поддержка любых сценариев документооборота**
  Предлагаемые Microsoft технологии поддерживают как свободную (add-hoc) маршрутизацию и обработку документов, так и основанные на «жестких» бизнес-правилах сценарии[1]. Если прописанные маршруты и бизнес-правила нужно изменить, в большинстве случаев достаточно поменять описание процесса на схеме, не прибегая к программированию.

- **Быстрый возврат инвестиций в ИТ**
  Предприятие быстро окупит свои вложения за счет стандартизации процессов, интегрируемости систем, повышения управляемости, надежности и безопасности программно-аппаратного комплекса, а также роста эффективности бизнеса.

ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЙ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание корпоративного портала ОАО «ЛУКОЙЛ»

Заказчик

ОАО «ЛУКОЙЛ» – ведущая вертикально интегрированная нефтяная компания России, вторая нефтяная компания в мире по размеру доказанных запасов углеводородов

Поставщик решения

IBS

Цель внедрения

Создать единое информационное пространство, а также средство коммуникации между сотрудниками компании

Эффект от внедрения

Пользователям обеспечен доступ к ресурсам компании через единый интерфейс, благодаря интеграции ресурсов на уровне представления. Создан широкий набор сервисов портала. Появилась возможность коллективной работы пользователей портала с интегрированными в него информационными ресурсами

[1] На базе примеров решений Microsoft, готовых решений партнеров Microsoft, а также заказной разработки.

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание корпоративного портала (системы управления знаниями) НК «ЮКОС»

Заказчик

НК «ЮКОС» – крупнейшая частная нефтяная компания в России

Поставщик решения

IBS

Цель внедрения

Разработка системы управления знаниями, предназначенной для накопления, систематизации, использования и обмена знаниями в рамках деятельности НК «ЮКОС» и управляемых обществ

Эффект от внедрения

Создание подсистемы хранения информации и размещение в ней отраслевых архивов информации, корпоративной нормативно-методической и справочной информации, архивов журналов, внешних информационных источников. Создание подсистемы учета профессиональных компетенций сотрудников, их мотивации и процедур облегчения коммуникаций между сотрудниками. Создание подсистемы поддержки коллективной деятельности и совместной работы над документами. Создание подсистемы обеспечения доступа к системе как внутренних, так и внешних пользователей, системы репликации данных в территориально удаленные подразделения

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Организация мобильного офиса компании «СладКо»

Заказчик

Кондитерское объединение «СладКо»

Поставщик решения

ПНП БИОС (Екатеринбург)

Цель внедрения

Организовать распределенную систему управления территориально разобщенными предприятиями, входящими в объединение и создать «мобильный офис» – инфраструктуру для совместной работы сотрудников разных предприятий

Эффект от внедрения

Появилась возможность управлять компанией без концентрации всех топ-менеджеров в одном городе. С критически важными для управления компанией сотрудниками можно связаться даже во время их отсутствия – в периоды болезни, командировки или отпуска

РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОРПОРАТИВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Решение Microsoft для подбора персонала

Microsoft Office Solution Accelerator for Recruiting

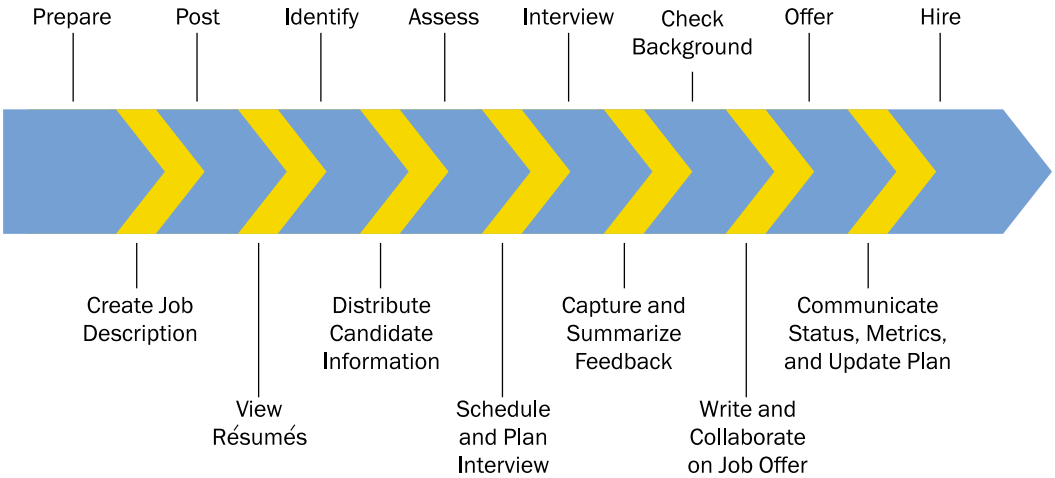
Вы можете значительно повысить эффективность работы отдела кадров вашей компании за счет автоматизации процесса рекрутинга. Традиционная организация этого процесса включает множество ручных операций по работе с описаниями должностных инструкций, обработке резюме кандидатов, планированию и согласованию места и времени проведения интервью кандидатов с руководителями подразделений компании.

Основная масса крупных компаний имеет учетные кадровые системы, помогающие при найме персонала. Но эти системы крайне редко поддерживают возможность совместной работы сотрудников кадровой службы и других подразделений компании. Эту проблему устраняет решение Microsoft для подбора персонала, которое позволяет легко и оперативно координировать процесс подбора персонала и действия сотрудников компании в ходе этого процесса.

Используемые продукты, технологии и сервисы

Серверные компоненты
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2000 с Service Pack 3
- Microsoft Exchange 2000 Server или более поздняя версия
- Microsoft Windows SharePoint Services

Клиентские приложения
- Microsoft Office 2003 или более ранние версии офисных приложений
- Microsoft Office InfoPath 2003
- Microsoft Windows 2000 с Service Pack 4 или более поздние версии операционной системы, включая Windows XP
- Microsoft Office Solution Accelerator for Recruiting
- Microsoft Office Solution Accelerator for Proposals
- Microsoft Office Solution Accelerator for Sarbanes-Oxley



Legend

Ключевые возможности

Решение Microsoft для подбора персонала позволяет решать следующие задачи:

- **Составление графика интервью**
  Интервьюирование кандидатов можно проводить с минимальными затратами времени и ресурсов. Решение позволяет легко найти через кадровый портал потенциальных кандидатов для собеседования. Как только кандидаты определены, автоматически составляется оптимальный вариант расписания интервью. При этом решение учитывает фактическую занятость сотрудников вашей компании и доступность переговорных.

Более подробная информация размещена по адресу: *www.microsoft.com/office/solutions/accelerators/recruiting/*

- **Планирование интервью**
  Инструменты решения позволяют сформировать фундамент для высококачественного и объективного отбора кандидатов. Решение предоставляет базу вопросов для выявления навыков, умений, уровня компетентности и прочих характеристик кандидата. Менеджер по кадрам или рекрутер может составить план интервью со списком вопросов. План может быть как единым для всех интервьюеров, так и легко адаптируемым к нуждам конкретного менеджера, в подразделении которого открыта вакансия. После фиксации расписания и плана интервью решение автоматически высылает через Microsoft Outlook всем интервьюерам уведомления со ссылкой на план интервью.

- **Анализ кандидатов и критерии оценки**
  Поскольку интервью заранее спланированы и проходят последовательно, все приглашенные на собеседование кандидаты будут опрошены должным образом. Интервьюеры оценивают сильные и слабые стороны кандидатов, фиксируя ответы в специальной удобной форме. При этом единым центром управления подбором персонала служит рекрутинговый web-сайт, где все участники процесса могут поделиться информацией относительно каждого интервью, а также оперативно внести поправки в процедуру интервьюирования. Чтобы дать кандидату окончательную оценку и ответ о приеме на работу или об отказе, принимающий решение сотрудник или менеджер может на рекрутинговом веб-сайте ознакомиться с ответами и оценками всех претендентов.

Преимущества использования

Решение Microsoft для подбора персонала улучшает совместное использование данных сотрудниками компании, занятыми в процессе рекрутинга. Причем данные могут использоваться в разных процессах разными системами. Среди обеспечиваемых решением преимуществ следующие:

- **Сокращение издержек**
  Решение Microsoft для подбора персонала функционирует на базе технологий Microsoft, уже используемых компаниями на многих этапах рекрутинга, и поэтому не требует больших инвестиций.
  Решение автоматизирует большинство рутинных операций, которые традиционно выполнялись вручную. Это повышает общую эффективность всего процесса планирования, отбора и найма персонала и снижает стоимость процесса рекрутинга.

Решение функционирует на базе Microsoft Outlook, Microsoft Word, Microsoft Windows SharePoint Services

- **Следование правилам и установленным нормам**
  Решение Microsoft для подбора персонала обеспечивает возможность точного соблюдения правил при приеме на работу, поскольку многие операции проводятся автоматически и большая часть процессов стандартизирована.

- **Объективность оценок кандидатов**
  У сотрудника, принимающего решение о приеме на работу, есть возможность сравнить оценки всех кандидатов и проанализировать информацию о них, выложенную на едином рекрутинговом веб-сайте. В результате решения о приеме на работу или об отказе становятся более обоснованными.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА
Создание комплексного решения для управления кадровой работой
Заказчик
Компания ACCO Brands – производитель и продавец офисной продукции
Поставщик решения
Microsoft
Цель внедрения
Создать автоматизированный механизм для выполнения типичных операций и принятия важных решений
Эффект от внедрения
Применение интегрированного решения Microsoft Office Solution Accelerator for Recruiting позволило ACCO Brands ускорить процессы, связанные с составлением расписаний интервью, выработкой критериев оценки и отбора потенциальных кандидатов и сбором информации для менеджеров по персоналу. Как следствие повысились оперативность и эффективность работы менеджеров

Решение Microsoft для создания сложных составных документов

MICROSOFT OFFICE SOLUTION ACCELERATOR FOR PROPOSALS

Для того чтобы не потерять клиентов, многим компаниям жизненно важно при минимальных расходах быстро создавать по-настоящему ценные коммерческие предложения. Но здесь возникают определенного рода сложности, связанные с тем, что в процессе создания такого сложного составного документа, как, например, коммерческое предложение, сотрудники компании могут потратить много времени на поиск и переработку информации, обмен данными и на координацию всего процесса с помощью электронной почты. Кроме того, есть риск использования устаревших документов, неактуальной маркетинговой информации или неутвержденных шаблонов оформления, что может обернуться различными неприятностями вплоть до потери клиента.

«Несомненно, решение помогает увеличить прибыль, получаемую компанией. В нем мы нашли ответ на наши нужды».

Эрик Мадшаро,
ИТ-директор NCMIC Insurance

Решение Microsoft для создания сложных составных документов позволяет легко организовать и скоординировать работу сотрудников различных подразделений компании, участвующих в создании общего сложного документа.

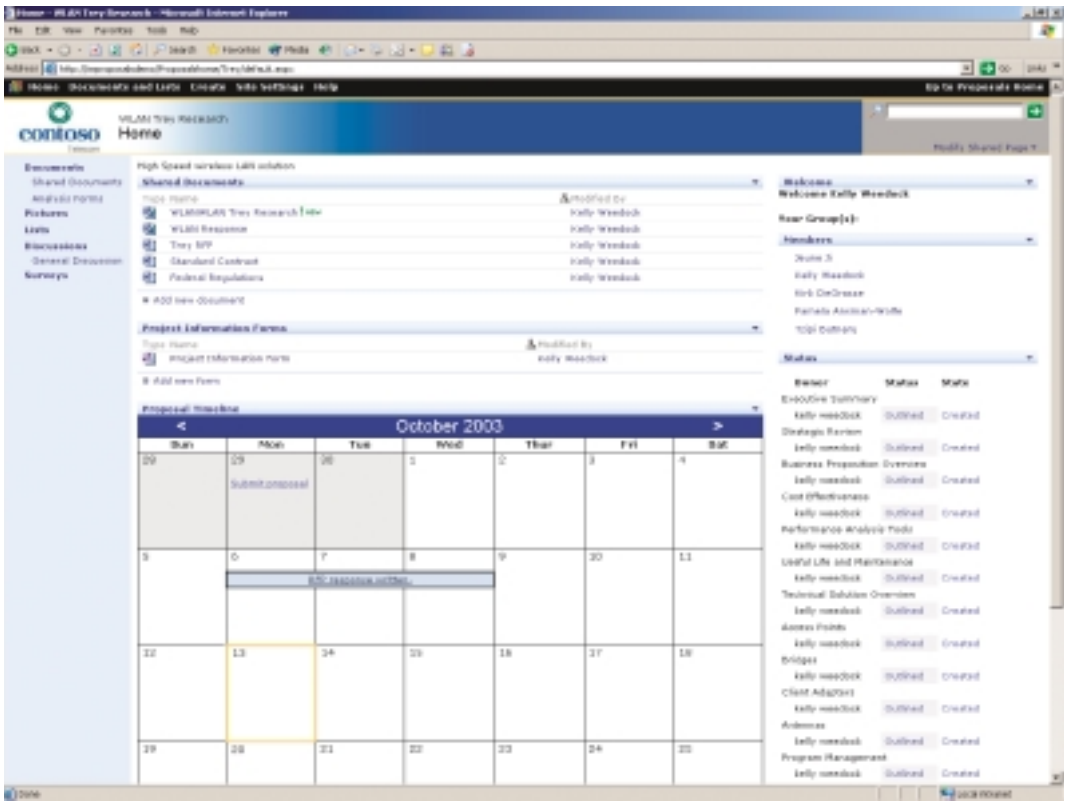
Более подробная информация размещена по адресу: ***www.microsoft.com/office/solutions/accelerators/proposals/***

Ключевые возможности

Решение Microsoft для создания сложных составных документов обладает следующими функциональными возможностями:

- **Библиотека типовых фрагментов**
  Многие ваши документы включают стандартные типовые фрагменты, которые могут храниться и обновляться централизованно. Доступ к библиотеке фрагментов осуществляется через Word 2003. Предусмотрены возможности поиска, предварительного просмотра и импорта фрагментов в документы. Кроме того, решение поставляется с примером подготовки коммерческого предложения, на основе которого сотрудники вашей компании смогут разработать свои шаблоны.

- **Портал для совместной работы с документами**
  Координация совместной работы, общий доступ к информации и управление процессом подготовки предложения осуществляется из общего пространства – через веб-портал. В нем хранятся данные об участниках проектной команды, шаблоны документов, общие файлы, последние версии создаваемых документов, доступные участникам проекта. Портал позволяет управлять правами доступа к документам без помощи ИТ-подразделения.



- **Панель задач**
  Выполнение всех операций над сложным составным документом, в том числе постановка задач авторам разделов с возможностью автоматических напоминаний о сроках завершения работы и возможностью выводить сводную отчетность о ходе выполнения проекта, осуществляется через «Панель задач» Word 2003, которая отображает данные с проектного портала.

В решение Microsoft для создания сложных составных документов также заложена возможность гибкой настройки под конкретные нужды бизнеса компании клиента (например, интеграция с CRM-системами).

Преимущества использования

Решение Microsoft поможет отделу продаж вашей компании повысить эффективность процесса подготовки коммерческих предложений, потратить меньше времени на рутинные операции и больше времени посвятить общению с клиентами и выявлению их потребностей. Кроме того, данное решение может быть использовано для разработки любых других видов сложных составных документов: описаний продуктов и услуг, договоров, технической и проектной документации и т. д.

- **Эффективное управление проектом**
  Предлагаемое решение позволит каждому участнику проекта видеть свое место в нем и контролировать ход его выполнения от стадии планирования содержания до утверждения и отправки документа клиенту.

- **Повышение качества**
  Централизация хранения и обработки информации повысит целостность и качество итоговых документов, а также упростит повторное использование типовых блоков и фрагментов.

- **Экономия времени**
  Сокращается время на поиск информации и создание разделов документа. По приблизительным оценкам отделы продаж экономят от 20 до 50 процентов времени, затрачиваемого на подготовку коммерческих предложений.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Совершенствование механизма выписки полисов в страховой компании NCMIC

Заказчик

Американская страховая компания NCMIC, специализирующаяся на страховании профессиональных ошибок в области хиропрактики

Поставщик решения

Quilogy

Цель внедрения

Ускорить процесс создания, сопровождения и модификации страховых полисов с учетом стандартов, принятых во всех штатах США

Эффект от внедрения

Решение на базе Microsoft Office Solution Accelerator for Proposals было внедрено всего за две недели. Это позволило компании NCMIC создать единое хранилище для всех документов и сопроводительных бумаг, имеющих отношение к страховым проектам. Повысилась эффективность совместной работы

Решение Microsoft для подготовки корпоративной финансовой отчетности в формате XBRL

Microsoft Office Solution Accelerator for XBRL

Extensible Business Reporting Language (XBRL) – это новый межотраслевой стандартный формат, способный существенно повысить точность, прозрачность и скорость обмена финансовой информацией.

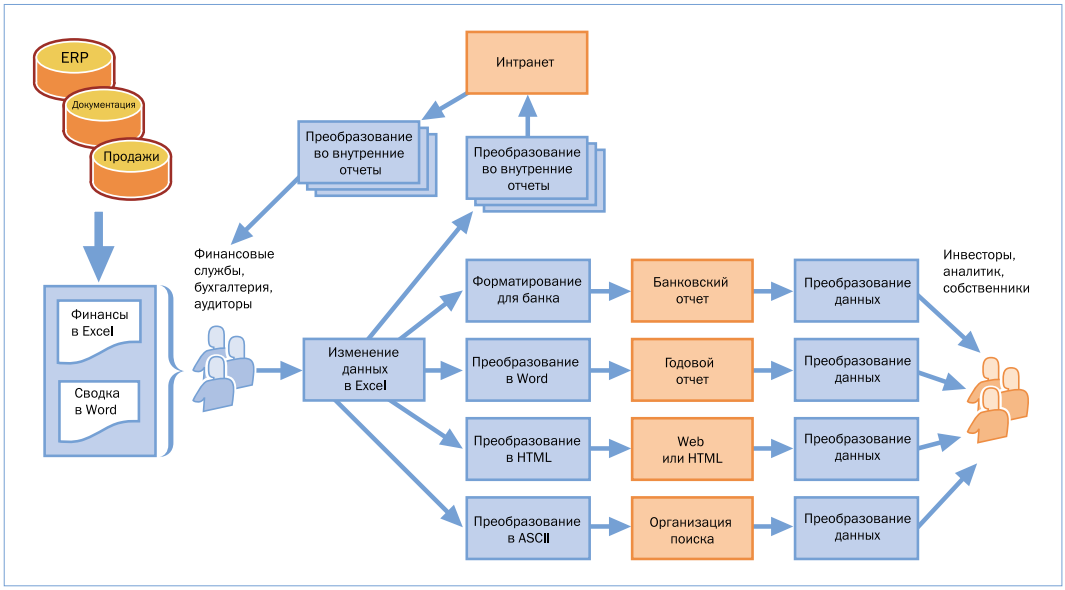
Средства Microsoft Office долгое время служили для подготовки, использования и обмена финансовыми данными. Решение Microsoft для подготовки корпоративной финансовой отчетности на базе традиционных технологий Microsoft Office позволяет компаниям извлекать немалую выгоду из XBRL-формата.

Более подробная информация размещена по адресам:
www.xbrl.org/
www.microsoft.com/office/solutions/xbrl/default.mspx

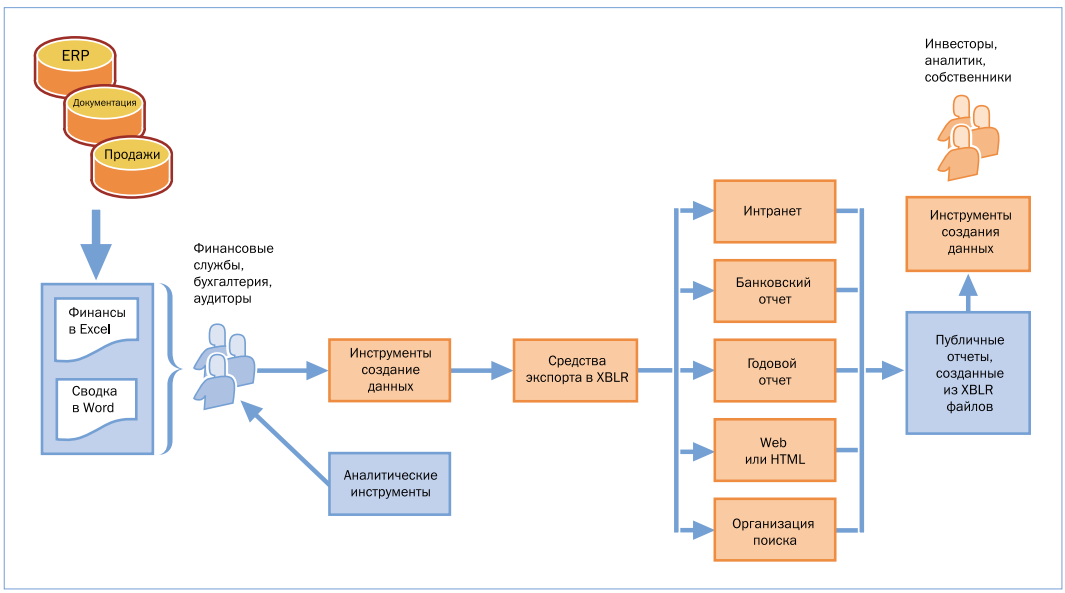
Ключевые возможности

Информация в формате XBRL может быть быстро извлечена из корпоративной финансовой системы, опубликована, передана и использована без необходимости повторного ручного ввода. В результате XBRL полезен всем участникам цепочки движения бизнес-отчетности.

Процесс подготовки финансовой отчетности (без XBRL)



Процесс подготовки финансовой отчетности (с XBRL)



Инструменты решения помогают быстро анализировать финансовую информацию. В частности, аналитические возможности решения включают:

- сравнение данных в разных разрезах, анализ относительных показателей и быстрое графическое представление элементов отчетности;
- загрузку данных о множестве финансовых периодов одной или нескольких различных компаний;
- функцию загрузки в формате XBRL отчетов о прибылях и убытках, а также балансовых отчетов более чем 12 000 открытых акционерных обществ непосредственно через онлайн-службу американской Комиссии по ценным бумагам и биржам Security&Exchange Commision (SEC) – EDGAR Online.

Преимущества использования

Решение Microsoft для подготовки корпоративной финансовой отчетности в формате XBRL повышает эффективность и скорость подготовки и прикладную ценность отчета, позволяя в более сжатые сроки создавать информативный и легкий для восприятия и понимания документ. Среди основных преимуществ использования решения следующие:

- **Привычные средства Microsoft Office в цепочке финансовой отчетности**
  Инструменты Microsoft Office, такие как Microsoft Office Word и Microsoft Office Excel, уже давно служат для составления, передачи и использования финансовой информации. Поскольку решение работает на базе Microsoft Office, то у сотрудников вашей компании уйдет совсем немного времени на то, чтобы научиться с ним работать.

- **Сочетание потенциала XBRL и мощности Microsoft Office**
  При помощи Office Tool for XBRL Prototype можно использовать Microsoft Office Word 2003 и Microsoft Office Excel 2003 для создания и анализа документов XBRL-формата.

- **Оперативный анализ XBRL-документов**
  Инструмент Office Tool for XBRL Prototype позволяет без затруднений загрузить в Excel данные, записанные в формате XBRL, и быстро проанализировать информацию без ее повторного ввода. Таким образом, время подготовки аналитического финансового отчета сокращается.

Решение Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов

MICROSOFT OFFICE ENTERPRISE PROJECT MANAGEMENT (EPM) 2003

Перед разными подразделениями компании, как правило, стоят различные цели и задачи. При этом каждое из них нередко отвечает сразу за несколько проектов. Одновременное ведение множества параллельных проектов требует тщательного учета огромного количества параметров в условиях неопределенности, недостатка времени и ресурсов.

Если взаимосвязь между подразделениями налажена слабо, то менеджерскому составу предприятия будет крайне сложно наладить эффективное управление общим портфелем проектов для получения максимального результата и решения стратегических задач всей организации.

Решение Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов позволяет руководителям различного уровня контролировать проектную деятельность, ведущуюся в их подразделениях или в рамках всей организации.

Ключевые возможности

Для успешного ведения бизнеса руководителям необходимо:

- видеть ключевые программы, проекты и ресурсы;
- понимать, как программы, проекты и выделенные на них ресурсы связаны с реализацией общей стратегии организации и каким образом изменения в структуре проекта или распределении ресурсов скажутся на достижении планируемых бизнес-результатов;
- контролировать программы, проекты и выделяемые на них ресурсы при постоянном изменении условий ведения бизнеса.

«Внедрение подобной системы в компании – сложный, многогранный процесс, изменяющий технологию работы подразделений компании и затрагивающий все уровни пользователей. Тем не менее решения, предложенные и реализованные компанией Microsoft, помогают решить поставленные задачи с наименьшими затратами и наибольшим эффектом, что подтверждают достигнутые результаты».

Денис Королев, *руководитель проекта, учреждение ГИС Банка России*

«С каждым годом «Институт Гипроникель» выполняет все больше новых проектов. В связи с этим появилась необходимость в расчетах сроков и трудоемкости проектов, а также в рациональном распределении нагрузки между сотрудниками. Старая система управления проектами не удовлетворяла этим требованиям. При выборе нового программного комплекса учитывалось множество параметров, и в результате мы остановились на продукте Microsoft Office Project 2003, ранее уже использовавшемся в институте при подготовке проектной документации. Внедрение решения было сопряжено с рядом организационных изменений, однако все понимали важность оптимизации проектной деятельности, что нашло активную поддержку со стороны руководства».

Сергей Зеленский,
главный специалист по информационным технологиям, «Институт Гипроникель»

Используемые продукты, технологии и сервисы

Серверные компоненты
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Project Server 2003
- Microsoft SharePoint Portal Server 2003, Microsoft Windows SharePoint Services
- Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Exchange Server 2003

Клиентские приложения
- Microsoft Project Professional
- Microsoft Project Web Access
- Microsoft Outlook 2003

Более подробная информация размещена по адресам:
www.microsoft.com/rus/office/project/epm.mspx
http://office.microsoft.com/home/office.aspx?assetid=FX01085795

Решение Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов наделяет компанию следующими возможностями:

- **Единые принципы работы**
  Решение дает возможность унифицировать и упростить процессы управления программами и проектами, а также связанными с ними ресурсами, документами, рисками и проблемами.

- **Индивидуальный подход к каждой группе пользователей**
  Высшему руководству, начальникам функциональных подразделений, менеджерам проектов и рядовому персоналу компании предоставляются разные наборы инструментов.

- **Оперативный контроль проектов**
  При помощи данного решения руководитель предприятия в любой момент может получить информацию о том, как расставлены приоритеты проектов в масштабе всей компании, в каком состоянии находятся наиболее важные проекты, правильно ли распределены персонал и материальные ресурсы и т. д.

Преимущества использования

Предприятия, использующие решение Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов, очень быстро ощущают положительный эффект, который достигается благодаря трем основным преимуществам:

- **Полная прозрачность информации**
  За счет централизованного хранения сведений о состоянии всех ключевых программ и проектов, выполняемых в организации, все данные имеют единообразное представление, высочайший уровень доступности для уполномоченных сотрудников, а также обладают полной сопоставимостью друг с другом.

- **Четкое понимание происходящего и видение конечной цели**
  С помощью инструментов, входящих в набор для конечного пользователя, можно всегда узнать, как текущие и планируемые программы и проекты согласуются со стратегическими целями и планами организации.

- **Контроль**
  Механизм управления портфелем проектов строится на основании постоянного сравнения плановых и фактических данных о ходе выполнения всех проектов. Это позволяет не только отслеживать график выполнения намеченных проектов, но и оперативно вносить необходимые коррективы и принимать обоснованные управленческие решения.

ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЙ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание системы отчетности по проектам компании Росгосстрах на базе Microsoft Project EPM 2003

Заказчик

Страховая компания Росгосстрах – вертикально интегрированный холдинг, включающий в себя ОАО «Росгосстрах», три крупные региональные и семь межрегиональных страховых компаний

Поставщик решения

Текора Консалтинг

Цель внедрения

Реализовать автоматизированную генерацию отчетов по проектам в требуемом формате в соответствии со стандартами корпоративной отчетности и управления проектами. Обеспечить хранение архива всех генерируемых отчетов с возможностью редактирования и удаления отчетов. Обеспечить экспресс-администрирование системы генерации отчетов

Эффект от внедрения

Существенно сократилось время подготовки периодических отчетов по проектам. Появилась возможность отслеживать историю генерации отчетов. Все отчеты по проектам выполняются в рамках корпоративных стандартов. Создана база для дальнейшего развития информационной системы поддержки управления проектами в компании Росгосстрах

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Внедрение системы управления проектами на основе Microsoft Office EPM 2003

Заказчик

ЗАО «Кнауф-Гипс Санкт-Петербург»

Поставщик решения

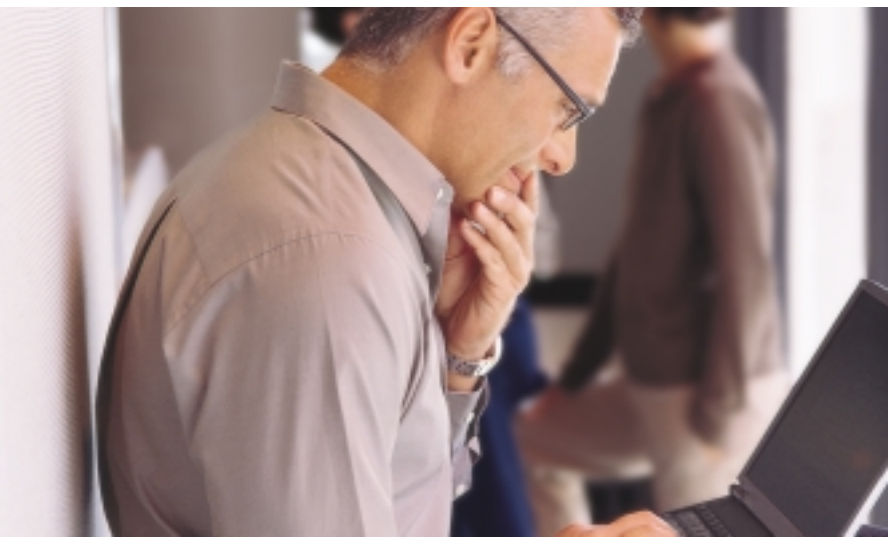
ПоликомПро СПб

Цель внедрения

Разработать методику и создать информационную среду, которая позволит эффективно управлять проектами, обеспечивая выполнение проектов в срок, в рамках бюджета и с требуемым уровнем качества

Эффект от внедрения

Повысилась эффективность планирования проектов; значительно снизились риски несоблюдения плановых сроков и отклонения бюджетов проектов от плановых значений. Информация о ходе выполнения проекта стала доступной в режиме реального времени всем заинтересованным лицам. Существенно оптимизирована загрузка сотрудников компании



Сообщества профессионалов управления

В России:

- *www.pmprofy.ru*
- *www.project2003.ru*
- *www.microsoftproject.ru*

В мире:

- *www.microsoft.com/office/community/enus/default.mspx?dg=microsoft.public.project.pro_and_server&lang=en&cr=US*

Решение Microsoft для управления качеством по методике «Шесть Сигма»

MICROSOFT OFFICE SOLUTION ACCELERATOR FOR SIX SIGMA

Решение Microsoft облегчает внедрение концепции «Шесть Сигма» на предприятии, опираясь на уже используемые технологии Microsoft – Microsoft Project Server, Microsoft Project Professional, Microsoft SQL Server, Microsoft Windows SharePoint Services, Microsoft Office. Оно позволяет, сократив продолжительность проектных циклов, увеличить производительность отдельных сотрудников и всего коллектива.

«Мы получаем существенные преимущества, используя во взаимодействии с клиентами гибкость и возможности управления данными в Microsoft Solution Accelerator for Six Sigma».

Вишванат Рамдас, *заместитель директора, Project In Charge, Rachna, Dr. Reddy's Laboratories*

Предлагаемое решение является по своей сути адаптацией решения Microsoft для управления портфелем корпоративных проектов к управлению портфелем проектов, ведущихся в рамках внедрения концепции «Шесть Сигма».

Ключевые возможности

Решение Microsoft для управления качеством по методике «Шесть Сигма» обеспечивает:

- осведомленность сотрудников и их четкое представление о текущих проектных задачах;
- управление проектными ресурсами, включая анализ доступности и квалификации исполнителей и формирование проектных команд;
- быстрое и эффективное выполнение проектов «Шесть Сигма» через фазы DMAIC (определение, измерение, анализ, совершенствование и контроль);
- использование инструментов для совместной работы и создания отчетов с целью повышения слаженности и эффективности работы исполнителей.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/office/solutions/accelerators/sixsigma/

Встроенные инструменты бизнес-анализа позволяют готовить отчетность по портфелю, программам и проектам в любых интересующих пользователя разрезах, планировать и моделировать различные сценарии развития проектов по методу «что, если?».

Преимущества использования

Решение Microsoft для управления качеством по методике «Шесть Сигма» помогает внедрить в организации методику изучения и практический опыт применения концепции «Шесть Сигма» и сделать ее частью корпоративной культуры.

Решение предоставляет руководителям возможность видеть степень реализации и эффективность проектов, ведущихся по системе «Шесть Сигма». При помощи ключевых показателей деятельности менеджер может отслеживать текущие результаты проектов и при необходимости быстро вносить в действия сотрудников необходимые коррективы.

Пример внедрения

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Многомиллионная экономия средств за счет непрерывного совершенствования бизнес-процессов

Заказчик

Американская инженерно-строительная компания Black&Veatch, специализирующаяся на проектах по созданию инфраструктуры

Поставщик решения
Immedient
Цель внедрения
Создать средства для поддержания процессов управления проектами по системе «Шесть Сигма»
Эффект от внедрения
С использованием интегрированного решения Microsoft Office Solution Accelerator for Six Sigma на базе Microsoft Office EPM повысилась прозрачность проектной деятельности компании, сократились расходы компании, увеличилась производительность работ по проектам. Бизнес-процессы непрерывно совершенствуются

Решение Microsoft для Sarbanes-Oxley

MICROSOFT SOLUTION FOR SARBANES-OXLEY

Все неамериканские компании, чьи акции торгуются на американском фондовом рынке, должны, начиная с июля 2005 года, соответствовать требованиям закона Sarbanes-Oxley:

– удовлетворять требованиям статей 302 и 404;
– быть способными продемонстрировать инвесторам финансовую прозрачность и должную практику корпоративного управления;
– внедрить систему управления, поддерживающую проекты соответствия текущим и будущим требованиям закона.

Закон Sarbanes-Oxley определяет новую философию ведения бизнеса, которая заставляет руководство компаний управлять рисками с учетом факторов, могущих повлиять на качество финансовой отчетности.

Решение Microsoft для Sarbanes-Oxley поможет вашей организации более эффективно управлять проектом по приведению системы внутренних контролирующих процедур (контролей) в соответствие с требованиями статей 302 и 404 акта Sarbanes-Oxley.

Ключевые возможности

Решение повышает прозрачность бизнес-процессов, связанных с подготовкой и контролем подготовки финансовой отчетности, предоставляя следующие возможности:

- **Управление документами и информацией:**
  - ✓ управление процессами, рисками, контролями и тестированием документов;
  - ✓ хранилище документов и знаний;
  - ✓ ведение истории изменения документов и поддержка аудита;
  - ✓ поддержка шаблонов и форм;
  - ✓ простая передача документов из одного отчетного периода в следующий;
  - ✓ быстрое добавление свойств документов по требованию.
- **Автоматизация процессов и документооборот:**
  - ✓ электронное утверждение документов;
  - ✓ определение ролей и управление доступом к информации;

«Основной причиной, по которой мы выбрали Microsoft Office Solution Accelerator, стала гибкость настроек, отвечающая нуждам нашего диверсифицированного, распределенного по всему миру бизнеса».
Давид А. Миллер, *менеджер группы финансового констроля Credit Suisse Group*

Секция 302 SOX требует, чтобы руководители лично удостоверяли правильность финансовой отчетности.

Секция 404 SOX требует ведения полной документации по внутренним процедурам контроля и процессам подготовки отчетности, а также требует наличия внешнего аудита.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/office/solutions/accelerators/sarbanes/default.mspx

Информацию об опыте внедрения решения в России и за рубежом можно получить по телефонам:
(095) 937-4466 BearingPoint, контактное лицо **Владимир Бурцев**
(095) 580-7171 GMCS, контактное лицо **Денис Михайлов**
(095) 967-8585 Microsoft, контактное лицо **Михаил Козлов**

- ✓ оповещения пользователей через e-mail;
- ✓ простая настройка документооборота при изменении ролей пользователей;
- ✓ настройка документооборота для разных типов документов.

- **Коммуникации и совместная работа:**
  - ✓ управление информацией и поддержка совместной работы с файлами;
  - ✓ мониторинг статуса документов, описывающих контроли;
  - ✓ управление версиями документов;
  - ✓ личные настройки для всех участников команды;
  - ✓ аудит данных и процессов с контролем доступа.

- **Мониторинг и отчетность:**
  - ✓ мониторинг показателей по статусу проекта и эффективности контролей;
  - ✓ оценка рисков и планов реагирования;
  - ✓ учет и разрешение проблем;
  - ✓ расширенная отчетность с SQL Reporting Services;
  - ✓ экспорт и связь данных с Excel;
  - ✓ сводная отчетность.

- **Поддержка специфических требований Sarbanes-Oxley:**
  - ✓ ежеквартальный аудит;
  - ✓ значимые события;
  - ✓ сообщения о внутренних нарушениях;
  - ✓ поддержка документов типа «один ко многим»;
  - ✓ самодиагностика контролей.

- **Системная документация и средства администрирования:**
  - ✓ импорт данных из библиотек контролей консультантов по Sarbanes-Oxley;
  - ✓ описание архитектуры решения и руководство по внедрению.

Преимущества использования

Решение Microsoft для Sarbanes-Oxley обеспечивает соответствие компании требованиям закона Sarbanes-Oxley, позволяя быстро и просто внедрить систему внутреннего контроля.

«Решение Microsoft Solution for Sarbanes-Oxley обеспечивает наш процесс согласования удобным инструментом, существенно увеличивающим эффективность контроля за соответствием требованиям секции 404 в нашей документации».

Стейси Лакс, *глава отдела внутреннего аудита RemedyTemp Inc.*

Решение построено на стандартных компонентах Microsoft Office System, большинство из которых уже используются в вашей компании. Таким образом, оно позволяет использовать уже сделанные инвестиции в хорошо знакомые технологии Microsoft, а также заложить на их базе долговременную основу для реализации новых законодательных требований.

РЕШЕНИЯ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РОССИЙСКОГО ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ДОКУМЕНТООБОРОТА

Важной российской национальной чертой является давнее и четкое обособление такого специфического бизнес-процесса, как делопроизводство. Возможно, это связано с тем, что документоведение как наука, изучающая документы, родилась в начале XIX в. в недрах российского государственного аппарата. Кроме того, и тогда и сейчас в России значительно более строгое законодательство в отличие от большинства западных стран, требующее четкого документального подтверждения всех шагов практически в любых областях деятельности предприятий. Например, на договорах обязана быть печать, информация в базах данных не является официальной, электронные документы не считаются полностью юридически правомочными и т. д.

С учетом этой специфики Microsoft в России рекомендует для автоматизации делопроизводства использовать стандартные продукты и решения Microsoft для по-

вышения эффективности коммуникаций, корпоративных порталов и совместной работы в сочетании с опытом и решениями наших российских партнеров

Список решений независимых разработчиков систем автоматизации делопроизводства на платформе Microsoft включает, но не ограничивается:

- Архивное дело («Электронные офисные системы»)
- Дело («Электронные офисные системы»)
- Гран-Док (ГНПП «Гранит-Центр»)
- DocsVision (Digital Design)
- LanDocs («Ланит»)
- OPTiMA-WorkFlow («Оптима»)
- PayDox (Paybot) и др.

Полный список решений:
www.microsoft.com/rus/isvsolutions/default.mspx

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Внедрение системы электронного документооборота в Министерстве экономического развития и торговли Российской Федерации (МЭРТ)

Заказчик

Министерство экономического развития и торговли Российской Федерации (МЭРТ)

Поставщик решения

Digital Design

Цель внедрения

Создать инфраструктуру управления Министерством с помощью автоматизации управления документооборотом, составляющим порядка 250 тысяч документов в год. Улучшить контроль исполнения поставленных задач, обеспечить оперативное предоставление отчетов о работе министерства, повысить скорость обмена документами

Эффект от внедрения

Система электронного документооборота, разработанная на базе платформы DocsVision 3.0, обеспечивает подготовку, регистрацию, согласование и утверждение входящих и исходящих документов, подготовку и передачу на исполнение резолюций на документы. Подсистема контроля исполнения документов позволяет оперативно получать информацию о состоянии исполнения документов, выявлять проблемные места в работе министерства, осуществлять контроль за работой сотрудников

РЕШЕНИЯ ДЛЯ ИНТЕГРАЦИИ ПРИЛОЖЕНИЙ И МЕЖКОРПОРАТИВНЫХ (BUSINESS-TO-BUSINESS) БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Построение интеграционного решения обеспечивает прозрачный и быстрый обмен данными между различными системами, способность системы получить доступ к нужной информации, корректность данных в базе, а также снижение или же полное исключение необходимости ручного переноса информации между системами, при котором могут возникнуть ошибки и некорректность в данных. В конечном счете интеграционное решение призвано снизить эксплуатационные расходы на поддержку систем, а также обеспечить доступность, целостность и достоверность информации, жизненно важной для бизнеса компании.

Используемые продукты, технологии и сервисы

Серверные компоненты

- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft BizTalk Server 2000/2004
- Microsoft Host Integration Server 2004
- Microsoft SharePoint Portal Server 2003

По мере роста числа информационных систем в компании и зависимости ее бизнеса от хранимых в них данных возрастает и значимость интеграции внутрикорпоративных приложений и автоматизации обмена с внешними системами. Подобная ситуация типична для средних и крупных компаний, которые пытаются связать воедино разнообразные приложения, инсталлированные за последние 10–15 лет.

Решения Microsoft для интеграции приложений и межкорпоративных (B2B) бизнес-процессов поддерживают широкий спектр бизнес-сценариев, учитывающих специфику и сложившиеся стандарты в различных отраслях: логистике, торговле, финансовой сфере, здравоохранении и др. Они обеспечивают интеграцию внутренних и внешних систем. Причем как интеграцию внутрикорпоративных приложений (Enterprise Application Integration, EAI) – например, связывание складской и ERP систем, – так и интеграцию с внешними системами (business-to-business, B2B) – например, обмен документами типа «заказ» или «счет-фактура» между торговыми партнерами.

Сервер интеграции Microsoft BizTalk Server 2004

Новая версия сервера интеграции Microsoft BizTalk Server 2004, вышедшая в апреле 2004 года, основана на принципиально новой архитектуре веб-сервисов: BizTalk Server 2004 является первым серверным продуктом, целиком и полностью построенным на платформе Microsoft .NET.

Ключевые возможности

Обладая широким набором функциональностей, решение обеспечивает интеграцию систем как по принципу EAI, так и по принципу B2B.

- **Поддержка архитектуры «hub-and-spoke»**
  Архитектура «hub-and-spoke» позволяет сократить количество связей между приложениями. Благодаря тому, что его ядро содержит два важных компонента – компонент обмена сообщениями (messaging) и компонент для управления составными частями интеграционного решения (orchestration), BizTalk Server выступает в качестве центрального узла архитектуры «hub-and-spoke». Компоненты messaging и orchestration ядра BizTalk Server служат платформой для запуска в реальном времени BizTalk-приложений, описывающих бизнес-процесс от начала до конца.

- **Работа с веб-сервисами**
  Веб-сервисы позволяют интегрировать приложения, работающие на разных платформах, используя Интернет как среду передачи данных. Сервер интеграции BizTalk Server 2004 поддерживает работу с веб-сервисами двумя способами:
  – трассировка сообщений между обычными приложениями и приложениями, предоставляющими свои интерфейсы через веб-сервисы. В результате появляется возможность включить в «информационный контур» любые внешние приложения либо приложения, работающие на разных платформах;
  – представление схемы orchestration в виде веб-сервиса, доступного извне. В результате можно быстро и с минимальными затратами создать внешний интерфейс к бизнес-процессу или внутреннему приложению.

Компонент messaging отвечает за прием и отправку данных во внешние системы, а также за обработку сообщений перед их отправкой во внешнюю систему и после получения из внешней системы. В числе прочих операций обработка сообщений предполагает преобразование данных в XML, а также проверку правильности формирования структуры сообщения.

Компонент orchestration отвечает за исполнение логики бизнес-процесса, связанного с определенным типом документа (или если говорить в терминах BizTalk Server – сообщения). Бизнес-процесс описывается в виде последовательности операций, которая носит название «схема orchestration».

- **Адаптеры для интеграции внутрикорпоративных приложений**
  Интеграция внутрикорпоративных приложений через BizTalk Server реализуется при помощи адаптеров, каждый из которых специализирован для поддержки определенного приложения (например, SAP R/3 или Oracle Financials). Задача адаптера в том, чтобы обеспечить передачу данных из приложения в BizTalk Server и обратно.

Ряд адаптеров входят в поставку решения Microsoft на базе BizTalk Server 2004, другие предоставляются отдельно либо непосредственно Microsoft, либо компаниями-партнерами (например, iWay).

Полный список адаптеров для BizTalk Server 2004 представлен на сайте Microsoft:
www.microsoft.com/biztalk/evaluation/adapter/

Адаптер приложения или системы можно также разработать самостоятельно при помощи библиотеки Adapters Framework.

- **Решения для межкорпоративных (B2B) процессов**
  Автоматизация межкорпоративных процессов осуществляется при помощи специализированных решений, называемых акселераторами:
  – BizTalk Accelerator for GDS;
  – BizTalk Accelerator for HIPAA;
  – BizTalk Accelerator for HL7;
  – BizTalk Accelerator for SWIFT;
  – BizTalk Accelerator for RosettaNet.

Акселератор представляет собой набор из готовых схем orchestration, карт преобразования форматов данных, адаптеров и других компонентов, в совокупности реализующих некий стандартный протокол обмена.

В дополнение к этим продуктам партнеры Microsoft разрабатывают собственные заказные решения с учетом специфики отрасли, в которой работает заказчик.

Полный список акселераторов для BizTalk Server 2004 представлен на сайте Microsoft:
www.microsoft.com/biztalk/evaluation/accelerators/

Преимущества использования

Использование решения Microsoft BizTalk Server 2004 позволяет интегрировать внутренние приложения компании и наладить взаимодействие с внешними системами и при этом значительно сократить время и финансовые вливания, требуемые для разработки, настройки и внедрения протоколов обмена данными. Сервер интеграции обеспечивает компании следующие преимущества:

- **Уменьшение объема работ и высвобождение ресурсов**
  Сокращение числа связей между приложениями, которое обеспечивается при помощи архитектуры «hub-and-spoke», ведет к уменьшению объема работ, необходимых для развертывания и поддержки интеграционного решения. Это особенно актуально при ведении масштабных интеграционных проектов, объединяющих десятки систем, в том числе и внешних. Уменьшение объема работ позволяет обслуживать интеграционное решение в более оперативном режиме, а также распределить сэкономленные человеческие, временные и денежные ресурсы между другими проектами компании.

- **Быстрый запуск новых BizTalk-приложений**
  В поставку решения входит широкий набор графических утилит и готовых элементов бизнес-логики, что позволяет значительно ускорить процесс разработки BizTalk-приложений. Часть утилит, таких как Business Rules Composer или пакет Microsoft Visio, ориентированы на бизнес-аналитиков. Для программистов предназначен пакет Visual Studio .NET, который позволяет вести разработку и отладку приложения «на низком уровне» и свести воедино все компоненты интеграционного решения.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Прототип EDI-сервера на базе MS BizTalk Server 2000

Заказчик

ГВЦ ОАО «Российские железные дороги» (РЖД) – одна из крупнейших корпораций России, в управлении которой находится вся железнодорожная отрасль страны

Поставщик решения

Digital Design

Цель внедрения

Автоматизировать обмен документами при осуществлении экспортно-импортных операций между РЖД и финской транспортной компанией VR Cargo

Эффект от внедрения

Система «Прототип EDI-сервера на базе Microsoft BizTalk Server 2000» обеспечивает обмен сообщениями в формате EDIFACT о грузовых перевозках между Россией и Финляндией. Решение позволило сократить срок оформления грузов на таможенных постах и снизить расходы на простой товарных составов

Акселератор для глобальной сети синхронизации данных (GDS)

CACTUS GDS ACCELERATOR FOR MICROSOFT BIZTALK SERVER

Глобальная сеть синхронизации данных (Global Data Synchronization, GDS) – инициатива союза EAN/UCC – организаций, регламентирующих процедуры выдачи и использования штрих-кодов различных типов. Сеть предназначена для хранения и обмена стандартизированными данными между торговыми партнерами в условиях, приближенных к режиму реального времени.

Решение Cactus GDS усиливает интеграционные возможности BizTalk Server и покрывает специфические для UCCnet конфигурации и функции. В результате, используя свои GDS-решения, производители и розничные продавцы несут меньшие затраты и издержки в процессе взаимодействия с торговыми партнерами.

Ключевые возможности

Акселератор Cactus GDS для сервера интеграции базируется на MSFT-инструментарии для UCCnet и обеспечивает наличие следующих компонентов:

- центральная база данных консолидации товаров, позволяющая поэтапно собирать информацию о продукте из многочисленных источников;
- обновления данных UCCnet;
- возможность ввода информации о товарах как в автоматическом, так и в ручном режиме;
- конфигурируемые бизнес-процессы;
- поддержка платформ Microsoft Office Server и Windows Server, позволяющая значительно усиливать мощность таких технологий, как HAT, BAS, BAM, InfoPath and Web Services;

– централизованный доступ к администрированию и использованию приложений;
– поддержка технологий Web Services, AS2 и RFID, позволяющих автоматизировать процессы за счет программного взаимодействия с системами. Как следствие, благодаря поддержке наиболее популярных B2B-протоколов обмена сообщениями появляется возможность взаимодействовать с большим количеством торговых партнеров.

Преимущества использования

Акселератор Cactus GDS для сервера интеграции BizTalk Server обеспечивает простой и быстрый способ подключения к сети UCCnet и позволяет компании извлечь следующие выгоды:

- **Простота интеграции**
  Способствуя расширению интеграционных возможностей BizTalk Server, акселератор Cactus GDS предоставляет рентабельный способ оперативного подключения к UCCnet, управления партнерскими UCCnet-коммуникациями и интегрирования данных в системы управления продуктом в режиме реального времени. При этом компания-поставщик, которой необходимо соответствовать определенным техническим требованиям, предъявляемым к штрих-кодированию со стороны крупных торговых сетей, входит в UCCnet с минимальными издержками и незначительными изменениями существующих систем, бизнес-процессов и инфраструктуры.

- **Простой способ соответствовать предписаниям UCC**
  Благодаря регулярным обновлениям Cactus GDS предоставляет самый экономически выгодный способ поддержания технической платформы в соответствии с текущим состоянием UCCnet.

- **Расширение партнерской базы**
  Гибкость решения позволяет поставщикам и розничным продавцам плавно распределить затраты на интеграцию с другими торговыми партнерами, имеющими различные системные конфигурации и бизнес-процессы.

- **Снижение административных расходов**
  Акселератор Cactus GDS устраняет необходимость повторного ввода информации и документов, что снижает количество ошибок и проблем при выставлении счетов. В итоге сокращается время на анонсирование и продвижение продукта.

- **Усовершенствованная система логистики**
  Благодаря увеличению числа правильно обработанных заказов снижается количество возвратов и срочных поставок. Краткосрочное планирование становится более эффективным, поскольку проблемы с отзывом заказов возникают все реже и реже. Кроме того, точность обработки данных важна для внедрения RFID-систем.

Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для HIPPA

MiCROSOFT BIZTALK ACCELERATOR FOR HIPAA

Постепенно на деятельности все большего числа организаций, работающих в сфере здравоохранения, отражается Акт по автоматизации системы медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA), принятый в США в 1996 году.

Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для HIPAA помогает построить на основе сервера интеграции BizTalk Server инфраструктуру, полностью поддерживающую все требования HIPAA.

Ключевые возможности

Решение предлагает совершенный по своей полноте софтверный пакет, куда входят полноценная платформа корпоративного масштаба, набор быстро внедряемых продуктов, служба онлайнового обновления шаблонов, а также результаты совместной экспертизы двух компаний – Microsoft и Washington Publishing Company, эксклюзивного издателя руководства по применению стандартов X12N, адаптированного к требованиям HIPAA.

Акселератор для HIPAA предоставляет оперативный и надежный с финансовой точки зрения механизм проведения транзакций в соответствии со стандартами HIPAA, основанный на коммуникационном и системном взаимодействии.

Преимущества использования

Последняя версия BizTalk Accelerator for HIPAA v3.0 построена на современной платформе Microsoft BizTalk Server 2004. Решение открывает компаниям новые возможности для продуктивной работы в сфере здравоохранения с учетом требований HIPAA.

- **Надежный технический ресурс**
  Акселератор для HIPAA снижает риски, связанные с переводом системы на новые стандарты HIPAA, помогая занятым в сфере здравоохранения организациям достичь точности транзакций и минимизации текущих эксплуатационных расходов, а также адаптироваться к будущим изменениям предписаний и подготовиться к возможной государственной проверке.

- **Фундаментальная технология для здравоохранения**
  Решение BizTalk Accelerator for HIPAA является фундаментом для создания открытой системы медицинского обслуживания, основанной на стандартизованных схемах коммуникаций и взаимодействия.

- **Финансовая стабильность**
  HIPAA предъявляет высокие технические и финансовые требования к организациям сферы здравоохранения. В этих условиях BizTalk Accelerator for HIPAA становится мощным и в тоже время удобным в применении решением, которое позволит быстрее и экономичнее выполнять предписания HIPAA.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Сокращение времени на подготовку операции в соответствии с предписаниями HIPAA

Заказчик

UCare – некоммерческая медицинская организация, г. Миннесота, США

Поставщик решения

BORN

Цель внедрения

Разработать и внедрить необходимый инструментарий для выполнения требований HIPAA до наступления контрольного срока

Эффект от внедрения

За счет использования таких продуктов, как Microsoft BizTalk Server и BizTalk Accelerator for HIPAA, компания на 50 % сократила время разработки необходимых инструментов для выполнения требований HIPAA, смогла объединить другие программные компоненты и создать предпосылки для дальнейшей интеграции решения BizTalk Server в свою ИТ-инфраструктуру

Акселератор сервера интеграции Microsoft BizTalk Server для HL7

MICROSOFT BIZTALK ACCELERATOR FOR HL7

Сегодня организации, занятые в сфере здравоохранения, оказались перед сложной задачей – нужно предоставлять качественный медицинский сервис в дорогостоящей и технически сложной ИТ-среде, при этом информационные системы многих компаний не соответствуют современным требованиям. Нарушают стройность технологической базы медицинских компаний и затрудняют их работу также такие факторы, как колебание цен, постоянная нехватка персонала и проблемы, возникающие при слиянии организаций. Нарастает необходимость интегрирования массы специализированных приложений.

HL7 – протокол для форматирования, передачи и приема данных, используемый рядом стран в информационных системах сферы здравоохранения

Решение BizTalk Accelerator for HL7 расширяет интеграционную функциональность Microsoft BizTalk Server 2004 и представляет собой полноценную систему передачи HL7-сообщений, позволяющую обмениваться информацией о пациентах как внутри одной, так и между несколькими ИТ-системами здравоохранительных учреждений. Решение обеспечивает провайдеров медицинских услуг гибкой платформой для развития их ИТ-инфраструктуры.

Ключевые возможности

Интеграционное решение на базе сервера интеграции BizTalk Server и акселератора для HL7 предоставляет компании следующие возможности:

- **Полноценная интеллектуальная система телекоммуникаций HL7**
  Акселератор сервера интеграции для HL7 – это целостное HL7-решение для медицинских учреждений. Обмен сообщениями по протоколу HL7 становится проще и понятнее с такими инструментами, которые позволяют пользователям видеть и изменять бизнес-процессы в режиме реального времени.

- **Системная гибкость и легкость в установке и применении**
  Microsoft BizTalk Server 2004 предлагает медицинским учреждениям гибкую платформу для простой интеграции существующих ИТ-инвестиций, а также развития и анализа бизнес-процессов. В свою очередь, BizTalk Accelerator for HL7 поддерживает данную платформу за счет полной встроенной поддержки телекоммуникационных HL7-систем.

Преимущества использования

Тандем Microsoft BizTalk Server 2004 и BizTalk Accelerator for HL7 – интеграционное решение нового поколения – меняет экономику систем обмена информацией и интеграции, давая возможность использовать все преимущества технологии по объединению приложений для решения актуальных бизнес-задач.

- **Упрощение инфраструктуры и снижение расходов**
  Решение упрощает сложную схему интегрирования медицинских сетей и позволяет быстро окупить вложенные средства за счет ускоренной процедуры развертывания и упрощенной архитектуры.

- **Фундаментальная технология для здравоохранения**
  Корпорация Microsoft всемерно поддерживает здравоохранительные организации в вопросах оказания и финансирования медицинских услуг. Решение Microsoft BizTalk Accelerator for HL7 является гибким фундаментом для развития их ИТ-инфраструктуры.

- **Сокращение затрат и времени оказания услуг**
  Благодаря всеобъемлющей HL7-функциональности и ведущему в отрасли инструментарию для разработки и анализа бизнес-приложений, ускоряющему автоматизацию и настройку системы, BizTalk Accelerator for HL7 легко устанавливается, что в конечном счете отражается на скорости предоставления услуг клиентам.

Акселератор сервера интеграции Microsoft BizTalk Server для SWIFT

MICROSOFT BIZTALK ACCELERATOR FOR SWIFT

Сегодняшние финансовые институты нуждаются в технологиях обмена финансовыми сообщениями, которые помогли бы упростить их ИТ-инфраструктуру, сократить издержки и вместе с тем повысить гибкость обслуживания клиентов. Причем важно, чтобы эти инновационные технологии быстро окупали вложенные в них средства, соответствовали отраслевым стандартам и были просты в обслуживании.

SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications) – всемирная межбанковская система передачи информации и совершения платежей – предоставляет своим участникам, а это свыше 7500 финансовых институтов из более чем двухсот стран, безопасный и стандартизированный сервис по обмену сообщениями посредством единого программного интерфейса. Обмен сообщениями в формате SWIFT с 2004 года внедрен в Центробанке России, что делает эту систему актуальной для многих российских банков.

Платформа BizTalk Server 2004 изменяет экономические показатели интеграции и технологию обмена финансовой информацией и предоставляет финансовым учреждениям возможность усовершенствовать технологию объединения бизнес-приложений. А решение Microsoft BizTalk Accelerator for SWIFT расширяет функциональность сервера интеграции BizTalk Server, открывая представителям индустрии финансовых услуг возможности для экономичного, надежного и защищенного обмена сообщениями в системе SWIFT. Подобный подход позволяет финансовым институтам получить единую расширяемую инфраструктуру для интеграционных процессов – как внутри компании, так и на межпартнерском уровне.

Ключевые возможности

Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для SWIFT обладает широким набором функциональностей, которые позволяют обеспечить полноценную работу финансового института в краткосрочной, среднесрочной и долгосрочной перспективе.

- **Построение телекоммуникационных систем с расчетом на будущее**
  BizTalk Accelerator for SWIFT включает полный набор схем для всех типов интеграции средств коммуникаций и сетевого оборудования в системе SWIFT, предоставляя полноценную поддержку для решений в области банкинга, денежных операций и внутрикорпоративного взаимодействия.

- **Интеграция с Microsoft Office InfoPath 2003**
  InfoPath 2003 предоставляет сотрудникам компании удобный инструментарий для создания динамичных форм, предназначенных для сбора и обмена информацией в самых разнообразных сферах вашего бизнеса. BizTalk Accelerator for SWIFT отображает все SWIFT-сообщения в виде InfoPath-шаблонов, что позволяет организовать обработку данных, требующих ручного ввода.

- **Мониторинг бизнес-деятельности**
  Встроенная в Microsoft BizTalk Server платформа мониторинга бизнес-деятельности, открывая доступ к текущим бизнес-процессам, предоставляет бизнес-аналитикам полную картину происходящих транзакций, которая до сих пор выпадала из их поля зрения.

- **Разработка приложений и управление ими**
  Решение включает в себя мощные инструменты разработки. Приложения, созданные при помощи акселератора сервера интеграции для SWIFT, по сути являются BizTalk-приложениями и управляются при помощи стандартных инструментов сервера интеграции.

- **Информационная безопасность**
  В решении предусмотрены важные механизмы защиты SWIFT-сообщений и информации, которую они содержат. Механизмы начинают работать, когда пользователь вводит или редактирует сообщение, и продолжают действовать во время передачи сообщений, их обработки и хранения на BizTalk Server.

Преимущества использования

BizTalk Accelerator for SWIFT обладает беспрецедентными возможностями автоматизации: решение дает возможность банкам и фирмам, занимающимся ценными бумагами, а также их корпоративным клиентам создать цепочку финансовых потоков, автоматизируя инициацию, согласование и сверку платежей, торговых сделок, взаиморасчетов и других финансовых операций. Это приводит к разительному сокращению затрат времени и средств, связанных с упорядочиванием и управлением транзакциями.

Тандем BizTalk Server и the BizTalk Accelerator for SWIFT снижает уровень сложности финансовых интегрированных бизнес-приложений и обеспечивает быструю окупаемость вложений благодаря упрощенной архитектуре, сокращению времени на развертывание и снижению первоначальной и итоговой стоимости установки.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Автоматизация обмена сообщениями в банковской телекоммуникационной системе SWIFT

Заказчик

Турецкий банк Sekerbank – частный финансовый институт, предоставляющий своим клиентам универсальные банковские услуги

Поставщик решения

Eastern Networks

Цель внедрения

Построить автоматизированное решение для управления транзакциями в области международной торговли, а также на фондовых и финансовых рынках

Эффект от внедрения

После внедрения решения Microsoft BizTalk Accelerator for SWIFT банк смог быстро осуществить интеграцию критически важных бизнес-приложений, упростить внутренние процедуры и избежать повторного ввода данных. Эффективность деятельности повысилась на 75 % (3 из 4 сообщений обрабатываются теперь автоматически). Сократилось время и расходы на создание новых приложений. Экономия от внедрения составила 100 тысяч долларов.

Акселератор сервера интеграции BizTalk Server для RosettaNet

MICROSOFT BIZTALK ACCELERATOR FOR ROSETTANET

Дочернее подразделение Совета UCC RosettaNet – это консорциум компаний по разработке открытых индустриальных стандартов в сфере электронного бизнеса, которые позволяют упорядочивать процессы в цепочках поставок компа-

ний-участниц на международном уровне. Темпы внедрения RosettaNet являются одними из самых высоких среди всех технологий электронного бизнеса.

Решение BizTalk Accelerator for RosettaNet расширяет интеграционные возможности BizTalk Server и ускоряет процесс ввода систем в эксплуатацию благодаря сочетанию инфраструктуры масштаба крупного предприятия, созданной для гетерогенных ИТ-сред, с простыми и гибкими графическими инструментами и полноценной поддержкой промышленных стандартов.

Ключевые возможности

Акселератор содержит мощную комбинацию простых в использовании инструментов, документацию и шаблоны, которые разработаны для обеспечения надежной совместной работы. Среди основных возможностей решения следующие:

- **Использование функциональностей разных систем**
  Акселератор использует функциональность сервера интеграции BizTalk Server и специальный инструментарий RosettaNet, чтобы подготовить хорошую почву для снижения денежных и производственных затрат, возникающих в процессе интеграции с торговыми партнерами.

- **Поддержка технологий RosettaNet**
  Решение было создано на базе самых распространенных и популярных стандартов RossetaNet. Microsoft BizTalk Accelerator for RosettaNet 2.0 – последняя версия решения – включает все текущие процессы в рамках партнерского интерфейса RosettaNet (Partner Interface Processes, PIP) и полностью поддерживает платформу RosettaNet Implementation Framework (RNIF) версий 1.1 и 2.0. Встроенные готовые PIP-интерфейсы позволяют быстро и безопасно осуществить все процессы, которые необходимы деловым партнерам вашей компании.

- **Новые PIP-интерфейсы**
  В решении реализован «Мастер партнерского договора» (Partner Agreement Wizard) для импортирования или создания новых PIP-интерфейсов с целью предварительного тестирования.

Преимущества использования

В решении BizTalk Accelerator for RosettaNet используются преимущества характерных для BizTalk Server инфраструктуры и инструментов быстрой разработки и развертывания приложений. В результате акселератор для RosettaNet обеспечивает:

- **Сокращение времени и стоимости внедрения**
  Общие инструменты управления бизнес-процессами, обмен данными между интегрированными корпоративными приложениями и межкорпоративными системами и сокращение объемов обработки заказов в ручном режиме гарантируют снижение общей стоимости владения и позволяют сократить время внедрения как RosettaNet, так и любого другого интеграционного решения.

- **Быстрое принятие бизнес-решений**
  Все рабочие приложения, источники данных, сотрудники компании и торговые партнеры тесно незаметно связаны в рамках надежной инфраструктуры интеграционного решения, что позволяет объединять данные в режиме реального времени при помощи инструментов мониторинга бизнес-активности и как следствие обеспечивает более быстрое и обоснованное принятие бизнес-решений.

- **Непревзойденная гибкость**
  Концептуальной особенностью решения Microsoft BizTalk Accelerator for RosettaNet является его производственная гибкость, которая позволяет поддерживать практически все существующие и грядущие формы партнерских отношений. Поскольку такая поддержка относится и к различным версиям RosettaNet (1.1 и 2.0), и к промышленным стандартам (CIDX – химическая промышленность и PIDX – нефтедобывающая отрасль), и к полному набору дополнительных стандартов и форматов, вы можете установить торговые отношения практически с любой организацией. То же самое касается и внутренних процессов вашей компании, гибкость которых способна возрасти при интеграции BizTalk Accelerator for RosettaNet во все существующие бизнес-приложения. Таким образом, гибкость решения BizTalk Accelerator for RosettaNet позволяет компании быстро реагировать на потребности бизнеса и рынка.

- **Повышение уровня удовлетворенности клиентов**
  Решение позволяет наделить сотрудников вашей компании инструментами и доступной в режиме реального времени актуальной информацией и тем самым укрепить взаимоотношения с клиентами и усовершенствовать бизнес-процессы.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание интегрированной платформы для поддержки коммуникаций с партнерами в цепи поставок

Заказчик

Сингапурская компания Flextronics – международный лидер в области оказания услуг компаниям, занимающимся производством электронных компонентов

Поставщик решения

Covast

Цель внедрения

Построить единую коммуникационную платформу с поддержкой приложений EDI, RosettaNet и стандарта XML для интеграции с клиентами и поставщиками компании

Эффект от внедрения

Flextronics в течение 60 дней установила два продукта – Microsoft BizTalk Server и BizTalk Accelerator for RosettaNet, что позволило ускорить интеграционный процесс на предприятии, в три раза снизить время, затрачиваемое на обработку документов, на треть сократить расходы по электронному обмену информацией и повысить общую продуктивность ИТ-системы

Раздел 2

БИЗНЕС-АНАЛИТИКА И КОРПОРАТИВНАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

В этом разделе представлены решения Microsoft для бизнес-анализа и построения корпоративной отчетности, включая решения для OLAP-анализа, для управления по ключевым показателям деятельности организаций, повышения эффективности работы пользователей корпоративной отчетности, а также инструменты для построения хранилищ данных и систем бизнес-анализа.

Используемые продукты, технологии и сервисы

Серверные компоненты
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2000 Analysis Services
- Microsoft SQL Server 2000 Reporting Services
- Microsoft SharePoint Portal Server 2003, Microsoft Windows SharePoint Services

Клиентские приложения
- Microsoft Office 2003
- Microsoft Excel
- Microsoft Data Analyzer
- Microsoft Internet Explorer 6.0

«Решение, предложенное другой компанией, предполагало очень высокие расходы на сам продукт, обучение персонала и консультации по внедрению, что совершенно не соответствовало масштабу задач нашей системы годовой отчетности. Стоимость создания настраиваемой системы на основе программного обеспечения Microsoft оказалась значительно ниже, чем цена других решений, которые к тому же не полностью отвечают нашим потребностям».

Кен Бринкман, *начальник отдела ИТ компании Motorola*

Руководители многих организаций не могут получить из своих информационных систем должного представления о текущем состоянии хозяйственной деятельности компании и как следствие не могут принимать обоснованные корректирующие решения для повышения эффективности бизнеса. И здесь на помощь приходят системы бизнес-анализа, или Business Intelligence (BI): они позволяют преобразовать данные в знания, которые впоследствии можно использовать при принятии управленческих решений. Системы BI позволяют оперативно проводить исследования по таким важным показателям, как успешность вывода продукта на рынок, состояние целевой аудитории (предпочтения покупателей, необходимость в расширении клиентской базы и пр.), качество и результаты маркетинговых кампаний, динамика продаж и т. д.

Сегодня Microsoft упрощает решения в области бизнес-анализа и делает их более доступными для организаций любого размера, работающих во всех отраслях экономики.

Оптимальные по соотношению цены, качества и функциональности, BI-решения Microsoft обеспечивают консолидацию и анализ больших объемов разнородных данных, наглядное представление и визуализацию результатов анализа, использование результатов анализа для подготовки наглядных и убедительных отчетов, презентаций и разнообразных материалов для поддержки продаж.

Благодаря своей обширной функциональности, аналитические решения Microsoft позволяют повысить эффективность информационного обмена и вместе с тем снизить затраты и получить дополнительные средства для решения различных бизнес-задач.

За счет комбинации традиционного интерфейса среды Microsoft Office (Microsoft Excel, Microsoft Data Analyzer) с высочайшей производительностью, надежностью и масштабируемостью таких серверных приложений, как Microsoft SQL Server, Microsoft SQL Server Analysis Server и Microsoft SharePoint Portal Server, BI-решения Microsoft позволяют пользователям с легкостью решать множество бизнес-задач, связанных с анализом и моделированием.

- **Многомерный (OLAP) анализ**
  Analysis Services, входящие в состав Microsoft SQL Server, представляют полный набор доступных через web-портал интегрированных аналитических инструментов для проведения интерактивного OLAP-анализа и сложной обработки данных. Аналитическая обработка больших массивов данных в режиме реального времени на основе технологии OLAP позволяет эффективно справиться с задачей информационного обеспечения сотрудников, принимающих решения.

- **Работа с таблицами и графиками**
  Технологии сводных таблиц и сводных графиков Microsoft PivotTable и Microsoft PivotChart, которые входят в Microsoft Excel, помогают быстро комбинировать и сравнивать большие объемы данных, а также позволяют представлять данные в виде интерактивных многомерных разрезов. В качестве таких данных может выступать стоимость привлечения покупателя, стоимость кампаний, потери клиентов и ценообразование, состояние запасов, портфель заказов и прогнозы. Пользователи могут менять местами строки и столбцы таблиц, чтобы отображать различные результаты анализа, а также могут получать интересующие подробности по отдельным участкам. Таблицы PivotTables и диаграммы PivotCharts могут создаваться и просматриваться в таблицах Excel, в интернет-браузере или в корпоративном портале (с использованием Office Web Components).

«Управление складом в магазине – это самая сложная задача в торговле. Анализируя существующие запасы товаров и спрос на них, Virgin может быстро корректировать ассортимент, отвечая возникающим тенденциям. Я могу сказать, как будет востребован каждый конкретный продукт. Например, я могу увидеть, что спрос на CD увеличивается с выходом нового релиза, и извлечь из этого дополнительную прибыль».

Рик Смит, *менеджер по продажам*
Virgin Megastore in Anaheim, California

Решение Microsoft для построения хранилищ данных и систем бизнес-анализа

MICROSOFT SQL SERVER ACCELERATOR FOR BUSINESS INTELLIGENCE

Microsoft SQL Server Accelerator for Business Intelligence (SSABI), разработанный совместными усилиями корпораций Microsoft и Symmetry, – одно из тех решений, которые олицетворяют новый подход к построению аналитических систем. SSABI позволяет за короткое время спроектировать, подготовить, внедрить решение класса BI и, в отличие от стандартизированных программных пакетов, быстро настроить созданное приложение в строгом соответствии с потребностями конкретной организации.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/sql/ssabi/

Ключевые возможности

Решение предоставляет проектировщикам и программистам клиента все инструменты и методики, необходимые для создания и запуска нового приложения. Подробная документация, содержащая лучшие практические примеры применения SSABI, и специальный инструментарий, который генерирует большую часть кода, необходимого для выполнения низкоуровневых функций, позволяют значительно ускорить процесс построения новой аналитической системы.

- **Высокая скорость разработки BI-приложений**
  Благодаря встроенному в SSABI средству – Analytics Builder Workbook, – являющемуся электронной таблицей в Excel, становится возможным автоматически создавать индивидуальные BI-решения, основанные на принятой в компании модели представления данных.

- **Готовые модели данных**
  Разрабатываемые под руководством опытных консультантов модели данных для SSABI служат своеобразной точкой отчета для создания собственного BI-решения, которое учитывает бизнес-специфику предприятия. Они состоят из схем реляционных и многомерных баз данных, ключевых показателей производительности, различных способов визуализации данных, а также дополнительных критериев и величин. Наряду с базовой моделью данных (для компаний, желающих проектировать свое решение «с нуля») в поставку SSABI включены отдельные примеры аналитических приложений в отделах продаж, маркетинга и розничной торговли.

- **Использование открытых стандартов**
  В решениях, создаваемых с помощью SSABI, используются открытые индустриальные стандарты (XML, OLE DB for OLAP и XML for Analysis), которые естественным образом поддерживаются со стороны Microsoft SQL Server. Благодаря этому любое приложение для бизнес-анализа, разрабатываемое на основе SSABI, будет легко интегрироваться с уже существующими системами и хранилищами данных.

- **Гибкая инфраструктура обработки и перемещения данных**
  SSABI позволяет создать программу обработки и управления информацией, которая перемещает изначальную массу данных внутрь существующего аналитического приложения и оперирует многомерными кубами в рамках базы, содержащей данные для анализа. До сих пор подобная инфраструктура строилась вручную, что занимало слишком много времени, и SSABI предлагает более гибкое, управляемое и усовершенствованное решение проблемы.

- **Быстрый доступ к SQL Server 2000 Analysis Services**
  Решение SSABI – это самый быстрый способ выпуска аналитических решений на основе SQL Server 2000 Analysis Services. Упрощенные процессы помогают выстраивать решения, которые унаследуют все преимущества SQL Server, включая ведущие в отрасли механизмы преобразования данных, масштабируемости промышленного уровня, возможности OLAP и Data Mining.

Преимущества использования

Решение Microsoft для построения хранилищ данных и систем бизнес-анализа упрощает и ускоряет процесс разработки и развертывания BI-приложений, обеспечивая компании следующие основные преимущества:

- **Решения, учитывающие индивидуальные потребности пользователя**
  Решение позволяет создавать приложения и системы, основанные на потребностях заказчика. Получившиеся решения обеспечивают пользователям лучший доступ к нужной им информации и простоту интерпретации полученных аналитических данных.

- **Быстрый возврат инвестиций**
  SSABI повышает объем возврата инвестиций, благодаря сокращению цикла разработки и развертывания решений, воспроизведению успешных моделей данных, созданию прототипов и усилению лучших механизмов приложения.

- **Гибкость решения**
  Созданные на основе SSABI решения легко интегрируются с существующими информационными системами. В решение входит гибкая среда разработки Analytics Builder Worksheet, которая настраивается для быстрой повторной разработки и может вновь использоваться для того, чтобы последующие внедрения были более слаженными. Гибкость решения позволяет компании адаптироваться к изменяющимся со временем условиям.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание хранилища данных на базе Microsoft SQL Server с целью повышения эффективности бизнес-анализа

Заказчик

Компания PathGroup, специализирующаяся на оказании консалтинговых услуг медицинским работникам

Поставщик решения

G. A. Sullivan

Цель внедрения

Обеспечить возможность консолидации данных в рамках всего предприятия, а также возможность быстрого доступа и глубокой детализации информации для принятия стратегических бизнес-решений

Эффект от внедрения

Ускоренный доступ к бизнес-данным повысил способность компании к принятию верных решений. В результате применения SSABI удалось создать единое хранилище данных. Как следствие повысилась эффективность бизнес-анализа, на 25 % уменьшились расходы на подготовку и формирование ежемесячных отчетов, и на 50 % сократились затраты на сбор информации для маркетинговых исследований.

Решение Microsoft для управления по ключевым показателям деятельности организаций

MICROSOFT OFFICE BUSINESS SCORECARDS ACCELERATOR

Решение Microsoft Office Business Scorecards Accelerator предназначено для планирования, мониторинга и анализа ключевых показателей деятельности организации. Оно помогает сформировать ясное представление об эффективности работы организации путем проактивного мониторинга ее ключевых показателей в соответствии с производственными требованиями и корпоративной стратегией. Оно также способствует более эффективному распределению важных ресурсов для достижения поставленных целей.

На базе решения можно построить систему сбалансированных показателей деятельности по методике Нортона и Каплана (Balanced Scorecard), а также специализированные системы показателей под конкретные направления деятельности компании.

Как и прочие интегрированные решения Microsoft, Business Scorecards Accelerator позволяет добиться большей отдачи от инвестиций, сделанных в ИТ-технологии вообще и Microsoft Office в частности.

«Решение существенно увеличило индивидуальную продуктивность сотрудников. Например, существенно уменьшилось время, необходимое на сбор и анализ данных. Сотрудники получили доступ ко всей необходимой информации, что позволяет им принимать решения быстро и эффективно».

Билл Брадфорд, *вице-президент по продажам и маркетингу, ON Semiconductor's*

Данное решение получило свое развитие в продукте Microsoft Business Scorecards Manager 2005

Более подробная информация размещена по адресам:
www.microsoft.com/office/solutions/scorecards
http://office.microsoft.com/en-us/FX012225041033.aspx

Ключевые возможности

Business Scorecards Accelerator предлагает гибкую среду разработки с расширенным набором функциональностей для определения и создания ключевых показателей деятельности предприятия и его подразделений и автоматизирует

управление системами показателей. Благодаря этому становится возможным осуществлять мониторинг деятельности предприятия и тенденций бизнеса в режиме реального времени и значительно упрощается доступ к информации, нужной для принятия быстрых, лучших решений, направленных на сокращение издержек и улучшение работы компании.

Microsoft Office Business Scorecards Accelerator поставляется в виде полноценного протестированного продукта с обширной документацией, включающей справочные материалы и руководства по настройке. В состав решения входят компоненты, которые обеспечивают визуализацию ключевых показателей эффективности, интегрированных в корпоративном портале, разработку различных форм группировки показателей (scorecards), визуальное представление связи показателей и групп показателей друг с другом и корпоративной стратегией, ручной ввод показателей, не представленных в информационных системах, и т. д.

- **Глубинная проработка широкого круга данных**
  Возможности решения по созданию индивидуальных показателей, гибкая отчетность и инструменты анализа позволяют работать с такими неструктурированными данными, как документы, большие таблицы и веб-сайты, и представлять информацию о бизнесе в виде ключевых показателей деятельности. Полностью интегрируясь с Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 и Microsoft SQL Server 2000 Analysis Services – передовой платформой для BI, решение Business Scorecards Accelerator позволяет выявлять в данных скрытые взаимосвязи и в результате извлекать полезную для бизнеса информацию из разрозненных источников.

- **Совместный групповой анализ**
  Использование Business Scorecard Accelerator с Microsoft Outlook и технологиями SharePoint, платформой Microsoft для совместной работы позволяет организовать совместную работу команд и направлений бизнеса.

- **Пользовательские показатели**
  Используя привычные и простые в использовании инструменты Microsoft Office и технологии SharePoint, сотрудники компании могут создавать свои собственные показатели деятельности для улучшения результатов и повышения ответственности.

- **Настройка визуального представления**
  Группы показателей способны отображать данные как в разрезе всего предприятия, так и по отдельным подразделениям. Благодаря гибкой внутрипортальной интеграции это позволяет упростить процесс подготовки отчетов.

- **Функциональное масштабирование**
  Возможности решения значительно расширяются при помощи различных веб-сервисов, технологий SharePoint, интеграции с бизнес-приложениями и источниками данных, использующими возможности Microsoft SQL Server 2000/2005. При интеграции с приложениями управления бизнес-деятельностью Business Scorecards Accelerator реализует функции бюджетного планирования и прогнозирования.

Преимущества использования

Решение Microsoft для управления по ключевым показателям деятельности значительно обеспечивает компанию инструментами и платформой для полного прикладного управления бизнесом с помощью хорошо влияющей и результативной технологии ключевых показателей. Чтобы действия сотрудников компании соответствовали ее бизнес-стратегии, Business Scorecard Accelerator помогает пользователям, процессам и системам понимать движущие механизмы бизнеса, цели и общие планы.

Благодаря использованию инструментов глубокого анализа, встроенной отчетности и среды для совместной работы, решение обеспечивает повышение скорости и качества принимаемых решений. Как следствие снижаются бизнес-риски, экономится время, растут доходы компании и ускоряется возврат инвестиций в ИТ.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Совершенствование технологии принятия решений и повышение эффективности производства за счет лучшего понимания бизнес-процессов

Заказчик

Intel – мировой лидер в производстве компьютерных компонентов и готовых продуктов

Поставщик решения

Intel, Microsoft

Цель внедрения

Создать систему мониторинга и измерения производительности, которая могла бы объединить стратегические планы компании с ее бизнес-процессами и инициативами. Найти способ отслеживать уровень эффективности по целому ряду величин

Эффект от внедрения

С использованием серверной платформы на базе процессора Xeon и решения Microsoft Office Business Scorecards Accelerator была построена система, способная предоставлять нужную информацию в режиме реального времени и максимизировать производительность труда. С ее помощью Intel удалось повысить мотивацию сотрудников, расширить существующую инфраструктуру и в целом улучшить понимание бизнес-процессов

Решение Microsoft для повышения эффективности работы пользователей корпоративной отчетности

MICROSOFT OFFICE EXCEL ADD-IN FOR SQL ANALYSIS SERVICES

Нацеленное на повышение эффективности в области бизнес-аналитики решение выполнено в виде надстройки Microsoft Office Excel Add-in над SQL Server Analysis Services. Решение предназначено для доступа к значимой информации из множества различных источников, тщательного анализа ситуации и быстрого создания настраиваемых отчетов, что ведет к улучшению работы компании в сфере планирования, составления бюджетов и прогнозирования. Решение позволяет значительно сократить сроки подготовки корпоративных отчетов.

Ключевые возможности

При использовании решения проведение тщательных аналитических исследований осуществляется с помощью стандартного инструментария Excel. При этом ценность отчета повышается благодаря наличию функции «что, если» и возможности более глубокого проникновения в структуру данных.

«Для топ-менеджмента бренда, действующего в 160 странах, критически важен быстрый доступ к данным о рынке – вне зависимости от его местонахождения. Наша IT-среда существенно расширяет возможность доступа к необходимой информации и позволяет точнее и быстрее принимать решения».

Джордж Дисеренс, *ИТ-директор Philip Morris International*

Более подробная информация размещена по адресу: ***www.microsoft.com/office/solutions/accelerators/exceladdin/***

Решение Microsoft Office Excel Add-in for SQL Analysis Services позволяет организовать и поддерживать в режиме реального времени онлайновые подключения к многочисленным OLAP-кубам, выполняющим аналитическую работу. Оно также обеспечивает связность и целостность данных, полученных из разных источников.

В решении предусмотрены пользовательский интерфейс для построения отчетов и различные компоненты, которые обеспечивают:

- извлечение информации из OLAP-кубов и обмен данными;
- консолидацию и выполнение запросов;
- поддержание структуры отчетов и их интерактивную взаимосвязь;
- создание формул и управление ими;
- представление результатов запроса в ячейках.

Преимущества использования

Надстройка Microsoft Office Excel Add-in над SQL Server Analysis Services существенно экономит время и расходы на обучение сотрудников новым методам работы и устраняет необходимость в поддержке специализированных систем отчетности. Легкость создания и персонализации структуры отчетов, популярность и широкая распространенность Excel снижают нагрузку на ИТ-подразделение компании.

Решение для повышения эффективности работы пользователей корпоративной отчетности еще раз демонстрирует, что Excel способен служить хорошей платформой для разработки вспомогательных сервисных утилит и приложений и помогает повысить отдачу от этого приложения Microsoft Office.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Система бизнес-анализа товарного потока в режиме реального времени

Заказчик

Компания Virgin Group – один из крупнейших розничных продавцов в индустрии развлечений и мультимедиа

Поставщик решения

Analysis Team, Xavor

Цель внедрения

Повысить скорость ежедневного глубокого анализа бизнес-информации при снижении операционных расходов

Эффект от внедрения

За счет применения надстройки Microsoft Office Excel Add-in и службы SQL Server Analysis Services компании удалось создать инструмент, полностью удовлетворяющий ее целям по формированию аналитических отчетов в режиме реального времени. С новым решением Virgin планирует сэкономить более 500 тысяч долларов и прогнозирует рост выручки на 1,8 миллиона долларов

Решение Microsoft для бизнес-отчетности, интегрированной в корпоративный портал

BUSINESS INTELLIGENCE PORTAL SAMPLE APPLICATION FOR MICROSOFT OFFICE

Доступ к корпоративной отчетности через корпоративный портал позволит большинству сотрудников вашей организации иметь под рукой в виде готовой отчетности всю необходимую для их повседневной деятельности информацию или же строить отчеты самостоятельно в интерактивном режиме.

Использование стандартного браузера для доступа к отчетности позволит снизить затраты на внедрение и обучение пользователей решения.

«Нам был необходим инструмент для отслеживания информации и сбора данных из отчетов менеджеров, и мы воспользовались решением Microsoft».

Кирт Эбертс, *Engineering Manager, Intel*

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=3D11925E-1ED6-43B0-BB94-FE69170CCF82&displaylang=en

Раздел 3

УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ (ERP) И УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ (CRM)

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS AXAPTA

Microsoft Axapta – это единое решение с богатой функциональностью и мощными возможностями управления средними и крупными компаниями. Использование Microsoft Axapta в качестве информационной системы на региональном уровне управления значительно упрощает консолидацию учетных данных по дочерним и зависимым предприятиям, входящим в крупный холдинг.

Более подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/rus/businesssolutions/solutions/axapta/default.mspx

Все решения на основе Microsoft Axapta создаются с учетом отраслевой специфики заказчика и требований российского законодательства к ведению бухгалтерии, расчету зарплаты, учету основных средств, кадровому учету, налоговому учету и логистике.

Ключевые возможности

Системы управления ресурсами предприятия строятся на основе следующих функциональных модулей Microsoft Axapta:

- **Анализ и стратегическое управление**
  Microsoft Axapta дает возможность посмотреть на бизнес с любых точек зрения и вовремя принять правильное решение. Возможности многомерного анализа данных позволяют анализировать любые данные в любом разрезе, быстро формируя набор показателей непосредственно перед запуском процедуры анализа. Модуль позволяет определить, как изменилась прибыльность предприятия за тот или иной срок, какие результаты дала маркетинговая кампания и т. п. Используя систему ключевых показателей (Balanced Scorecard), вы можете контролировать результаты деятельности компании, отслеживая не только классические финансовые показатели, но и результаты внутренних проектов, обучения сотрудников и др.

- **Управление производством**
  Модуль позволяет полностью контролировать процесс прохождения заказа по всем этапам производственного цикла – от расчета потребностей в материалах и производственных ресурсах до появления готовой продукции. Гибкие механизмы планирования производства отслеживают изменения во внешней и внутренней среде предприятия и предлагают откорректировать

сроки выполнения спланированных заказов согласно новым условиям (например, предложение изменить срок выполнения производственного заказа в связи с задержкой поставки материалов).
Решение предоставляет такие возможности, как моделирование производимой продукции, приблизительное и детальное планирование загрузки производственных мощностей, перепланирование производственных заказов, резервирование и маркировка материалов и др. Обширная функциональность в сочетании с удобным интерфейсом и возможностью гибкой настройки делает производственный модуль одним из лучших решений для автоматизации производства.

- **Торговля и логистика**
  Управление материальными потоками рассматривает процессы снабжения и сбыта, распределенных складов, планирования потребностей. Модуль поддерживает процессы получения товаров от внешних поставщиков и из внутренних источников. Инструменты складского анализа позволяют по-разному детализировать информацию о хранении для групп товаров или для отдельных товаров. Благодаря поддержке учета партий и серийных номеров, каждый приход товара в системе может маркироваться отдельно. Для более эффективной работы склада Microsoft Axapta поддерживает использование штрих-кодов.
  При проведении торговых операций между компаниями, входящими в один холдинг или ассоциацию, при регистрации заказа в одной организации автоматически формируется закупка в другой компании.

- **Управление финансами**
  Финансовый контур решения Microsoft Axapta содержит все функции, необходимые для эффективной организации на предприятии бухгалтерского, налогового и управленческого учета в соответствии с российскими и международными стандартами ведения учета и нормами отчетности. Поддерживаются финансовое планирование и бюджетирование, учет денежных средств и управление затратами, расчеты с дебиторами и кредиторами, расчеты с персоналом и управление кадрами, учет основных средств, а также бухгалтерский и налоговый учет с формированием регламентированной законодательством отчетности.
  В рамках одной инсталляции системы Microsoft Axapta можно вести независимый финансовый учет сразу в нескольких компаниях. Такая модель работы идеально подходит для организаций, имеющих несколько офисов, филиалов или дочерних компаний. Финансовое состояние каждой из компаний можно проконтролировать в любой момент. Функция консолидации позволяет оперативно получать сводные данные и консолидированную отчетность по всем компаниям.
  Microsoft Axapta соответствует всем требованиям российского законодательства в области бухгалтерского и налогового учета и может работать на множестве языков и со многими валютами.

- **Проектный учет**
  Модуль позволяет вести учет проектной деятельности предприятия. В системе реализованы мощные инструменты планирования, реализации и анализа проектов, с помощью которых предприятие может осуществлять текущую проектную деятельность, а также выполнять расширенный финансовый мониторинг долгосрочных и краткосрочных проектов. Функциональность планирования позволяет составлять высокоуровневый график работ для конкретных рабочих центров или групп. Результаты выполнения заданий доступны для анализа на диаграмме Ганта.
  Являясь частью интегрированного решения, модуль «Проектный учет» широко использует данные других модулей системы, например справочники модуля «Расчеты с клиентами» или конфигурации номенклатурных единиц. Это обес-

печивает согласованность и актуальность информации и позволяет избегать неоднократного ввода данных.
Для детального планирования и управления портфелем корпоративных проектов модуль «Проектный учет» решения Axapta легко интегрируется с решением Microsoft на базе продуктов и технологий Microsoft Project 2003.

- **Преимущества использования**
  Благодаря поддержке мультиязычности и мультивалютности, решение Microsoft Business Solutions Axapta помогает выходить на международный рынок и вести бизнес за пределами России.

ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание интегрированной системы управления на ОАО «Останкинский молочный комбинат» на основе Microsoft Business Solutions–Axapta

Заказчик

ОАО «Останкинский молочный комбинат» – одно из крупнейших предприятий молочной отрасли России, где производится более 100 наименований молочных продуктов, натуральных соков и нектаров

Поставщик решения

IBS

Цели внедрения

Повысить качество и эффективность управленческих решений. Рационализировать ассортимент и управление производственными издержками. Уменьшить влияние человеческого фактора при выполнении бизнес-функций

Эффект от внедрения

Сократились затраты на обслуживание разнородных бизнес-приложений и получение актуальной информации о состоянии бизнеса, ходе производства, причинах невыполнения производственных заданий. Обеспечено оперативное предоставление информации о запасах для всех видов управления и учета, что позволило сокращать затраты на учет и эффективно управлять запасами

«Внедрение ERP-системы Microsoft Axapta позволило нам улучшить систему учета и планирования, а также в режиме реального времени отслеживать движение продукции от момента производства до момента отгрузки, контролировать и планировать движение запасов на складах».

А. Г. Шевченко, *генеральный директор ОАО «Останкинский молочный комбинат»*

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Создание единой информационной системы в ОАО «Боровичский комбинат огнеупоров» на платформе Microsoft Business Solutions–Axapta

Заказчик

ОАО «Боровичский комбинат огнеупоров» – одно из крупнейших в СНГ современных предприятий по изготовлению огнеупоров с полным производственным циклом

Поставщик решения

БДО Юникон Консалтинг

Цель внедрения

Создать комплексную систему управления предприятием и информационной поддержки основных бизнес-процессов

Эффект от внедрения

Повысилась оперативность и достоверность информации о финансах предприятия, обеспечены контроль бюджета и движения денежных средств. Благодаря интеграции логистического и финансового контуров в рамках единой информационной системы, автоматизации процесса учета затрат по объектам капитальных вложений, а также устранению многократного повторного ввода информации на различных участках учета, ускорились бизнес-процессы. В настоящий момент в информационной системе ОАО «Боровичский комбинат огнеупоров» ежемесячно обрабатывается более 5000 счет-фактур, 25 000 транзакций по складским операциям и 60 000 транзакций по бухгалтерским проводкам

Решение для управления взаимоотношениями с клиентами Microsoft Business Solutions CRM

По мере насыщения рынка, особенно когда на первый план выходят неценовые методы конкуренции, возрастает необходимость индивидуально работать с каждым клиентом над решением его проблем и удовлетворением потребностей. В условиях большой клиентской базы это крайне трудная задача, справиться с которой можно только при помощи специальных средств автоматизации и анализа, таких как решение Microsoft CRM.

Microsoft CRM – легкое в использовании, настройке и поддержке бизнес-приложение – позволит вашей компании увеличить эффективность продаж и обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов. Решение также поможет принимать обоснованные и своевременные решения на основании содержащейся в системе информации.

Ключевые возможности

Microsoft CRM легко интегрируется с другими системами и позволяет задействовать их в управлении взаимоотношениями с клиентами. Например, интеграция с Microsoft Office позволяет пользователям создавать печатные документы, формировать письма к клиентам, используя функцию слияния Microsoft Word, а также экспортировать данные в Microsoft Excel.

- **Легкая настройка и масштабирование**
  Вы можете легко сконфигурировать пользовательский интерфейс, внести изменения в систему и настроить бизнес-процессы в соответствии с потребностями вашей компании. Решение на базе Microsoft CRM легко масштабируется по мере роста вашего бизнеса и быстро адаптируется к изменяющимся задачам организации.

- **Доступ к информации**
  Взаимосвязанные модули «Автоматизация продаж» и «Сервис» позволят сотрудникам разных подразделений компании эффективно взаимодействовать друг с другом и легко получать доступ к информации о каждом клиенте. Функциональность Microsoft CRM может быть доступна через прикладные программные интерфейсы (API) для интеграции с другими приложениями и веб-сервисами. Для работы с решением может использоваться Microsoft Outlook, причем сотрудники отдела продаж могут работать с модулями CRM как в режиме online, так и в режиме offline.

Преимущества использования

- **Повышение эффективности продаж**
  Microsoft CRM позволит вам сократить цикл продажи и увеличить число успешных сделок при помощи функциональности управления работой с потенциальными клиентами и управления возможностями, а также благодаря автоматизации процессов продажи, создания коммерческих предложений и управления заказами клиентов.

- **Обоснованные и своевременные решения**
  Большой набор отчетов Microsoft CRM позволит вам прогнозировать продажи, измерять активность и эффективность работы сотрудников, анализировать продажи и качество сервиса, предоставляемого вашей компанией, выявлять тенденции, проблемы и возможности дальнейшего развития вашего бизнеса.

- **Высокий уровень сервиса**
  Единая база знаний, маршрутизация запросов и построение очередей запросов позволят вам сделать процесс обслуживания клиентов наиболее эффективным.

- **Снижение издержек**
  Интуитивно понятный интерфейс даст возможность вашим сотрудником сразу начать работать в Microsoft CRM, не затрачивая время и средства на обучение.

ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Сокращение затрат, повышение производительности и улучшение качества обслуживания клиентов компании AAA Mortgage при помощи Microsoft Business Solutions CRM

Заказчик

Компания AAA Mortgage – лидер финансового рынка американского штата Джорджия

Поставщик решения

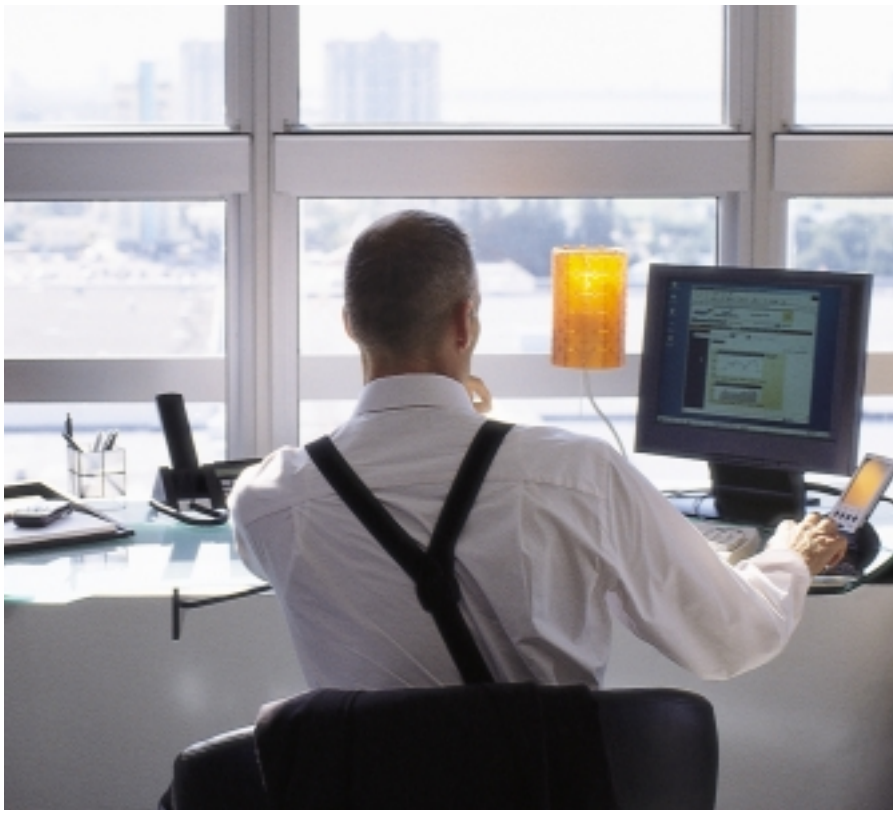
I.B.I.S.

Цель внедрения

Упростить совместное использование информации и обеспечить рост производительности труда сотрудников. Сократить затраты и повысить уровень обслуживания клиентов

Эффект от внедрения

Оперативный доступ сотрудников к информации позволяет им мгновенно получать сведения о клиентах и состоянии ссуд. Значительная часть средств экономится за счет ускорения принятия решений и обработки заявок. В среднем оформление ссуды занимает на 11 дней меньше, а на каждой операции экономится до 800 долларов



ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЙ MICROSOFT ДЛЯ БИЗНЕСА

Решения Microsoft – это мощное сочетание удобного инструментария, документации и шаблонов, разработанных в тесной связи друг с другом, что гарантирует их согласованное взаимодействие и позволяет быстро создавать прикладные бизнес-системы на основе технологий Microsoft. Интеграция и совместное использование различных систем Microsoft позволяет извлечь новые возможности, повысить отдачу от технологий и ускорить возврат инвестиций в ИТ.

Вне зависимости от сферы их применения, решения Microsoft обеспечивают быстрые и результативные коммуникации между сотрудниками компании, ее клиентами и партнерами путем общего доступа к информации и широким возможностям совместной работы.

Внедрение решений Microsoft даст предприятию новые конкурентные преимущества – быстрые и хорошо обоснованные управленческие и стратегические решения, растущую производительность, хорошую управляемость, надежность и безопасность информационных систем, а также возможность снижения стоимости обучения персонала. Работа ИТ-систем поддерживается стандартной программной платформой, на базе которой можно быстро решать специфические бизнес-задачи, не жертвуя надежностью, безопасностью и эффективностью.

Позитивный экономический эффект от внедрения решений на основе Microsoft Office System 2003 показало независимое исследование 14 организаций[2]. Так, пользователи нового Office 2003 за счет повышения личной производительности экономят 2 часа в неделю. В среднем компании, использующие решения на основе Microsoft Office System, подтверждают экономический эффект от внедрения (NPV) в размере 4 тысяч долларов на каждого пользователя. Проекты по внедрению окупают себя в среднем за 8 месяцев.

Экономический показатель	Медиана	Диапазон
Возврат на инвестиции	142 %	От 46 % до 460 %
Период окупаемости	8 месяцев	От 3 до 19 месяцев
Экономический эффект внедрения (Net Present Value, NPV)	$600 000	От $78 000 до $18 000 000
NPV на пользователя	$4000	От $280 до $65 000
Среднее число пользователей	85	От 9 до 1500

[2] © По результатам исследования Navigant Consulting (сентябрь 2003 г.) в австрийском Министерстве внутренних дел, Организации повышения квалификации юристов Британской Колумбии, Franklins Solicitors LLP, Nordea AB, Eniro AB, CommonHealth, Elsevier Science, Guidant Corporation, Solutia Inc., Stevens Healthcare, Fraser Health Authority, Wartman AG, Accenture Technology Labs, The Hewlett-Packard Company (HP).

Решения, внедряемые на базе стандартной платформы Microsoft, могут обеспечить следующие преимущества для конечных пользователей[3]:

ПРЕИМУЩЕСТВО	ОФИСНЫЙ СОТРУДНИК	МОБИЛЬНЫЙ СОТРУДНИК (работа в командировках)	УДАЛЕННЫЙ СОТРУДНИК (работа из дома)	УЧАСТНИК ВИРТУАЛЬНОЙ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ
ОБЩИЙ ВЫИГРЫШ В ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ	Повышение производительности на 7,5–15 % (и дополнительно до 18,75 % при регулярном использовании внешних Интернет-служб)	Повышение производительности на 14–36 % в зависимости от условий (скорости связи, доли поездок/перемещений и прочего)	Суммарное повышение производительности на 14,5–20 %	
ПОВЫШЕНИЕ СПОСОБНОСТИ К ВОССТАНОВЛЕНИЮ	Повышение на 5 % благодаря устранению существовавших трудностей при развертывании стандартной конфигурации ПК	Снижение на 1 % времени, необходимого для разрешения технических неполадок		
УПРОЩЕНИЕ ДОСТУПА К ИНФОРМАЦИИ	Повышение производительности на 7,5 % за счет использования беспроводной связи между разными частями офиса	Суммарное повышение производительности на 5,5–25 % за счет более быстрого удаленного доступа к электронной почте	Повышение производительности на 2–10 % в зависимости от скорости связи	
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ	Входит в вышестоящие графы	Повышение производительности на 2,5 % за счет использования службы мгновенных сообщений Instant Messenger	Повышение производительности на 2,5–4 % за счет использования служб Instant Messenger и SharePoint Services	Повышение производительности на 4,5–25 % в зависимости от рода задачи и виртуальной рабочей группы
ПРОЧАЯ ЭКОНОМИЯ ВРЕМЕНИ	Экономия 1,5–2,5 % времени благодаря быстрой загрузке и подготовке к выключению	Экономия 1,5–2,5 % времени благодаря быстрой загрузке и подготовке к выключению, экономия 5–7,5 % времени за счет сокращения непродуктивных поездок (больше работы дома)	Экономия 1,5–2,5 % времени благодаря быстрой загрузке и подготовке к выключению	

[3] На основании исследования, проведенного специалистами Microsoft Consulting Services по методике Gartner Total Value of Opportunity (TVO) для заказчика в нефтегазовой отрасли.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Что такое решения Microsoft, их предназначение и состав

Решение Microsoft (Microsoft Solution Accelerators, Microsoft Office Solution Accelerators, Microsoft Office Showcases) – это набор методик и/или интегрированный набор программных компонентов, шаблонов и руководств по программной архитектуре, предназначенных для решения типовых задач, которые бизнес-пользователи ставят перед ИТ-подразделениями. Старт этой инициативе был дан после тщательного изучения отзывов со стороны клиентов и партнеров Microsoft, которые желали получать большую отдачу от инвестиций в построение информационных систем и которые нуждались в нашей помощи по данному вопросу. В результате при создании решений Microsoft следует следующим важным принципам:

- предоставление проверенных производителем конфигураций программного и аппаратного обеспечения;
- сокращение сроков и расходов на внедрение;
- уменьшение рисков при внедрении;
- обеспечение гарантированной масштабируемости и доступности системы;
- техническая поддержка продуктов, технологий и решения в целом.

Решения Microsoft позволяют по-новому взглянуть на используемые в вашей компании продукты и технологии и увидеть их скрытые возможности. Если вы затратили определенные средства на закупку и внедрение стандартного ПО, обучение персонала и поддержку системы (или только планируете это сделать), решения Microsoft помогут вам справиться с поставленными задачами быстрее и эффективнее.

Решения Microsoft проверены многочисленными внедрениями в реальных условиях. Они обеспечивают ощутимый рост эффективности бизнес-процессов при небольших дополнительных инвестициях в информационные технологии. Они направлены на решение определенных задач участников корпоративных бизнес-процессов – клиентов, сотрудников и поставщиков – с целью снижения издержек и увеличения прибыльности бизнеса.

Интегрированные решения Microsoft включают:

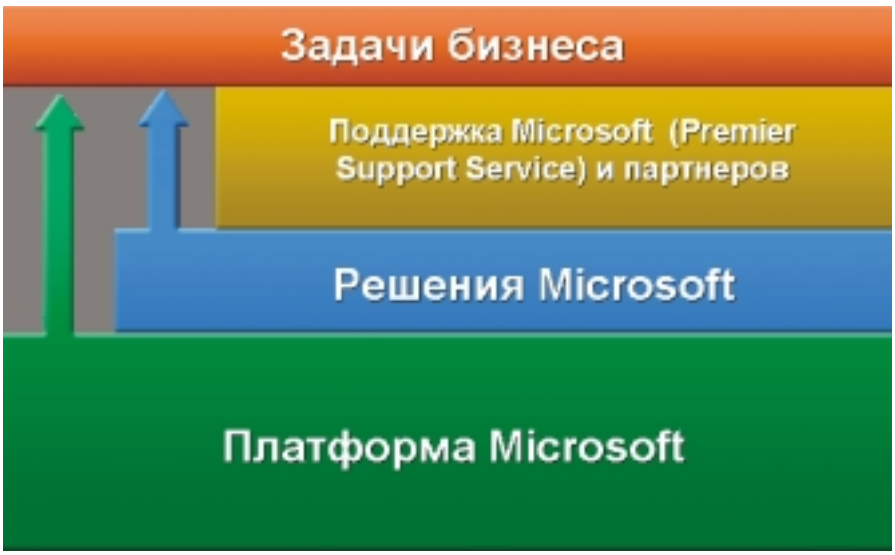
- совокупность стандартных программных продуктов Microsoft, полностью сконфигурированных и оттестированных службами Microsoft. Сюда входит основной набор продуктов и приложений – клиентские приложения и серверы, «склеивающий слой» – дополнительные продукты для интеграции основных;
- документацию на программные компоненты, описания процессов внедрения и настройки;
- консалтинговые услуги Microsoft Consulting Services и сертифицированных партнеров при создании и внедрении решения;
- техническую поддержку компонентов решения в рамках соглашения Microsoft Premier Service и всего решения силами сертифицированных партнеров.

Архитектура платформы Microsoft

Учитывая широкую распространенность своих разработок, корпорация Microsoft стремится выпускать интегрированные решения – Solution Accelerators или Solution Showcases, объединяющие хорошо известные технологии и программные продукты Microsoft Windows System, Microsoft Office System, Microsoft Business Solutions и Microsoft Visual Studio с методическими указаниями и руководствами по внедрению. Это позволяет компаниям акцентировать внимание на повышении эффективности бизнеса при внедрении новых информационных систем.

В наши дни достаточно рискованно создавать «наборную» информационную систему из разобщенных, неинтегрированных продуктов. Сегодня не информационная система заставляет человека подстраивать свой рабочий процесс под ее возможности, а, напротив, пользователь выбирает комплекс программ и услуг, которые оптимально подходят для устранения возникающих у него проблем и решения стоящих перед ним задач. Концепция работы Microsoft основана на том, что корпоративное программное обеспечение должно не просто обладать определенными функциями – оно должно решать конкретные задачи. Microsoft твердо придерживается этого принципа и поэтому предлагает своим клиентам не просто отдельные продукты, а примеры создания бизнес-решений на базе единой интегрированной информационной платформы от одного поставщика.

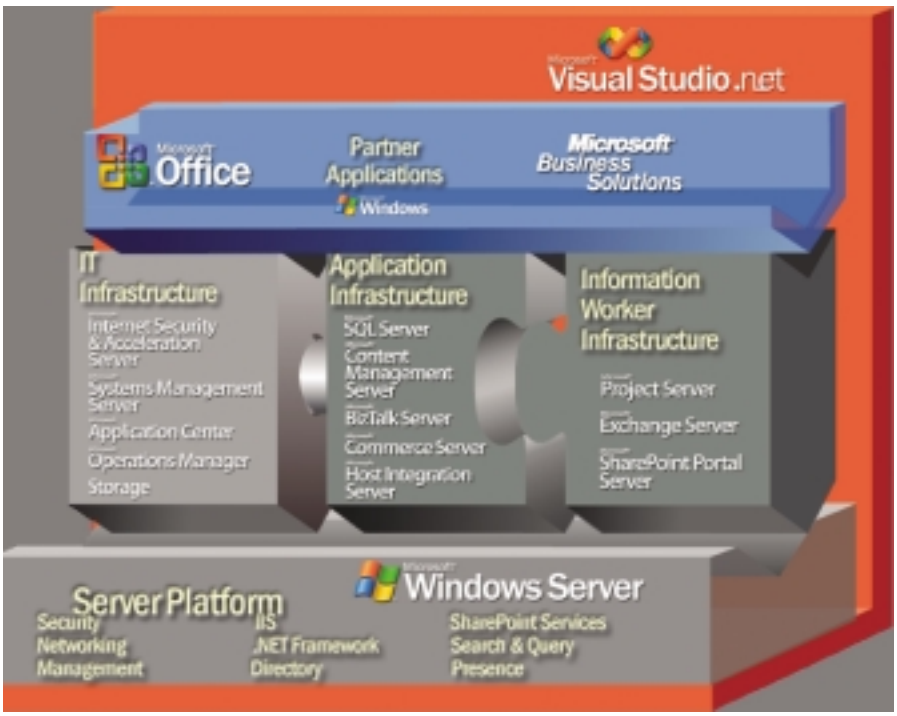
Интегрированные бизнес-решения Microsoft



В качестве фундаментальной технологии для внедрения таких решений выступает семейство серверных операционных систем Microsoft Windows Server System во главе с Microsoft Windows Server 2003. Оно является основой для построения полноценной интегрированной ИТ-инфраструктуры, способствующей росту производительности вашей компании. Входящие в Windows Server System продукты упрощают процессы разработки, внедрения и управления бизнес-решениями.

Семейство Windows Server System состоит из широкого спектра серверных продуктов, охватывающих такие области, как электронная коммерция (BizTalk Server, Commerce Server, Content Management Server, Host Integration Server), управление и анализ данных (SQL Server), коммуникации и совместная работа (Exchange Server, SharePoint Portal Server, Project Server, Real-Time Communications Server), безопасность (Internet Security and Acceleration Server) и администрирование (Systems Management Server, Operations Manager, Application Center).

Интегрированная платформа Microsoft



Законченность платформе придают приложения, входящие в состав пакета Microsoft Office System, разработки партнеров Microsoft и специализированные решения для бизнеса Microsoft Business Solution.

Решения Microsoft разрабатываются на основе стандартных, интегрированных продуктов и технологий, проверенных в работе миллионами пользователей, что устраняет необходимость разработки базового функционала и позволяет ИТ-отделам сосредоточиться на решении бизнес-задач пользователей путем настройки и адаптации готовых компонентов.

Решения Microsoft базируются на продуктах, большая часть которых уже используется в вашей организации, что существенным образом снижает затраты на внедрение и обучение пользователей.

Партнеры Micosoft и их участие в создании решений

Для внедрения большей части описываемых в настоящей брошюре решений достаточно скачать соответствующий дистрибутив с сайта www.microsoft.com/downloads и прочитать прилагаемую документацию. При этом примеры решений Microsoft предоставляются бесплатно, и единственным требованием будет наличие у вашей организации лицензий на те продукты и технологии, которые использованы в выбранном компоненте. Для настройки и технической поддержки выбранного решения в соответствии с вашими требованиями мы рекомендуем обратиться к ближайшему сертифицированному партнеру Microsoft.

Подробная информация размещена по адресу:
www.microsoft.com/rus/licensing/where/certifiedpartners/default.mspx

При выборе партнера Microsoft нужно ориентироваться на партнерский статус и компетенцию. Выбрать квалифицированного партнера помогут Microsoft Competencies (партнерские компетенции) – сертификация качества услуг партнера в конкретной области специализации.

Партнеры со статусами **Microsoft Gold Certified Partner** и **Microsoft Certified Partner** гарантированно имеют в штате квалифицированных специалистов и поэтому могут оказывать качественные услуги по разработке, внедрению, сопровождению и поддержке ИТ-решений (проектов), а также услуги по обучению специалистов заказчика.

Компетенция **Information Worker Solutions** («Решения для повышения эффективности работы с информацией») подтверждает квалификацию партнера в следующих областях специализации:

- организация совместной работы и обмена информацией сотрудников организации;
- построение информационных порталов;
- управление проектами и процессами;
- повышение эффективности бизнес-деятельности.

Компетенция **Business Intelligent Solutions** («Решения для анализа бизнес-данных») подтверждает квалификацию партнера в следующих областях:

- построение хранилищ данных;
- решения для анализ бизнес-данных;
- OLAP (Online Analytical Processing – оперативная аналитическая обработка данных);
- Data Mining (средства выявления закономерностей в информации);
- поддержка процессов принятия решений на основе анализа данных.

Компетенция **ISV/Software Solutions** («Разработка программного обеспечения») подтверждает квалификацию партнера в разработке и продвижении законченных программных продуктов и решений, созданных на базе платформы и с помощью средств разработки Microsoft.

Компетенция **Microsoft Business Solutions** подтверждает квалификацию партнера в разработке, внедрении и обслуживании решений для комплексной автоматизации управления бизнесом предприятия – учета и планирования ресурсов, управления взаимоотношениями с клиентами.