М. К. Молчанова, И. И. Рябцева,
студенты III курса Института бизнеса БГУ
Научный руководитель:
кандидат экономических наук, доцент
Н. В. Мальцевич

ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРИ ПОМОЩИ CRM-СИСТЕМ НА ПРИМЕРЕ БИТРИКС24

В настоящий момент конкуренция на всех уровнях рынка довольно высока. Чтобы компании выиграть конкурентную борьбу, она должна не только привлекать новых клиентов, но и удерживать уже существующих.

Для удержания клиента необходимо учитывать его интересы и пожелания. Такой подход к ведению бизнеса называется клиентоориентированным. Но при огромной клиентской базе учет интересов каждого клиента является труднодостижимой целью.

Выходом из данной ситуации является внедрение в компании CRM-системы (от англ. Customer Relationship Management), что в переводе на русский язык звучит как «управление взаимоотношениями с клиентами».

На данный момент существует огромное разнообразие как отечественных, так и зарубежных CRM-систем.

Целью научной работы было раскрыть сущность CRM и изучить эффективные решения, которые предлагает рынок CRM систем. В заключительной части статьи будет сделан акцент на нескольких решениях.

В ходе исследования использовались теоретические методы, а именно анализ и синтез накопленных данных о CRM-системах, аксиоматический метод, и эмпирический – сравнение показателей по частоте использования Битрикс24.

Результаты: Концепция CRM означает, что разрозненные инструменты ведения бизнеса объединяются в отлаженную систему. Вместо таблиц Excel, мессенджеров, множества документов и беготни по кабинетам остается один-единственный сервис. В него входят программы для сбора данных о клиентах, управления сделками, контроля за менеджерами, аналитики и прогнозирования. Он упрощает рутину, ускоряет принятие правильных решений и исключает ошибки.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система, Customer Relationship Management) – прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами). Также данные системы используются для оптимизации и упрощения работы внутри компании.

Типы CRM-систем. Системы помогают вести учет сделок и контрагентов, напоминают о запланированных встречах, важных звонках и письмах, автоматизируют рутинные процессы и в конечном счете приводят к росту прибыли. По статистике 65 % предпринимателей внедряют CRM в течение первых пяти лет после открытия компании.

В зависимости от потребностей отрасли существуют разные типы CRM-систем, которые различаются уровнем обработки информации и решаемых задач.

1. Операционные CRM. Главная задача операционных CRM-систем – повысить лояльность клиента в процессе непосредственного контакта с ним. Все операционные CRM умеют:

- регистрировать входящий трафик (звонки, письма, и т. д.);
- хранить в базе данные о клиентах, заявках, сделках, задачах;
- автоматизировать документооборот внутри компании;
- фиксировать продвижение сделок по воронке продаж;
- напоминать о запланированных звонках, письмах, встречах;
- ставить задачи и контролировать работу сотрудников.

Примеры операционных CRM-систем – 1С:CRM и БИТ:CRM 8. В «чистом» виде операционные CRM-решения сегодня встречаются редко.

2. Аналитические CRM. Цель аналитических CRM – это анализ накопленной информации о клиентах и продажах для выстраивания более эффективной стратегии. Аналитические CRM умеют:

- сегментировать клиентскую базу;
- определять ценность клиента;
- анализировать их рентабельность;
- мониторить поведение клиентов на каждом этапе сделки;
- показывать распределение сделок по воронке продаж;
- анализировать динамику продаж;
- анализировать эффективность маркетинговых инструментов;
- прогнозировать объем продаж.

Примеры аналитических CRM – продукты от компании SAS, SAP Business Objects и Marketing Analytic.

3. Коллаборационные CRM. Такие CRM налаживают коммуникации с клиентами для сбора обратной связи. Информация, полученная с их помощью, помогает скорректировать ассортимент товаров, ценовую политику, а также процесс обслуживания покупателей.

Как таковых готовых CRM-систем этого типа нет: разрабатываются либо индивидуальные решения, либо используются существующие каналы связи, и информация из них фиксируется в основной CRM-программе (интернет-форумы, соцсети, телефония, e-mail-переписка).

4. Комбинированные CRM-системы. В последние годы на передний план выходят программы, сочетающие в себе элементы разных типов CRM. В основном это операционные CRM с набором аналитических функций (отчеты по продажам, клиентам, эффективности менеджеров и т. д.), а также возможностью общения с клиентами (благодаря интеграции с сайтом, мессенджерами, соцсетями и т. д.).

Комбинированные системы сегодня находятся в ТОПе популярности малого и среднего бизнеса мира. К ним относятся «Мегаплан», AmoCRM, Битрикс24, а также Salesap CRM, Fresh Office, Retail CRM и т. д.

Далее мы расскажем, как CRM-платформа Битрикс24 помогает в работе.

Возможности:

– простая и удобная регистрация. После регистрации профиля компании на платформе, сотрудники получают доступ к своим аккаунтам через ссылку на почте;

– персональные настройки. Преимущество платформы состоит в том, что можно настраивать панель в зависимости от подразделения или занимаемой должности. Блоки можно ранжировать между собой также в зависимости от частоты использования;

– двойная авторизация. С помощью привязки к мобильному телефону, двухэтапная авторизация помогает защитить корпоративные данные.

Различные инструменты для общения. Общение на платформе может осуществляться с помощью:

– живой ленты – общая страница для всех сотрудников. Здесь отображаются важные сообщения для всех, а также можно выбрать определенный круг получателей вашего сообщения. В живой ленте отображаются ваши задачи, события и процессы;

– чаты. Функционал диалогов не отличается от других социальных сетей. Преимущество Битрикса – возможность использования видеозвонков;

– комментарии в задачах. Удобство данной функции заключается в том, что можно решать проблему не отходя от процесса, что позволяет не упускать мелкие детали;

– чат-боты – отличные помощники, которые напоминают о списке дел на повестке дня и находят нужную информацию о контрагентах.

Наличие личного облачного хранилища. Подобно работе Google Диск, на платформе Bitrix24 есть *общий диск*, который позволяет хранить данные, важные для всех сотрудников. Также есть возможность создания собственного диска – «Мой диск» – для хранения важных для вас файлов.

В ходе данной работы было проведено исследование по частоте использования Битрикс24 на территории Республики Беларусь. В табл. 1 представлены результаты.

Таблица 1

Частота использования Битрикс24 в Республике Беларусь

Витебск	Могилев	Гомель	Брест	Гродно	Минск
548	1207	11	599	545	4744

Источник: разработано автором на основе [3].

Для контраста предлагаем оценить частоту использования Битрикс24 за рубежом, которая представлена в табл. 2.

Таблица 2

Частота использования Битрикс24 за рубежом

Киев	Москва	Санкт-Петербург	Рига	Вильнюс	Варшава
15 713	49 410	17 453	621	798	3636

Источник: разработано автором на основе [3].

Можно проследить тенденцию распространения системы пропорционально деловому уровню развития городов Беларуси. Более 7650 компаний, зарегистрированных в областных центрах Республики, внедрили данную CRM-систему. Какие задачи ставили перед собой компании и каких результатов добились – все это рассмотрим на примере 3 кейсов.

IMAGURU – это первый в Беларуси бизнес-клуб, основной задачей которого является продвижение молодого бизнеса (стартапов) в нашей стране. Это новый для Беларуси формат, который оправдал себя в США, Европе и России. Компания специализируется на проведении мероприятий, конференции бизнес тематики. Подразделений в компании больше 10, необходимость взаимодействия друг с другом в процессе подготовки мероприятия заставила компания найти CRM систему, которая позволила эффективно общаться, обмениваться файлами, ставить задачи и ничего не терять. Данной CRM системой стал Битрикс24.

Команда настроила под свои процессы, понятный интерфейс позволяет сократить время на обучение пользованию новых сотрудников, а также поиска необходимым функциям. Битрикс24 – отличный помощник для оптимизации бизнеса.

Группа компаний «СТиМ» – производитель оборудования и материалов для дорожной разметки. Исторически группа компаний «СТиМ» использует ERP «Галактика». Главной целью компании была интеграция Битрикс24 с «Галактикой».

В результате компании «СТиМ» была реализована интеграция CRM Битрикс24 с ERP «Галактика», что позволяет группе компаний «СТиМ» постоянно поддерживать актуальность данных компаний в CRM без необходимости ручной перегрузки данных.

Битрикс24 набирает популярность и за пределами Республики Беларусь. Кейс по внедрению Битрикс24 от зарубежной компании «Модус» – крупнейшая Российская сеть автосалонов и техцентров. Дилерские центры расположены по 10 городам страны. В компании работает более 1800 чел. Сотрудники регулярно проходят тренинги и обучение с целью обеспечивать высокое качество обслуживания клиентов. Тренинги проходят в формате выездных тренингов и на рабочих местах. Для столькой крупной компании частые командировки сотрудников и приглашение зарубежных гостей требует множество затрат. Поэтому компания «Модус» решила снизить издержки – тренинги записывались на видео, загружались на облачные хранилища, а перед новыми сотрудниками ставились задачи их просмотреть. Компания задумалась о подходящей CRM-системе, которая оптимизировала процесс обучения, храня все видеозаписи в одном месте и ставя задачи, контролируя их решение.

До этого компания пользовалась TaskЦентр, но по мере развития ее возможностей стало не хватать, и пришло время рассматривать альтернативы. Выбор пал на Битрикс24, который с помощью возможности хранения файлов на Общем Диске дает возможность с легкостью найти любое видео, перенести его в задачу сотруднику и контролировать процесс обучения.

Список использованных источников

1. Интеграция Битрикс24 с ERP Галактика для группы компаний СТиМ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://atevi.by/cases/stim/>. – Дата доступа: 31.03.2019.
2. *Калянов, Г. Н.* Консалтинг: от бизнес-стратегии к корпоративной информационно-управляющей системе / Г. Н. Калянов. – М., 2016. – 178 с.
3. Отзыв компании ОАО «Модус» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.ru/reviews/modus.php>. – Дата доступа: 31.03.2019.
4. Официальный сайт Битрикс24 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.by/>. – Дата доступа: 31.03.2019.
5. Почему команда стартап-хаба Imaguru работает на Битрикс24 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bel.biz/hacks/pochemu-komanda-startap-haba-imaguru-rabotaet-na-bitrix-24/>. – Дата доступа: 31.03.2019.