

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA
Universitatea Tehnică a Moldovei
Facultatea Calculatoare, Informatică și Microelectronică
Departamentul Ingineria Software și Automatică

Admis la susținere
Șef departament:

”_” _____ 2022

IMPACTUL TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE MODERNE ÎN PROCESUL CORPORATIV DE COMUNICARE

Teză de master

Student: Carp Marina, gr. TIA-201M

Conducător: Peca Ludmila, lect. univ. mag.

Consultant: Bodoga Cristina, asist. univ.

Chișinău, 2022

REZUMAT

Teza de master prezentată în acest raport de către studenta Carp Marina, cu titlul: „Impactul tehnologiilor informaționale moderne în procesul corporativ de comunicare”, are ca scop identificarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale cât și a impactului acestora asupra procesului de comunicare între părțile interesate interne și externe ale organizației și propunerea soluțiilor noi în vederea eficientizării comunicării corporative.

Structura tezei include: introducere, 4 capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie, figuri și tabele.

Cuvinte-cheie: tehnologii informaționale și comunicaționale, avantajele și dezavantaje TIC în procesul de comunicare, proces comunicațional corporativ, avantaj competitiv, eficiență.

Problema soluționată în domeniul de cercetare constă în consolidarea activității de comunicare corporativă din cadrul companiei “Euroacord Plus” S.R.L, prin propunerea implementării unui instrument software care va facilita integrarea informațiilor din cadrul firmei într-o platformă unică, numită ERP, prescurtarea de la Enterprise Resource Planning, în traducere Planificarea Resurselor Întreprinderii.

În vederea atingerii scopului de bază al lucrării, au fost conturate un șir de obiective: definirea conceptului de tehnologie a informației și proces comunicațional, identificarea și analiza tehnologiilor informaționale moderne din cadrul companiei “Euroacord Plus” S.R.L, definirea conceptului de Enterprise Resource Planning, determinarea aspectelor pozitive și negative în penetrarea intensivă a tehnologiilor informaționale și comunicaționale în cadrul organizațiilor de afaceri.

Pentru explicarea mai vastă a temei cercetate în funcție de natura problemelor soluționate, au fost aplicate: metoda analizei și sintezei, metoda logică, metoda grupării și clasificării, metoda abstracției științifice, metoda inducției și deducției, metoda comparației, metoda grupării și clasificării, metoda tabelor și a graficelor, metoda cercetării empirice (observarea).

Rezultatele cercetărilor efectuate au fost preluate de către Directorul întreprinderii “Euroacord Plus” S.R.L, Victor Moscalu și înaintate spre dezbatare către departamentele IT, de finanțe, resurse umane, marketing și management general.

ABSTRACT

The master's thesis presented in this report by the student Carp Marina, entitled: "The impact of modern information technologies in the corporate communication process", aims to identify information and communication technologies and their impact on the communication process between internal stakeholders and external organization and proposing new solutions to streamline corporate communication.

The structure of the thesis includes: introduction, 4 chapters, general conclusions and recommendations, bibliography, figures and tables.

Keywords: information and communication technologies, advantages and disadvantages of ICT in the communication process, corporate communication process, competitive advantage, efficiency.

The problem solved in the research field consists in consolidating the corporate communication activity within the company "Euroacord Plus" S.R.L, by proposing the implementation of a software tool that will facilitate the integration of information within the company in a unique platform called ERP, short for Enterprise Resource Planning, in translation Enterprise Resource Planning.

In order to achieve the basic purpose of the paper, a number of objectives were outlined: defining the concept of information technology and communication process, identifying and analyzing modern information technologies within the company "Euroacord Plus" S.R.L, defining the concept of Enterprise Resource Planning, determining positive and negative aspects in the intensive penetration of information and communication technologies within business organizations.

For the broader explanation of the researched topic depending on the nature of the solved problems, the following were applied: method of analysis and synthesis, logical method, method of grouping and classification, method of scientific abstraction, method of induction and deduction, method of comparison, method of grouping and classification, method of tables and graphs, the method of empirical research (observation).

The results of the research were taken over by the Director of the company "Euroacord Plus" S.R.L, Victor Moscalu and submitted for debate to the IT, finance, human resources, marketing and general management departments.

CUPRINS

INTRODUCERE	6
1 ANALIZA CONCEPTULUI DE TEHNOLOGIE A INFORMAȚIEI	8
1.1 Conceptul de tehnologie a informației	9
1.2 Tipuri de sisteme informatice	10
2 ROLUL TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE ȘI COMUNICAȚIONALE ÎN COMUNICAREA DE AFACERI	13
2.1 Conceptul de comunicare	14
2.2 Procesul comunicațional ca element al comunicării contemporane de afaceri	15
2.3 Tendințe moderne de utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicare în organizații- business	18
2.4 Avantajele și dezavantajele utilizării tehnologiilor informaționale și de comunicare în domeniul comunicațiilor de afaceri	20
3 ANALIZA TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE ÎN COMUNICAREA CORPORATIVĂ, APLICE LA ÎNTREPRINDEREA “EUROACORD PLUS” S.R.L.	24
3.1 Sistemul CRM (Customer Relationship Management)	25
3.2 Software-ul JivoChat	28
3.3 Mesajele SMS A2P (Application-to-Person)	31
4 CONCEPTUL ERP CA INSTRUMENT DE EFICIENTIZARE A COMUNICĂRII CORPORATIVE ÎN CADRUL “EUROACORD PLUS” S.R.L.	32
4.1 Conceptul de ERP (Enterprise Resource Planning)	33
4.2 Avantajele implementării sistemului ERP în cadrul întreprinderii “Euroacord Plus” S.R.L.	35
4.3 Analiza pieții ERP	37
4.4 Costul ERP. Justificarea investiției: explorarea costurilor și beneficiilor	42
4.5 Analiza și testarea versiunilor demo ale soluțiilor ERP	44
CONCLUZII	47
BIBLIOGRAFIE	50

INTRODUCERE

Procesul de comunicare de afaceri este considerat unul dintre elementele-cheie ale relațiilor de afaceri. Indiferent de frecvența și intensitatea aplicării tehnologiilor informaționale și comunicaționale moderne, abilitățile de comunicare ale indivizilor sunt niște factori importanți pentru succesul în cadrul oricăror business-procese. [1]

Apariția tehnologiilor informaționale și comunicaționale reprezintă o parte vitală în lumea afacerilor și în viața cotidiană. Evoluția rapidă a științei și a tehnologiilor are un impact asupra oricărui aspect al relațiilor umane. Utilizarea tehnologiilor moderne acționează asupra unei varietăți de activități ale companiilor de afaceri, contribuie la depășirea diverselor bariere de producere, financiare, geografice etc. Posibilitatea de comunicare imediată, transferul de date rapid, accesul la diverse resurse informaționale, într-o perioadă foarte scurtă, contribuie la o creștere intensivă a activităților, efectuată de către firme și organizații pentru creșterea circuitului de mărfuri, care ar favoriza creșterea economică. [1]

Importanța cercetării impactului tehnologiilor informaționale moderne în procesul corporativ de comunicare, rezultă din faptul că însăși procesul comunicațional reprezintă unul din cele mai însemnate elemente din comunicarea modernă din cadrul oricăror business-procese. Oricare ar fi gradul de utilizare a tehnologiilor moderne comunicaționale în cadrul firmei, rolul aptitudinilor de comunicare rămâne extrem de important în desfășurarea cu succes a negocierilor comerciale cu organizațiile partenere, comunicarea cu angajații, acționarii, reprezentanții autorităților de stat sau autorităților municipale și altor părți interesate.

Scopul acestei lucrări constă în identificarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale cât și a impactului acestora asupra procesului de comunicare între părțile interesate interne și externe ale organizației și propunerea soluțiilor noi în vederea eficientizării comunicării corporative.

În vederea atingerii scopului de bază al lucrării, au fost conturate un șir de obiective: definirea conceptului de tehnologie a informației și proces comunicațional, identificarea și analiza tehnologiilor informaționale moderne din cadrul companiei “Euroacord Plus” S.R.L, definirea conceptului de Enterprise Resource Planning, determinarea aspectelor pozitive și negative în penetrarea intensivă a tehnologiilor informaționale și comunicaționale în cadrul organizațiilor de afaceri.

Pe parcursul cercetării impactului tehnologiilor informaționale moderne în procesul corporativ de comunicare, au fost respectate condițiile privind ordinea logică a datelor și informației utilizate, discursivitatea enunțurilor și integralitatea informației selectate. Pentru explicarea mai vastă a temei cercetate în funcție de natura problemelor soluționate, au fost aplicate: metoda analizei și sintezei, metoda logică, metoda grupării și clasificării, metoda abstracției științifice, metoda inducției și deducției, metoda comparației, metoda grupării și clasificării, metoda tabelor și a graficelor, metoda cercetării empirice (observarea).

Problema soluționată în domeniul de cercetare constă în consolidarea activității de comunicare corporativă din cadrul companiei “Euroacord Plus” S.R.L, prin propunerea unui instrument software care va facilita integrarea informațiilor din cadrul firmei într-o platformă unică, numită ERP, prescurtarea de la Enterprise Resource Planning, în traducere Planificarea Resurselor Întreprinderii.

Rezultatele cercetărilor efectuate au fost preluate de către Directorul întreprinderii “Euroacord Plus” S.R.L, Victor Moscalu și înaintate spre dezbatare către departamentele IT, de finanțe, resurse umane, marketing și management general.

Structura tezei de master a fost determinată de scopul și obiectivele investigației. Ea include: introducere, 4 capitole, concluzii și recomandări, bibliografie. Materialul ilustrativ conține 14 figuri și 5 tabele. Conținutul tezei este expus pe 50 de pagini text de bază. Bibliografia conține 32 de surse. În introducere este argumentată actualitatea și importanța temei investigate, scopul și obiectivele lucrării. De asemenea este redată succint importanța teoretică și valoarea aplicativă a tezei.

În capitolul 1 „Analiza conceptului de tehnologie a informației” sunt abordate delimitările conceptuale ale tehnologiei informației și tipurile de sisteme informatice.

În capitolul 2 „Rolul tehnologiilor informaționale și comunicaționale în comunicarea de afaceri” sunt analizate tendințele moderne de utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicare în organizații-business cât și avantajele și dezavantajele utilizării acestora, efectuate prin prisma comparativă, utilizând tabele, diagrame, figuri, descrieri și analize textuale.

În capitolul 3 “Analiza tehnologiilor informaționale în comunicarea corporativă, aplicate la întreprinderea “Euroacord Plus” S.R.L.” este efectuată o caracteristică generală a întreprinderii analizate, precum și sunt identificate, analizate, tehnologiile informaționale și comunicaționale moderne, prezente în cadrul companiei, cum ar fi Sistemul CRM (Customer Relationship Management), Software-ul JivoChat, mesajele SMS A2P (Applications-to-Person)

În capitolul 4 „Conceptul Enterprise Resource Planning ca instrument de eficientizare a comunicării corporative”, sunt reflectate dificultățile privind comunicarea corporativă din cadrul întreprinderii “Euroacord Plus” S.R.L. În scopul soluționării problemelor identificate, a fost propusă spre implementare soluția ERP (Enterprise Resource Planning), ce va ajuta compania să stocheze, să gestioneze și urmărească cu ușurință toate datele relevante din cadrul acesteia. Totodată, punerea în practică a proiectului de implementare va permite atingerea obiectivului fundamental al cercetării științifice prin căutarea soluțiilor la problemele specifice identificate, una dintre ele fiind formarea “insulelor informaționale” între departamentele companiei.

În concluzii generale sunt expuse concluziile formulate ca rezultat al cercetării și sunt înaintate recomandări practice în vederea eficientizării comunicării corporative din cadrul companiei analizate.

BIBLIOGRAFIE

Cărți tipărite, publicații monografice, teze, autoreferate, materiale ale conferințelor:

1. Economica : Revistă științifico-didactică / Academia de Studii Economice a Moldovei ; redactor șef: Grigore Belostecinic. - Chișinău : ASEM, 2015. № 1. - P. 131-140. - Bibliogr.: p. 140 - Categoria B, ISSN 1810-9136;
2. Recommendations to the European Council. Europe and the Global Information Society, CEE, Brussels, 1994;
3. Definiție aprobată de Adunarea Generală a Academiei Române din 24 noiembrie 1998;
4. O'Brien, J. Introduction to Information Systems: Essentials for the Internetworked E-Business Enterprise. New-York: McGraw-Hill, 2001. p. 530;
5. Laudon, K. C., Laudon, J. P. Management Information Systems. London: Organization and Technology, Prentice-Hall, 1996;
6. VanCuilenburg, J. J. et al. Știința comunicării. București: Ed. Humanitas, 1998. p. 59;
7. Turban, Leidner, Malean and Wetherb. (2008). Information technology for management Termeh publisher;
9. Silvia Machidon. Revistă științifică a Universității de Stat din Moldova, 2021, nr.9(149), ISSN 1857-2103, p.56;
10. IOSIFESCU, Ș. (coord.). Management educațional pentru instituțiile de învățământ. București: IȘE-MEC, 2001;
11. Silvia Machidon. Revistă științifică a Universității de Stat din Moldova, 2021, nr.9(149), ISSN 1857-2103, p.57;
12. Kluver R., Globalization, Informatization and Intercultural Communication. American Communication Journal, vol.3, 28 Nov. 2014;
14. JON SMITH blog JUNE 17 (Jon Smith e e-Marketing specialist в EMEA);
15. Виж напр.Kathryn Weldon, current-analysis-byod-trends1.pdf;
16. Greg Buckles, eDJ Group, Legal, Security, and IT Tackle BYOD, b-legal-security-and-it-tackle-byod-wp21328865;
17. Вж. Vintean, A., Non-verbal communication in business life. MPRA Paper No6732;
18. Гюров, Р., Модел за изграждане на система за киберсигурност. Studia Analytica, 20014;
20. Buttle F., Maklan S. Customer Relationship Management – Concepts and Technologies. USA: Routledge Press, 3rd edition, 2015, p. 24;
21. Baran R., Galka R. CRM: The Foundation of Contemporary Marketing Strategy. USA: Routledge, 2nd Edition, 2017, p. 36;

24. Comunicarea în afaceri : Suport de curs / Perciun Rodica; Institutul Național de Cercetări Economice. – Chișinău : INCE, 2021, ISBN 978-9975-3486-6-9;
26. Enterprise Resource Planning (ERP) : elemente introductive/RăzvanBologa, Ana Ramona Lupu.–București: Editura ASE, 2012 Bibliogr. ISBN 978-606-505-594-0;
27. Platforme integrate pentru afaceri ERP / Luminița Hurbean, Doina Fotache, Vasile-Daniel Păvăloaia, Octavian Dospinescu. – București: Editura Economică, 2013, ISBN 978-973-709-673-9;
28. Tadjer, R., Enterprise Resource Planning, în Internetweek, aprilie 1998;
29. O'Leary, D.E., Enterprise Resource Planning Systems, Cambridge University Press, 2000;
31. R.M. Donovan, „Why the controversy over the ROI from ERP?”, Midrange ERP, ianuarie, 2000;
32. D. Remenyi ș.a., The effective measurement and management of IT costs and benefits, Butterworth-Heinemann, Oxford, 2000, p. 81;

Surse web:

8. <http://oeconomica.umfst.ro/>;
13. <http://searchconsumerization.techtarget.com/definition/Enterprise-mobility>;
19. <https://oaji.net/>;
22. https://www.smso.ro/blog/live-chat-sau-sms-chat-care-este-mai-eficient/#1_Ce_este_chatul_live;
23. <https://www.liveagent.ro/glosar-serviciul-clienti/chat-live/>;
25. <http://www.comunitateaerp.ro/>;
30. <https://ro.myservername.com/c-string-conversion-functions#Conclusion>;