LUCRARE DE LICENTA

Aplicatie de gestiune a fluxului de lucru intr-un department pentru support ethnic

Indrumator stiintific: Absolvent:

Conf. Univ. Dr. Mirel Cosulschi Tereanu Stefan Bogdan

Cuprins

1. Introducere
   1. Internetul – indispensabil in lumea moderna
   2. Impactul tehnologiei in mediul de afaceri
      1. Importanta internetului in afaceri de mici dimensiuni
      2. Importanta internetului in afaceri de mari dimensiuni

Capitolul 1

Introducere

* 1. Internetul – indispensabil in lumea moderna

Ușurința cu care se realizează comunicarea digitala in zilele noastre este datorata Internetului. Termenul de internet provine din telescoparea termenilor din limba engleza: ***inter****connected* = interconectat și ***net****work* = rețea. Aşadar internetul reprezintă o rețea globală care interconectează miliarde de dispozitive între ele, facilitând accesul la informație si comunicare oricui are acces la acesta. O caracteristică a internetului este decentralizarea, lipsa unui proprietar. Acesta nu este detinut de nici o entitate, deși la nivel local exista instutii care pot reglementa diferite aspecte ale limitărilor acestuia.

Termenul World Wide Web reprezintă o parte a internetului in care documentele si resursele web sunt organizate, unde identificarea acestora se realizează prin intermediul unor coduri de forma Uniform Resource Locators (URL).

Consideram un aspect ca fiind indispensabil daca s-a inradacinat in rutina noastra zilnica atat de puternic incat ne este aproape imposibil sa ne imaginam viața fara el. Odată cu evoluția tehnologiei, internetul a devenit prezent atât in timpul liber al oamenilor, fiind una dintre principalele surse de divertisment, cu o plaja larga de zone de interes, cat si in acțiunile zilnice ale locului de munca. Tot mai multe slujbe depind de internet in însuși natura lor, iar unele actiuni repetitive,necesare locului de munca(exemplu verificarea mail-urilor) sunt ritualizate in jurul folosi internetul. Putem confirma ca timpul de utilizare al internetului ocupa o mare parte din activitatile zilnice, iar repetitivitatea cu care întreprindem aceasta actiune transforma aceasta practica in rutina.

Viitorul ne promite o conexiune mai stransa a omului cu internetul prin conceptul relativ nou de IoT(Internet of Things). Conceptul de IoT prin intermediul internetului,doreste sa permita interconectarea obiectelor care vor putea primi si trimite date intre ele sub controlul oamenilor.

Putem spune ca internetul a devenit indispensabil in lumea moderna, iar vietile noastre sunt strans legate de existenta sa.

Printre avantajele internetului putem menționa:

* Conectivitatea, ușurința comunicării
* Crearea noilor locuri de munca, munca de acasă, accesul la o piața globala
* Conceptul de Internet of Things
* Căutarea eficienta a informației
  1. Impactul tehnologiei in mediul de afaceri

Tehnologia a revoluționat modul în care companiile își desfășoară activitatea. Acum companiile de mici dimensiuni pot concura cu cele de mari dimensiuni, ambele categorii avand posibilitati de expunere similare. Companiile de mari dimensiuni, prin intermediul tehnologiei, reușesc sa dezvolte o comunicare stabila intre angajati, indiferent de locatia acestora, fapt ce facilitează organizarea si dezvoltarea afacerii.

Am impartit companiile in doua categorii in funcție de dimensiunea acestora:

* Companii de mici dimensiuni = corporații private, parteneriate sau proprietăți unice care au mai puțini angajați și / sau mai puține venituri anuale decât o afacere de dimensiuni regulate sau o corporație.[[1]](#footnote-1)
* Companii de mari dimensiuni = corporații cu un număr mare de angajați si venituri anuale mult mai mari decât o companie de mici dimensiuni. Acestea au in general puncte de lucru in mai multe orașe, tari sau continente ale lumii.

Intern, tehnologia a imbunatatit comunicarea intre afacere si angajat prin usurarea dificultatii modului de a răspândi si monitoriza informația. Acum angajatul nu este nevoit sa fie fizic in birou pentru a afla starea in care se afla afacerea sau pentru a comunica cu alti angajati. Comu-nicarea prin mesaje se poate realiza prin intermediul mesajelor de tip email iar supravegherea afaceri prin aplicatii care folosesc internetul.

Extern, companiile au dezvoltat o multitudine de mijloace cu ajutorul carora sa capteze interesul eventualilor clienti. O buna comunicare intre companie si client inseamna atat o modali-tate de expunere si prezentare a companiei (exemplu: website), cat si o modalitate eficienta de suport pentru eventuale probleme intampinate de clienti (exemplu: livechat).

Nevoia afacerilor de a intelege dorintele clientilor, dar si de a supraveghea aspecte legate de munca angajatilor a dus la dezvoltarea ramurii de statistica in afaceri. Analizele statistice permit afacerilor sa identifice trendurile si sa masoare performantei angajatilor. Prin aceste metode de analiza deciziile devin mai sigure, acum fiind bazate pe date, nu pe presupuneri. O analiza statistica foloseste numerele pentru a reprezenta aspecte ale realitatii, care pot fi ulterior folosite in intelegerea mai corecta a acelor aspecte. Abilitatea cu care numerele pot fi convertite in valori de tip procente, medii, rapoarte, mediene ofera afacerilor o varianta simplificata si explicita a analizelor care favorizeaza intelegerea si interpretarea informatiilor prin intermediul diagrame explicative. Un avantaj al analizelor statistice este dat de posibilitatea de compararare, care ofera numerelor valoare si sens.

Colectarea datelor a devenit o practica intalnita la companii de orice marime. Internetul imbina rapid analiza statistica si colectarea datelor permitand companiilor observarea in timp real a rapoartelor.

Răspândirea internetului a creat din acesta o unelata esentiala in mediul de afaceri care prin versatilitate poate avea utilitate in orice sector si la orice nivel al afacerilor.

Internetul reuseste sa imbunatateasca mediul de afaceri inovand domenii care la baza sunt concepute pentru o lume lipsita de acesta. Deseori intalnim prefixul „E-” in constructia cuvintelor care definesc acele domenii cum ar fi: E-commerce, E-shopping, E-banking, E-sport sau E-mail.

* + 1. Importanta internetului in afaceri de mici dimensiuni

Afacerile de dimensiuni mici au ca public ținta, in general, un număr redus de potențiali clienți dintr-un spațiu limitat. In momentul in care afacerile au produse sau servicii similare, cel mai important factor al dezvoltării unei afaceri in detrimentul altora este promptitudinea cu care ajunge la publicul tinta. In acest punct intervine internetul care sprijină afacerile in incercarea lor de a ajunge la oameni.

1. https://en.wikipedia.org/wiki/Small\_business [↑](#footnote-ref-1)