

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРИ ВНЕДРЕНИИ CRM-СИСТЕМЫ В ЗАО «РРБ-БАНК»

В. В. Мостыко

Белорусский государственный университет, г. Минск;

mostuko_v@mail.ru;

науч. рук. – Н. И. Шандора

Статья рассматривает оценку эффективности внедрения CRM-системы на примере автоматизации контакт-центра и базы данных в ЗАО «РРБ-Банк». Оценка проводится с помощью статистического метода трех сигм.

Ключевые слова: CRM-система, автоматизация бизнес-процессов, система управления проектами, эффективность внедрения системы, метод трех сигм.

На данном этапе развития технологий фирмы все больше начинают ощущать конкуренцию. Каждое предприятие нацелено на увеличение прибыли, а это можно сделать с помощью усовершенствованных корпоративных информационных систем. Наряду с разными системами, которые помогают работникам автоматизировать бизнес-процессы, выделяется CRM-система – программа, созданная для сбора, хранения, учета и обработки информации о взаимоотношении с клиентами.

Для подтверждения актуальности работы хочется заметить, что в наше время фирмы активно внедряют системы упрощения их действий, то есть системы, которые помогают сократить или автоматизировать бизнес-процессы, что позволяет увеличить прибыль, а также разгрузить сотрудников, чтобы те, в свою очередь, смогли, например, обслужить больше клиентов.

ЗАО «РРБ-Банк» – современный европейский банк, приоритетной задачей которого является удовлетворение потребностей экономически активной части населения и бизнеса в банковских услугах и услугах, способствующих реализации желаний клиентов и повышению их финансового комфорта. Несмотря на то, что «РРБ-Банк» относительно маленький банк, в своем составе имеет множество разнообразных отделов, где работают самые разнообразные специалисты [1].

При статистических оценках широко применяют правило трёх сигм, поэтому для оценки эффективности внедрения CRM-системы был выбран именно этот способ. Для измерения эффективности внедрения CRM-системы в «РРБ-Банк» был выбран такой показатель, как количество звонков в день одному оператору колл-центра. Выделены такие показатели, как количество звонков в день для одного оператора, скользящий размах, среднее значение скользящего размаха, верхняя контрольная граница, центральная линия и нижняя контрольная граница (табл.)

Таблица

Анализ трех сигм для контакт-центра

День	Кол-во звонков в день для одного оператора	mR	UCL		CL	LCL
1	37	#ЗНАЧ!	43.1		36.7	30.3
2	34	3	43.12069		36.7	30.2793103
3	36	2	43.12069		36.7	30.2793103
4	37	1	43.12069		36.7	30.2793103
5	33	4	43.12069		36.7	30.2793103
6	40	7	43.12069		36.7	30.2793103
7	39	1	43.12069		36.7	30.2793103
8	37	2	43.12069		36.7	30.2793103
9	37	0	43.12069		36.7	30.2793103
10	36	1	43.12069		36.7	30.2793103
11	38	2	43.12069		36.7	30.2793103
12	37	1	43.12069		36.7	30.2793103
13	36	1	43.12069		36.7	30.2793103
14	38	2	43.12069		36.7	30.2793103
15	38	0	43.12069		36.7	30.2793103
16	31	7	43.12069		36.7	30.2793103
17	37	6	43.12069		36.7	30.2793103
18	37	0	43.12069		36.7	30.2793103
19	42	5	43.12069		36.7	30.2793103
20	37	5	43.12069		36.7	30.2793103
21	36	1	43.12069		36.7	30.2793103
22	33	3	43.12069		36.7	30.2793103
23	37	4	43.12069		36.7	30.2793103
24	36	1	43.12069		36.7	30.2793103
25	38	2	43.12069		36.7	30.2793103
26	37	1	43.12069		36.7	30.2793103
27	35	2	43.12069		36.7	30.2793103
28	36	1	43.12069		36.7	30.2793103
29	39	3	43.12069		36.7	30.2793103
30	37	2	43.12069		36.7	30.2793103

Для исследования был выбран показатель «количество звонков в день для одного оператора». Проведенные исследования проходили 30 дней, то есть месяц. Для данного исследования месяц может быть недостаточен, но в связи с экономической ситуацией и тем, что система только внедрена, адекватную оценку показал лишь единственный месяц. Из таблицы видно, что среднее значение получено 36.7, что можно считать хорошим показателем, а разброс звонков составляет от 31 до 42. Исходя из того, что до внедрения системы средний показатель был 24, то можно уже на этом этапе утверждать об эффективном внедрении системы.

Исходя из полученных данных был построен график (рис.), на котором можно увидеть те самые отклонения от центральной линии, выход за пределы сигм, которые понадобятся нам для дальнейшего анализа [1].

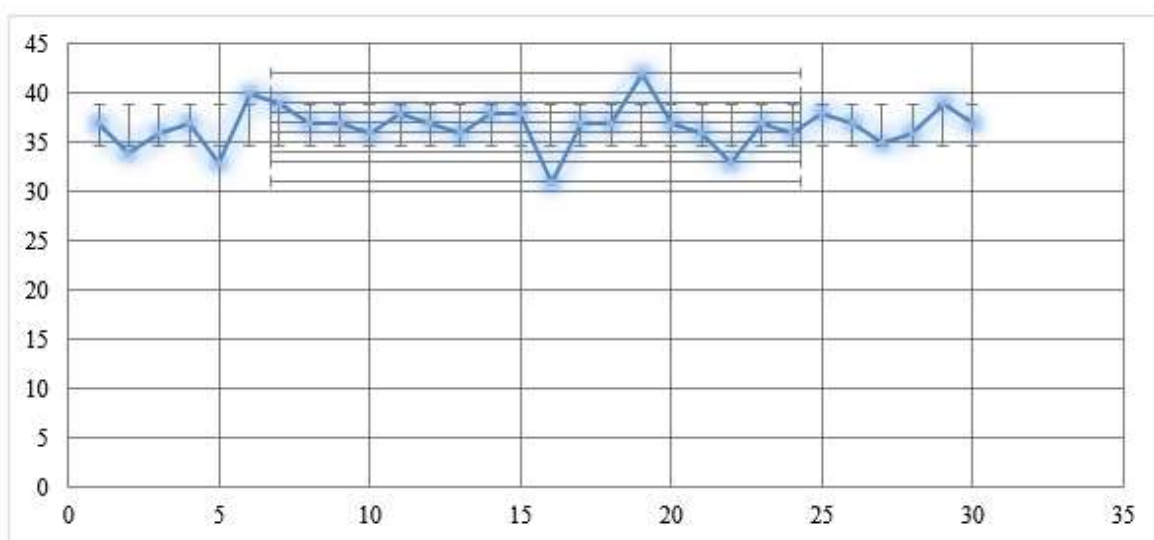


Рис. График отклонений от среднего значения

Для анализа способом трех сигм нам понадобится четыре теста:

Тест 1. Выход за пределы 3σ

Тест 2. Отклонение 2σ

Тест 3. Количество отклонений 1σ по обеим сторонам

Тест 4. Последовательность значений на одной стороне от средней линии.

Тест 1 показал, что значения выборки не выходят за границу 3 сигмы, что означает, что грубых ошибок нет, то есть исходя из нашей ситуации, выбросы есть, но они единичны и не выходят за допустимые нормы.

В Тесте 2 нашлось 4 отклонений, которые выходят за 2 сигмы. Эти отклонения незначительны и отклоняются как вверх, так и вниз, что говорит о том, что выборка нестабильна, но в разумных пределах.

3 Тест выхода за 1 сигму показал, что, как и в 2х предыдущих тестах, выборка нестабильна, но выбросы незначительны и присутствуют с двух

сторон, что говорит о том, что среднее значение 37 сохраняется не зависимо от больших скачков.

Последовательность значений (4 тест) на разных сторонах от средней линии колеблется одинаково как с нижней стороны, так и с верхней. Поэтому нельзя сказать, что есть отклонения от среднего значения в какую-то сторону, а также не присутствует никаких сезонных всплесков.

В заключение можно сказать, что анализ на основе трех сигм показал положительные результаты и выборка достаточно однородна и не присутствует больших всплесков, которые бы могли привести к сбою работы системы. Из этого следует, что CRM-система внедрена удачно и эффективно, а также работает на улучшение без сбоев.

Библиографические ссылки

1. Официальный сайт ЗАО «РРБ-Банк» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.rrb.by/>– Дата доступа: 01.05.2020