

Андреев Г.О. студент,

1 курс, Институт Финансов Экономики и Управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

CRM-СИСТЕМЫ В МАЛОМ БИЗНЕСЕ

Аннотация: В современных условиях автоматизация бизнес-процессов является практически основной задачей для любого предприятия. С помощью CRM-систем компании могут эффективно распределять свои силы, опираясь на аналитические данные, собранные с клиентов.

Ключевые слова: CRM-системы, малый бизнес, бизнес, экономические информационные системы

Andreev G.O. student,

1 course, Institute of Finance, Economics and Management,

Togliatti State University,

Togliatti (Russia)

Abstract: In today's environment, automation of business processes is almost the main task for any enterprise. With CRM systems, companies can efficiently allocate their forces based on analysis collected from customers.

Key words: CRM-systems, small business, business, economic information systems

На сегодняшний день подавляющее большинство предприятий отдаёт предпочтение автоматизации бизнес-процессов. Сейчас практически невозможно найти бухучёт, либо любой другой учёт, без использования специального программного оборудования и цифровых систем.

К примеру, большое число компаний применяют отдельные программы для управления поставки товаров, управлять которыми можно со смартфона, либо ноутбука. Однако, существует значительная доля малых бизнесов, которые используют устаревшие способы ведения бизнес-процессов. [2]

Такие методы работы неминуемо будут приводить к разным убыткам, особенно когда работа происходит без должного наблюдения и фиксации. Почему? Ответ лежит на поверхности: без контроля каждый сотрудник начнёт работать так как лично ему комфортно, используя те программы, которые ему нравятся больше. Так, к примеру, условно трое взятых менеджеров будут использовать абсолютно разные методы учета выполненных задач: первый будет работать в Excel-таблицах, второй будет записывать всё вручную на бумаге, а третий держать всё в голове, не нуждаясь (по его мнению) в записи.

Само собой такая вольность в работе приведёт к полному хаосу и беспорядку, где будет невозможно разобраться кто с чем работает. Это приведёт к неосуществимости отслеживания эффективности работы любого отдела и каждого отдельно взятого работника. [1]

Ещё одна головная боль — это если один из сотрудников уйдет на больничный или подаст заявление на увольнение, то все ЛИДы в большинстве случаев могут просто сорваться и пропасть, что довольно сильно ударит по статистике предприятия. Решением всех этих проблем выступает введение в работу бизнеса CRM-системы.

Это позволит рационально распределять рабочую силу, а также намного эффективнее проверять качество работы каждого сотрудника. После этого составляются статистические данные по взаимодействию с клиентами, благодаря чему намного легче определить качество проводимых работ. [2]

Давайте разберёмся подробнее в самой CRM-системе. Customer Relationship Management (Управление отношениями с клиентами) – это специальное программное обеспечение созданное для упрощения и автоматизации работы с ЛИДами. CRM нацелено на увеличение продаж, улучшение качества сервиса предприятия и его маркетинговой стратегии, всё это достигается с помощью сортировки и ранжирования статистических данных о клиентах, а также результатов работы с каждым отдельным ЛИДом.[1]

Для малого бизнеса же основная задача – это не упустить клиента, держать с ним связь во время сотрудничества. Это означает, что необходимо постоянно фиксировать потоки заявок, клиентов и их спроса, с чем и помогаетправляться CRM-система. [3]

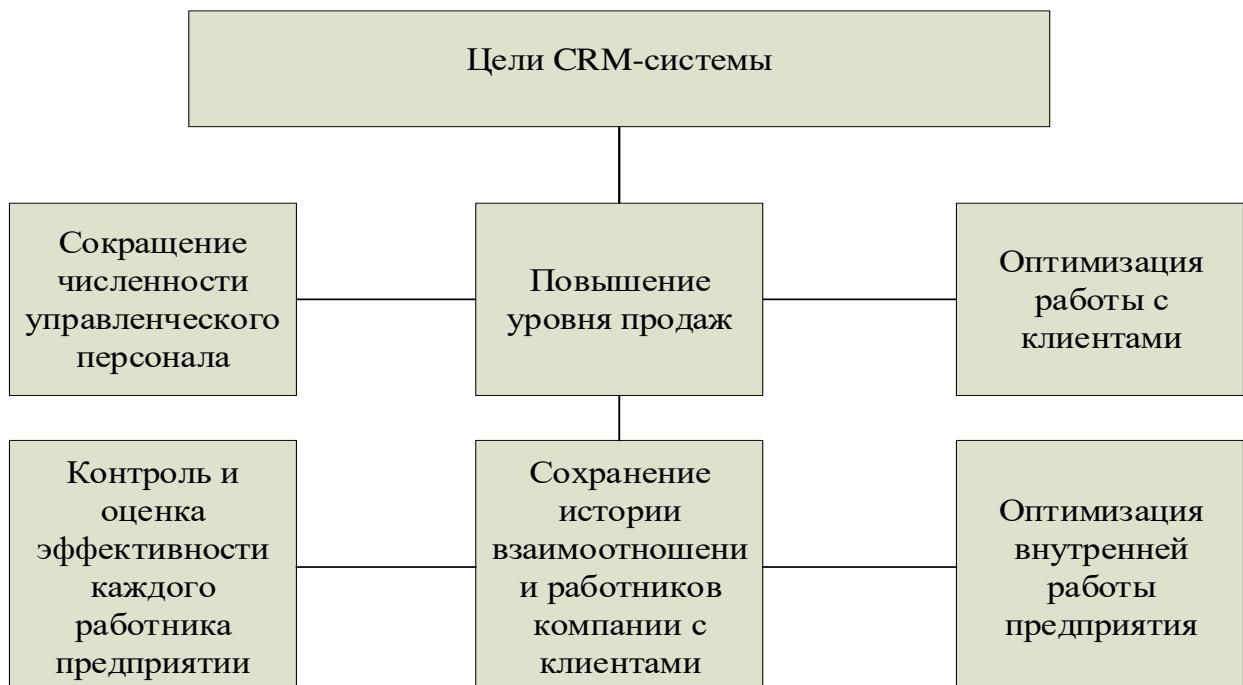


Рисунок 1 – Цели CRM-систем

Москва и Московская область, среди всех регионов страны, по праву занимает первое место по числу осуществленных CRM-проектов. А вот предприятия Сибири и Дальнего Востока, к несчастью, совсем не пользуются данными программными обеспечениями. Эксперты считают, что такое

недоверие новым системам связано не только с тем, что люди в этих местах больше привержены к старым методам ведения учета, но и с тем, что сам малый бизнес развит в меньшей степени, чем в Центральной России. По большей части предприятия в отдалённых регионах совсем не направлены на автоматизацию процессов и вся отчётность сводится к формату на бумаге, либо с использованием таблиц. На сегодняшний день активно развивается фриланс сфера, которая активно использует CRM ввиду их относительно простого использования и доступности. В связи с малым признанием фриланс-деятельности на Дальнем Востоке соответственно мало используются и CRM-системы. Как говорят эксперты в последующем тенденция фриланса скоро настигнет и дальние регионы. [2]

Важно понимать, что системы позволяющие повышать производительность отделов продаж, показывать статистику работы в данном секторе уже имеются на отечественном рынке. Малым бизнесам не следует обходить стороной новые методы развития и автоматизации процессов производства, напротив нужно внедрять их в свои предприятия. Сделав этот простой шаг, руководство облегчит себе работу и значительно увеличит КПД своего бизнеса. [3]

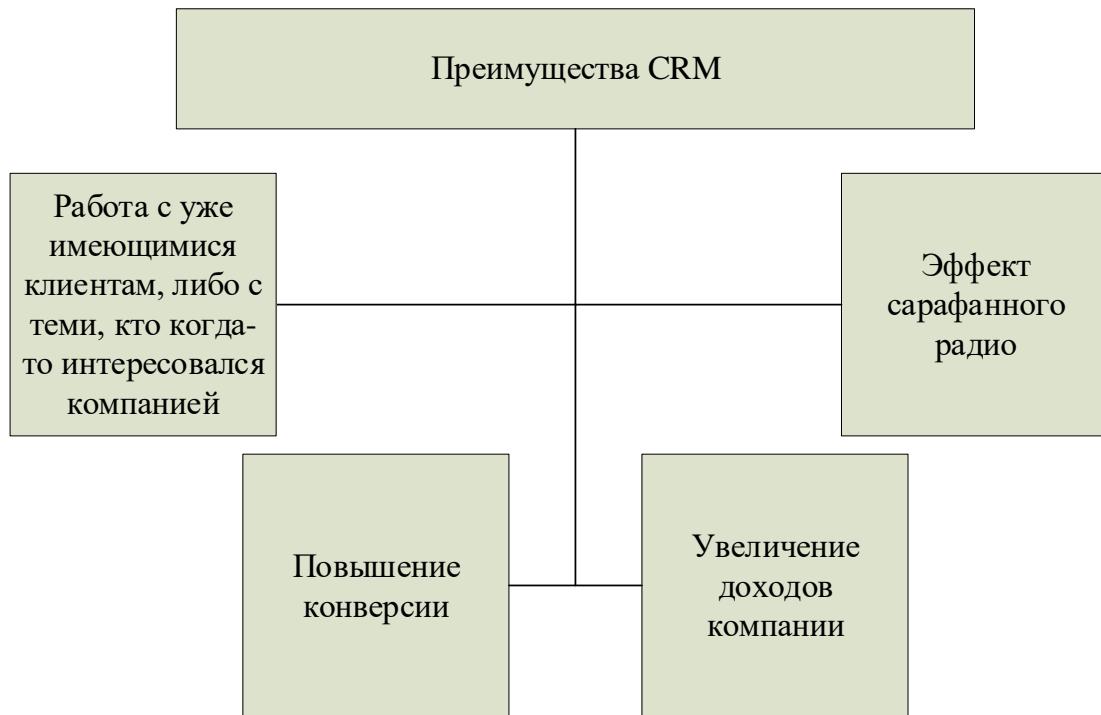


Рисунок 2 – Преимущества CRM

Подводя итоги, можно сказать, что CRM – одна из лучших систем для оптимизации всех бизнес-процессов, благодаря которой компания сможет четко изучить своего клиента, поддерживать с ним связь, что поможет грамотно пристроить тактику продвижения своего продукта, при этом снизив значительное количество затрат на рекламу.

Список литературы:

1. Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие / П. А. Черкашин. — 3-е изд. — Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 420 с.
2. Болтава, А. Л. Учет на предприятиях малого бизнеса: учебное пособие / А. Л. Болтава. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. — 72 с.
3. Мхитарян, С. В. Системы управления взаимоотношениями с клиентами : учебное пособие / С. В. Мхитарян, М. В. Маркова. — Москва: Евразийский открытый институт, 2011. — 150 с.