

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ CRM-СИСТЕМ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Е. А. Ошурек¹⁾, А. П. Теплякова²⁾, Н. И. Шандора³⁾

¹⁾ студент экономического факультета, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: liza.oshurek@gmail.com

²⁾ студент экономического факультета, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: anna.teplyakovap@gmail.com

³⁾ старший преподаватель, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: Shandoranatasha@tut.by

Данная статья описывает виды CRM-систем, их способ работы, преимущества для бизнеса и эффективность от их внедрения. Проводится сравнительный анализ данного типа систем, подбор подходящего решения для компаний и демонстрируется совершенствование процесса взаимодействия с клиентами.

Ключевые слова: CRM-система; клиент; внедрение; эффективность; предприятие.

THE USE OF CRM-SYSTEMS IN THE ENTERPRISE

E. A. Oshurek¹⁾, A. P. Teplyakova²⁾, N. I. Shandora³⁾

¹⁾ student of the faculty of economics, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: liza.oshurek@gmail.com

²⁾ student of the faculty of economics, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: anna.teplyakovap@gmail.com

³⁾ senior lecturer, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: Shandoranatasha@tut.by

This article describes the types of CRM-systems, their way of working, business benefits and efficiency from their implementation. A comparative analysis of this type of systems is carried out, the selection of a suitable solution for companies and the improvement of the process of interaction with customers is demonstrated.

Keywords: CRM-system; client; implementation; efficiency; enterprise.

Термин CRM означает управление взаимоотношениями с клиентами. Эта система дает возможность контролировать все каналы коммуникации с покупателями, а также упростить процесс продаж. Основное назначение систем – сбор и анализ различных данных для повышения эффективности бизнеса. Основная задача CRM-системы – автоматизировать процесс взаимодействия компании с заказчиком и оптимизировать работу в команде [1].

Системы по работе с клиентами отличаются между собой и адаптируются под нужды бизнеса разных видов, масштабов и отраслей. Но несмотря на это, среди CRM-систем выделяют обязательные, общие и дополнительные функции, которые несет в себе система и может принести максимальную пользу для организации. Данные характеристики помогают повысить эффективность бизнеса.

К **обязательным** функциям можно отнести: управление контактами, отслеживание взаимодействия с клиентами, лид менеджмент.

К *общим* функциям относится: интеграция с другими системами, управление документацией, управление предложениями, автоматизация рабочих процессов.

Дополнительные функции включают в себя: анализ и отчетность, прогнозирование.

Если смотреть на потребность приобретения CRM-системы для предприятий, которые активно занимаются бизнесом, хотят развиваться и сохранить свою конкурентоспособность, то для такой многозадачной среды она просто необходима. По этой причине в таблице представлены варианты CRM, которые наилучшим образом соответствуют потребностям современных компаний, также с учетом преимуществ и недостатков каждого из них [4].

Внедряя CRM-решение, бизнес получает следующие преимущества: поддержка централизованной базы данных; автоматизация ввода данных и рутинных задач; мониторинг, управление и сегментация клиентов; автоматизация прогноза продаж и их масштабирование; улучшение коммуникации внутри команды [5].

Сравнительный анализ CRM-систем

	1С:CRM	АmoCRM	Bitrix24	Простой бизнес	Мегаплан	CRM Pipedrive
Платформа	Браузер Windows Android IOS	Браузер Android IOS	Браузер Windows Android IOS	Браузер Windows MAC Android IOS	Браузер Windows Windows Phone Android IOS	Браузер Android IOS
Функционал	Узкоспециализированный, ориентирован преимущественно на продажи	Узкоспециализированный, ориентирован преимущественно на продажи	Многофункционала, требует времени для адаптации, сложен	Многофункционала, удобен в использовании, но зависим от приложения на Windows	Многофункционала, требует времени для адаптации	Узкоспециализированный, ориентирован преимущественно на продажи
Гибкость	Интеграция с большим количеством сервисов	Интеграция с большим количеством сервисов	Интеграция с 1С, соц. сетями, другими CRM	Сложная интеграция в целом	Интеграция с малым количеством сервисов	Интеграция с почтой, интеграция по API, Trello и Slack
Техническая	Присутствует онлайн и по телефону	Присутствует онлайн и по телефону	Присутствует, но работает неоперативно	Присутствует онлайн и по телефону. Оперативный ответ	Присутствует онлайн и по телефону	Присутствует онлайн и по телефону. Оперативный ответ
Адаптация под	Оптовая и розничная торговля, производство	Универсальна и может быть адаптирована под любой бизнес	Больше подходит для интернет-магазинов и малого бизнеса	Для агентств недвижимости и продаж	Логистика, медицина, туризм	Универсальна и может быть адаптирована под любой бизнес

Примечание. Источник: составлено по [1; 2; 4; 5].

Работа по обработке заказа достаточно длинная и комплексная. Поэтому при внедрении CRM-системы бизнес-процессы стали более эффективными, так как их большая часть автоматизирована и не требуют вмешательства со стороны рабочего персонала.

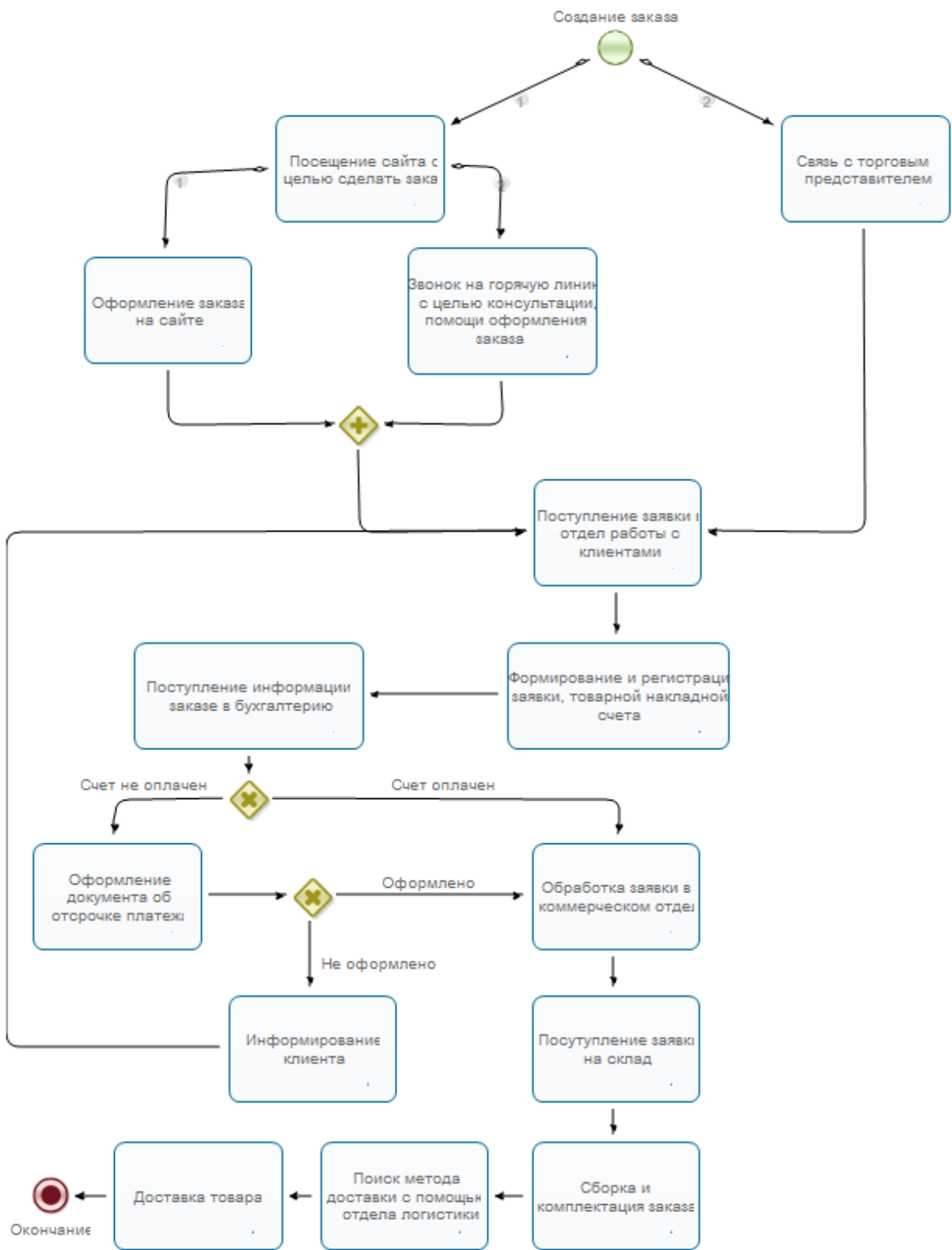


Рис. 1. Процесс обработки заказа до внедрения CRM-системы

Примечание. Разработка автора на основе RupaWFE [3].

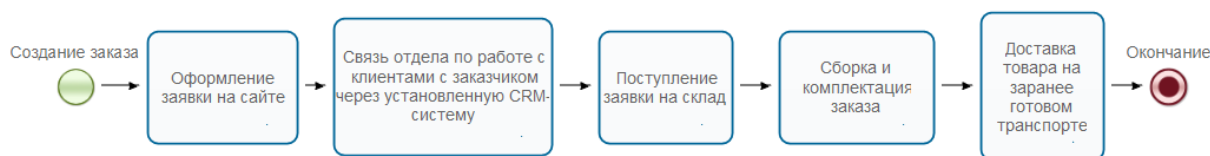


Рис. 2. Процесс обработки заказа после внедрения CRM-системы

Примечание. Разработка автора на основе RunaWFE [3].

На примере стандартного бизнес-процесса по обработке заказа клиента были рассмотрены изменения работы организации до и после внедрения системы CRM. Проведя анализ данных действий, был сделан вывод, что благодаря данному продукту рабочие процессы становятся быстрее, качественнее и эффективнее.

Библиографические ссылки

1. База знаний о CRM-системах [Электронный ресурс]. – URL: <https://crm-systems.info/category/obzor-crm-sistem/> (дата обращения: 16.04.2022).
2. Key benefits CRM systems provide to business [Электронный ресурс]. – URL: <https://blog.hubspot.com/sales/benefits-of-crm> (дата обращения: 12.04.2022).
3. RunaWFE [Электронный ресурс]. – URL: https://runawfe.ru/BPMS_RunaWFE_Free (дата обращения: 16.04.2022).
4. CRM-systems.info [Электронный ресурс]. – URL: <https://crm-systems.info/vybiraem-luchshuyu-crm-sistemu-dlya-ro-znichnoj-torgovli/> (дата обращения: 02.04.2022).
5. CRM Implementation Plan [Электронный ресурс]. – URL: <https://sendpulse.com/blog/crm-implementation-plan> (дата обращения: 06.04.2022).