

**Е. В. Спирина**

*Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь  
Научный руководитель – Э. В. Рыбакова, старший преподаватель*

## **МОДЕРНИЗАЦИЯ КОНТРОЛЯ ИМПОРТА АВТОМОБИЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ**

*В современном обществе информационные системы играют важную роль в различных сферах деятельности, включая бизнес. Они способствуют эффективному управлению информацией, автоматизации процессов и принятию обоснованных решений организациями. В данной работе рассмотрены основные аспекты информационных систем, предназначенных для бизнеса, их разнообразные типы, методы анализа и преимущества. Также представлены примеры успешного анализа информационных систем в сфере бизнеса.*

**Ключевые слова:** информационная система, CRM-система, «Битрикс24», настройка системы

Информационная система (ИС) – это совокупность взаимосвязанных компонентов, которые собирают, хранят, обрабатывают и передают информацию для поддержки принятия решений и выполнения задач в организации или предприятии.

Используя информационные системы, организации могут эффективно управлять сбором, хранением и обработкой больших объемов данных. Они способствуют управлению информацией, обеспечивают ее доступность, а также целостность и конфиденциальность. Благодаря информационным системам бизнес может эффективно управлять своими ресурсами, клиентами, поставками и другими аспектами своей деятельности.

Использование информационных систем позволяет автоматизировать бизнес-процессы, что упрощает их выполнение и повышает эффективность. Они автоматизируют рутинные задачи, устраняют необходимость вручную обрабатывать и анализировать данные, позволяя сотрудникам сконцентрироваться на более важных и стратегических задачах. Автоматизация бизнес-процессов также способствует снижению ошибок и увеличению производительности.

Для того чтобы ИС выполняла свое основное предназначение по сокращению временных и трудовых ресурсов при обработке данных, она должна быть корректно спроектирована, разработана и внедрена.

Полная интегрированная автоматизация бизнес-процессов компании предполагает охват следующих информационно-управленческих процессов: связь, сбор, хранение и доступ к необходимой информации, ее анализ, подготовка текста, поддержка индивидуальной деятельности, программирование и решение специальных задач.

Подробнее рассмотрим используемую компанией информационную систему для автоматизации бизнес-процессов, а также ее альтернативу.

CRM-система – это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Проанализировав текущую информационную систему, функционирующую в компании, можно сделать вывод о ее несоответствии требованиям организации в современной ситуации. С учетом роста бизнеса, изменений в структуре и преобразований процессов, система остается устаревшей. Вместо того, чтобы отражать потребности бизнеса, CRM-система обретает «костыли», которые служат лишь для сохранения минимальной полезности. «AmoCRM»

не обладает функционалом, соответствующим целям компании и не может предоставить необходимые инструменты для ее модернизации. Рекомендуется рассмотреть альтернативные варианты информационной системы, учитывая несоответствие текущей системы требованиям компании. Необходимо провести исследование рынка информационных систем, оценить их функциональность и соответствие целям организации. Важно учесть особенности бизнес-процессов, структуру компании и планируемые изменения. После сравнительного анализа альтернативных систем можно будет принять обоснованное решение о выборе наиболее подходящей информационной системы, способной эффективно поддерживать бизнес-потребности компании в современных условиях.

«Битрикс24» представляет собой комплексное решение, включающее в себя не только CRM, но и другие функциональные инструменты, направленные на облегчение и повышение эффективности работы в компаниях. С ее помощью доступна работа с социальными сетями, проектами, задачами, управление персоналом и многое другое.

Отличительной особенностью «Битрикс24» является то, что CRM-система является неотъемлемой частью корпоративного портала, и нельзя приобрести ее отдельно. Такое решение позволяет внедрять CRM-систему в различные отделы организации, а не только в отдел продаж. «Битрикс24» ориентирован на управленческую работу с проектами, отчетами, планированием и оптимизацией взаимодействия между сотрудниками. CRM-система в рамках «Битрикс24» позволяет автоматизировать ключевые бизнес-процессы, контролировать продуктивность и анализировать динамику продаж.

Таким образом, «Битрикс24» предоставляет комплексное решение, объединяющее в себе не только CRM, но и другие инструменты для эффективного управления проектами, взаимодействиями сотрудников и анализа бизнес-процессов.

Опишем условия проекта для внедрения новой CRM-системы.

1. Шаг проекта – 2 месяца.
2. Расчеты производятся в ценах на 30.05.2024 г.
3. Так как финансирование проекта планируется осуществлять из собственных источников, норма дисконта принимается в размере 20 % – это процентная ставка по бизнес-депозитам для юридических лиц в национальной валюте.
4. Перенос данных из «АмоCRM» в «Битрикс24» будет осуществляться посредством бесплатного приложения «Мигратор АмоCRM» от разработчиков «Битрикс24».
5. Обучение сотрудников организации планируется осуществлять с помощью самой же системы. Освоить «Битрикс24» самостоятельно несложно. В разделе «Поддержка» находится более 600 статей по всем инструментам «Битрикс24». Статьи, мини-ролики, пошаговые инструкции с наглядными иллюстрациями – все это всегда под рукой внутри «Битрикс24». Будет выбрано 3 сотрудника, которые досконально изучат систему и после обучат других.
6. Срок внедрения составляет 2 месяца: настройка и интеграция «Битрикс24» – 1 месяц; тестирование системы и обучение персонала – 1 месяц.

Первоначально выполнена общая настройка портала «Битрикс24»: установка десктоп-приложения «Битрикс24» на компьютеры сотрудников; настройка интерфейса (добавление фона и логотипа компании, настройка бокового меню портала); настройка портала (название компании, параметры рабочего времени, телефонных номеров, настройка отображения сотрудников и т. д.); настройка домена портала; интеграция с телефонией и почтой, а также сайтом. А также был выполнен перенос данных из «АмоCRM» в «Битрикс24» с помощью бесплатного приложения «Мигратор amoCRM».

Из-за ограниченности данных бизнес-процессов возникла потребность в разработке до-

полнительных, к примеру – автоматическое формирование договора. Структура и детали этого бизнес-процесса представлены на рис. 1.

Выполнена интеграция между программными системами «Битрикс24» и «1С», а также добавлены дополнительные приложения, они служат для расширения функциональности портала. Приложение «2ГИС» загружает самую актуальную информацию о контрагентах: адрес клиента, номер телефона и электронную почту. Произведена настройка сотрудников в системе: создана структура компании для наглядного понимания уровня доступа работающих к данным на портале, отредактированы профили сотрудников, проведена настройка уровней доступа сотрудников к данным функциям системы.

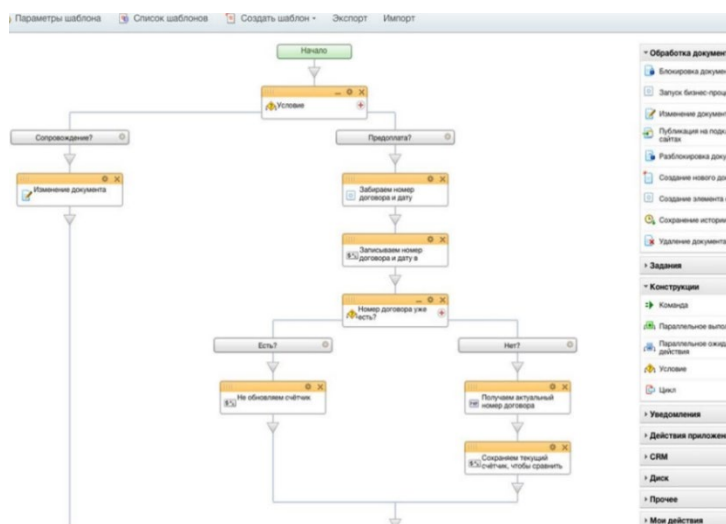


Рис. 1. Бизнес-процесс формирования договора

Выполнена интеграция между программными системами «Битрикс24» и «1С», а также добавлены дополнительные приложения, они служат для расширения функциональности портала. Приложение «2ГИС» загружает самую актуальную информацию о контрагентах: адрес клиента, номер телефона и электронную почту. Произведена настройка сотрудников в системе: создана структура компании для наглядного понимания уровня доступа работающих к данным на портале, отредактированы профили сотрудников, проведена настройка уровней доступа сотрудников к данным функциям системы.

Настроенная система в «Битрикс 24» для компании представлена на рис. 2.

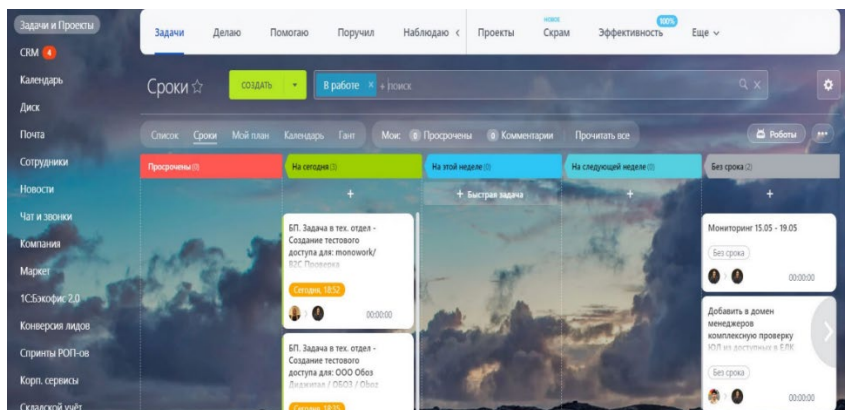


Рис. 2. Настроенный портал компании в «Битрикс24»

Настроена система CRM:

- созданы и отредактированы карточки контрагентов, сделок, договоров для более удобного их отображения;
- проведена настройка фильтров, по которым можно искать нужного контрагента, документы, сотрудника и т. д.;
- был настроен план задач и проектов, позволяющие сотрудникам видеть запланированные, проводимые и выполненные;
- введен корпоративный чат.

Таким образом, внедрение системы «Битрикс24» является целесообразным и выгодным решением. Это увеличит производительность сотрудников при работе с заявками, улучшит коммуникацию между коллегами и упростит работу с системой.

#### **Список использованных источников**

- AutoGroup.by. – 2024. – URL: <https://autogroup.by/> (дата обращения: 04.09.2024).
- Автоматизация бизнес-процессов компаний в соответствии с концепцией CRM : коллективная монография ; под. ред. Е. В. Буновой. – М. : Перо, 2017. – 134 с.
- Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий ; под ред. В. Позднякова. – М. : Инфра-М, 2015. – 624 с.
- Аносов, В.* Контроллинг и управление прибылью / В. Аносов // Финансы, учет, аудит. – 2008. – № 1. – С. 33–35.
- Барышева, А. В.* Инновационный менеджмент: учеб. пособие / А. В. Барышева. – М. : Дашков, 2019. – 380 с.
- Битрикс24. – URL: <https://autogroup.bitrix24.by/crm/deal/kanban/> (дата обращения: 01.10.2024).
- Информационные технологии: учеб. пособие / А. А. Вичугова, В. Н. Вичугов, Е. А. Дмитриева, Г. П. Цапко. – Томск : Изд-во Томского Политехнического университета, 2022. – 105 с.
- CRM-системы – что это, сравнение и как выбрать лучшую. – 2020. – URL: <http://guruopta.ru/crm-sistemy-chto-eto> (дата обращения: 04.09.2024).