Библиографические ссылки

1. Первая Международная научно-практическая сессия «Экономическая безопасность и финансово-кредитные отношения в современных условиях: подходы, проблемы и направления совершенствования», 27 апреля – 6 мая 2016 : материалы / редкол.: Б. К. Салаев. Элиста : Изд-во Калм. ун-та, 2016. С. 50–74.
2. Поляничкин Ю. А. Методы оценки конкурентоспособности предприятий // Бизнес в законе. 2012. № 3. С. 191–223.
3. Финансовые, отчетные документы и приложения к балансу ООО «Гриндеко» за 2018–2020 гг.
4. Васенкова Е. И., Абакумова Ю. Г., Бокова С. Ю. Практикум по эконометрике : учеб.-метод. пособие. Минск : БГУ, 2015. С. 139.
5. Карачун И. А. Финансовая оптимизация // Минск : БГУ, 2015. 115 с.
6. Головенчик Г. Г., Ковалев М. М. Цифровая трансформация и экономический рост (на примере белорусской экономики) // Журнал Белорусского государственного университета. Экономика. 2018. No 1. С. 102–121.
7. Васенкова Е. И., Гафурова А. А. Сравнительный анализ методов оценки конкурентоспособности компании // Тез. докл. междунар. научн. семинара «Аналитические методы анализа и дифференциальных уравнений (AMADE-2015), 14–19 сентября 2015 г., Минск. Минск : Ин-т математики НАН Беларуси, 2015. С. 21.
8. Досов К. П., Головчанская Е. Э. Оценка эффективности использования прибыли организации в инновационных условиях Республики Беларусь / Инновационное развитие организаций в современных экономических условиях Республики Беларусь : [Электронный ресурс]. URL: http://elib.bsu.by/handle/123456789/197685 (дата обращения 20.02.2021) : материалы Второго форума молодых учёных, Минск, 15 марта 2018 г. / Белорус. гос. ун-т, экон. фак., каф. инновац. менеджмента, СНИЛ «Центр инновац. проектов и трансфера знаний» ; редкол.: В. Ф. Байнёв [и др.] ; под общ. ред. В. Ф. Байнёва, Е. Э. Головчанской. Минск : БГУ, 2018. С. 55–58.
9. Финансовое управление развитием экономических систем : монография. Книга 14 / Брутян М. М. [и др.] / под общ. Ред. С. С. Чернова. Новосибирск : Издательство ЦРНС, 2015. 188 с.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМЫ В ФИРМЕ И ВЛИЯНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ СИСТЕМЫ НА ЕЁ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ ЭФФЕКТИВНОСТЬ (НА ПРИМЕРЕ СООО «СТРОЙМОНОЛИТ»)

В. И. Гричан, О. И. Лаврова

Белорусский государственный университет,
ул. К. Маркса, 31, 220030, г. Минск, Беларусь

Данная работа выполнена студентом 4 курса, специальности экономика. В работе освещена такая тема как «CRM-система как инструмент повышения эффективности ведения бизнеса». Дана краткая характеристика предприятия СООО «СтройМонолит», проведен анализ основных экономических показателей, рассчитана эффективности внедрения системы CRM.

Ключевые слова: CRM-система; экономическая эффективность.

USE OF CRM-SYSTEM IN A FIRM AND INFLUENCE OF USE OF THIS SYSTEM ON ITS ECONOMIC EFFICIENCY (ON THE EXAMPLE OF STROYMONOLIT JLLC)

V. I. Grichan, O. I. Lavrova

Belarusian State University,
st. K. Marksa, 31, 220030, Minsk, Belarus

This work was carried out by a 4th year student, majoring in economics. The work highlights such a topic as «CRM-system as a tool to improve the efficiency of doing business». A brief description of the enterprise JLLC «StroyMonolit» is given, the analysis of the main economic indicators is carried out, the effectiveness of the implementation of the CRM system is calculated.

Keywords: CRM-system; economic efficiency.

Сегодняшний мир финансовых отношений характеризуется значительной конкурентной борьбой, увеличением числа инвесторов, повышением требований клиентов по отношению к качеству предлагаемых продуктов, услуг, а также степени обслуживания. Во подобных обстоятельствах, фирмы столкнулись с сокращением спроса на товары, а также услуги, уменьшением прибыли и оттоком покупателей. Для того чтобы быть в строю, фирмы должны находить новейшие, а также эффективные пути реализации собственных товаров и услуг, привлечения и удержания покупателей.

Сегодня вся наша деятельность в том или ином роде связана с технологиями. Бизнес также использует их для повышения эффективности работы с информацией. Для того, чтобы быть успешным в той или иной сфере ведения бизнеса, нужно обладать большим количеством клиентов, учитывать их вкусы, желания и потребности. Всё это позволяет иметь конкурентное преимущество. В этих условиях важно правильно управлять компанией, вести учет своих клиентов и не терять важную информацию. Именно поэтому сегодня популярны различные новые концепции управления. В данной работе речь пойдет о концепции CRM – Customer Relationship Management и различных CRM-системах, базирующихся на этой концепции [3, 10, 11, 12].

Все написанное выше и является актуальностью выбранной темы.

Основная теория дипломной работы состоит в том, что теоретическая база знаний о том, как CRM-системы способствуют повышению эффективности ведения бизнеса, проверяется на примере компании СООО «СтройМонолит». Эффективность проверяется таким образом: идет расчет затрат (инвестиций) на внедрение той или иной CRM-системы, также рассчитываются различные показатели эффективности, затем идет анализ этой самой эффективности и дается ответ на вопрос о необходимости внедрения CRM-системы и выгоды от этого внедрения.

Местом преддипломной практики была выбрана организация «СтройМнонлит». СООО «СтройМонолит» – это строительная компания, продуктом деятельности которой являются жилые и коммерческие объекты. С основной характеристикой предприятия можно ознакомиться с помощью таблицы 1:

Таблица 1 – Общая характеристика предприятия СООО«СтройМонолит»

Полное наименование предприятия (учреждения, организации)	**Совместное общество с ограниченной ответственностью «СтройМонолит»**
Организационно-правовая форма	Общество с ограниченной ответственностью
Орган управления	Минский областной исполнительный комитет
Вид деятельности	Строительство жилых и нежилых зданий
Дата регистрации	29.04.2010
Наличие лицензии (№, дата)	http://stroymonolit.by/sertifikaty

Источник: собственная разработка

К преимуществам данной фирмы можно отнести следующее:

- Не прибегает к услугам организаций-подрядчиков и все работы по подготовке территории, строительству и введению объекта в эксплуатацию выполняет сама. Благодаря взаимозаменяемости сотрудников, все виды работ на объектах проводятся без привлечения наемных работников со стороны.

- Четкая организация процесса строительства и оптимизация затрат обеспечивают высокую скорость возведения объектов и доступные цены на услуги.

- Компания создает новые рабочие места и стремится обеспечить сотрудникам максимально комфортные условия труда и отдыха.

- Используемые материалы закупаются напрямую у поставщиков и имеют сертификаты качества.

- В процессе проведения любого вида работ строго соблюдаются строительные нормы и правила.

- Состояние финансов коммерческой организации складывается из системы экономических показателей, которые отражают наличие и использование ее финансовых ресурсов. Финансовое состояние изучается с целью установления эффективности использования финансовых ресурсов, находящиеся в распоряжении организации [7].

В таблице 2 представлены основные экономические показатели фирмы:

Таблица 2 – Динамика основных экономических показателей СООО«СтройМонолит»

Показатели	**Годы**			**Темп роста, %**		
	2018	2019	2020	2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.	2020 г. к 2018 г.
	тыс. долл.	тыс. долл.	тыс. долл.			
Выручка от реализации продукции (товаров, работ, услуг)	315	470	730	в 1,49 раз	в 1,55 раз	в 2,32 раза
Себестоимость реализованной продукции (товаров, работ, услуг)	287	432	570	в 1,51 раза	в 1,32 раза	в 1,99 раза
Прибыль	28	38	160	в 1,36 раз	в 4,21 раз	в 5,71 раз
Среднегодовая стоимость оборотных средств, тыс. долл.	140	216	342	в 1,54 раза	в 1,58 раза	в 2,44 раза
Коэффициент оборачиваемости, раз	2,25	2,17	2,13	–0,08	–0,04	–0,12
Оборачиваемость оборотных средств, дн.	162,2	168,2	171,4	+6	+3,2	+9,2

Источник: [4].

Среднегодовая стоимость оборотных средств (таблица 2) в 2020 г. в 1,58 раз больше показателя 2019 г. и 2,44 раза больше 2018 г.

Коэффициент оборачиваемости оборотных средств снизился с –0,08 раза в 2018 г. до –0,12 раза в 2020 г.

Таким образом, денежные средства СООО «СтройМонолит» в 2018 г. оборачивались за 162,2 дн., то в 2020 г. за 171,4 дн., т. е. оборачиваемость замедлилась на 9,2 дн.

Основные финансовые показатели деятельности организации за анализируемый период имели положительную динамику. Выручка от реализации продукции (товаров, работ, услуг) в 2019 г. составила 730 тыс. долл. и увеличилась по сравнению с аналогичным показателем 2018 г. в 1,55 раза. Прибыль в 2019 г. по сравнению с прибылью 2018 г. увеличилась в 5,71 раза.

Теперь разберемся с внедрением CRM-систем. На данный момент организация рассматривает различные системы CRM для внедрения, с целью повышения эффективности взаимодействия между отделами.

Экономический отдел занимается тем, что оценивает эффективность внедрения той или иной системы. Под руководством ведущего экономиста организации мной была рассчитана эффективность внедрения такой системы как BPM.

Для этого были рассчитаны следующие показатели [8]:

1) *ROI* (возврат от инвестиций):

$$ROI = \frac{(\text{Валовая прибыль}) - (\text{Затраты на маркетинг})}{(\text{Затраты на маркетинг})} \times 100\%; \quad (1)$$

2) *NPV* (чистая приведённая стоимость):

$$NPV = \sum_{t=0}^{n} \frac{CF_t}{(1+R)^t}; \quad (2)$$

3) *DPP* (дисконтированный срок окупаемости):

$$DPP = \sum_{t=1}^{n} \frac{CF_t}{(1+r)^t}; \quad (3)$$

4) *IRR* (внутренняя норма доходности проекта):

$$IRR = r_1 + \frac{NPV[\![(r]\!]_1)}{NPV[\![(r]\!]_1) - NPV[\![(r]\!]_2)} \times (r_2 - r_1); \quad (4)$$

5) *PI* (индекс доходности инвестиций):

$$PI = \frac{\Sigma_{n=1}^{N} \frac{NCF_n}{(1+r)^n}}{\Sigma_{n=1}^{N} \frac{I_n}{(1+r)^n}} \equiv \frac{NPV}{I_0}. \quad (5)$$

Для того, чтобы рассчитать *ROI*. Руководителем практики от организации была принята ставка дисконтирования 15 %, также для внедрения и работы с CRM необходимы три новых сотрудника, заработная плата которых – 1965 евро (налоги учтены).

После всех расчётов:

1) *ROI* = 397 %; (1)
2) *NPV* = 41136,72; (2)
3) *PI* = 4,78; (3)
4) *IRR* = 54 %;(4)
5) *DPP* = 4,31 месяца. (5)

Учитывая рассчитанные выше характеристики финансовой рентабельности, можно прийти к выводу, что проект принесет прибыль и покроет все вложенные в него средства [9]. Распространение BPM'online Sales позволит автоматизировать процессы и значительно прирастить прибыль компании.

В качестве рекомендации. Для данной компании важно знать все о том, где можно купить необходимые для их деятельности материалы, у каких поставщиков. Так как основная деятельность зависит от поставщиков материалов, то с ними необходимо эффективно работать. К эффективной работе относится своевременная выплата за оказанные услуги, а в этом прекрасно помогают CRM-системы. Поэтому внедрение CRM я считаю полезным и необходимым для СООО «СтройМонолит» [9].

В конце хочется сказать, что самым ценным ресурсом какой угодно компании являются клиенты. В нынешних условиях рынка для компании важно сохранять и увеличивать количество потребителей. При увеличении клиентов важно правильно организовывать работу с ними, находить индивидуальный подход к каждому клиенту. Индивидуальный подход повышает лояльность клиентов к компании. Большое количество лояльных клиентов – успех компании [11].

CRM-системы предназначены для повышения эффективности работы с клиентами, повышения их лояльности, организации базы данных и систематизации работы на предприятии. Существует большое количество разнообразных CRM-систем, которые способны удовлетворить потребности любого бизнеса. Предприятия сегодня считают внедрение CRM-систем своей приоритетной задачей [12].

В работе рассказывалось о том, что из себя представляет компания СООО «СтройМонолит», проведен анализ финансовой деятельности предприятия за последние несколько лет, была рассчитана эффективность от предполагаемого внедрения CRM-системы. Под руководством ведущего экономиста были рассчитаны показатели *ROI, DPP, PI, IRR, NPV*.

Таким образов данная работа показала важность внедрения CRM-систем для организации работы на предприятии. Главное – понять зачем предприятию нужна CRM и подобрать лучшее решение.

Библиографические ссылки

1. ROI – что это такое и как рассчитать: инструкция + калькулятор : [Электронный ресурс]. URL: https://rezart.agency/blog/roi-romi-calculator/ (дата обращения: 27.03.2020).
2. Анализ финансового состояния Предприятия [Электронный ресурс]. URL: https://afdanalyse.ru/publ/investicionnyj_analiz/teorija/analiz_pokazatelej_ehffektivnosti/27-1-0-73 (дата обращения: 27.03.2020).
3. Бабаева Е. С. Информационные технологии в управлении ресурсами современного предприятия // Вестн. Волж. Ун-та им. В. Н. Татищева. Сер. Информатика. 2011. № 18. С. 3–7.
4. Документация предприятия СООО «СтройМонолит».
5. Как рассчитать срок окупаемости проекта: формула, примеры : [Электронный ресурс]. URL: https://www.business.ru/article/2763-kak-rasschitat-srok-okupaemosti-proekta-formula-primery (дата обращения: 27.03.2020).
6. Расчет внутренней нормы рентабельности (IRR) : [Электронный ресурс]. URL: https://studref.com/428330/ekonomika/raschet_vnutrenney_normy_rentabelnosti (дата обращения: 27.03.2020).
7. Сайт компании СООО «СтройМонолит» : [Электронный ресурс]. URL: http://stroymonolit.by/ (дата обращения: 27.03.2021).
8. Формула расчета NPV инвестиционного проекта. Это просто : [Электронный ресурс]. URL: http://msfo-dipifr.ru/formula-rascheta-npv-investitsionnogo-proekta-eto-prosto/ (дата обращения: 27.03.2020).
9. Экономические эффекты от внедрения CRM преимущества : [Электронный ресурс]. URL: http://www.cfin.ru/itm/crm/effects.shtml (дата обращения: 27.03.2020).
10. Проблемы современной экономики / М. М. Брутян [и др.]; под общ. ред. С. С. Чернова. Новисибирск : ООО «Центр развития научного сотрудничества», 2016. С. 262.
11. Господарик Е. Г., Ковалев М. М. Анализ мировых экономических трендов / В сборнике: Беларусь – 2030: государство, бизнес, наука, образование. Материалы VI Международной научной конференции. Редколлегия: А. А. Королёва (гл. ред.) [и др.]. 2019. С. 137–141.
12. Головчанская Е. Э. Интеллектуальный ресурс в системе общественного воспроизводства: сущность, роль, структура // Фундаментальные исследования. 2015. № 5–2. С. 400–404.

БАНКОВСКИЙ СЕКТОР РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19 (НА ПРИМЕРЕ ОАО «БЕЛИНВЕСТБАНК»)

М. С. Гурин, Е. Э. Головчанская

Белорусский государственный университет,
ул. К. Маркса, 31, 220030, г. Минск, Беларусь

Данная работа выполнена студентом 4 курса, специальности экономика. В работе освещена тема влияния пандемии COVID-19 на отдел кредитования МСБ ОАО «Белинвестбанк». Дана краткая характеристика предприятия ОАО «Белинвестбанк», проведен анализ основных экономических показателей.

Ключевые слова: коронавирус; COVID-19; пандемия; МСБ; кредит.