

УДК 004.03

**АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С  
КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**Гончаров С.А.** (Национальный исследовательский университет ИТМО)

**Научный руководитель – кандидат экономических наук, доцент Сажнева Л.П.**  
(Национальный исследовательский университет ИТМО)

В работе рассматриваются процессы, подлежащие автоматизации с помощью CRM системы. На их основе определяется необходимый функционал для настройки в Битрикс24. А также производится настройка конфигурации Битрикс24 на основе ранее полученных требований к функциям.

**Введение.** В последние годы в России набирается рост рынка продаж обучающих онлайн курсов (МООС) в том числе и в ВТВ сегменте. Скорость его роста достигает до 60% в год. Ключевой особенностью онлайн обучения является выстраивание долгосрочных взаимоотношений с клиентами, а именно ориентир на повторные продажи. Это обусловлено тем, что привлекать новых клиентов в 5 раз дороже, чем продавать старым. Из этого можно сделать вывод, что необходима информационная система для автоматизации процессов взаимоотношений с клиентами, каковой является система класса CRM.

**Основная часть.** На основе ранее проведенного исследования было выявлено, что CRM Битрикс24 является одной из лучших систем на отечественном рынке, наиболее подходящих для онлайн обучения. Следовательно, разработка типовой конфигурации для нее является актуальной.

На данный момент на рынке не представлено типового решения для конфигурации Битрикс24 в сфере онлайн обучения. Все компании, занимающиеся настройкой Битрикс24 разрабатывают собственные решения, на основе требований заказчиков, которые не всегда являются правильными. Заказчики сами не понимают, что им нужно автоматизировать. Все это приводит к увеличению расходов и временных затрат на внедрение CRM. Поэтому, целью данной работы является автоматизация бизнес процессов управления взаимоотношениями с клиентами с помощью CRM системы Битрикс24 для компании дополнительного профессионального образования.

В работе рассматриваются функционал, который необходимо автоматизировать с помощью Битрикс24, изучается рынок компаний-интеграторов Битрикс24 и их решений в области онлайн обучения. Также производится настройка конфигурации Битрикс24 на основе ранее полученных требований к функциям.

**Выводы.** По итогу работы была разработана конфигурация Битрикс24, удовлетворяющая требованиям компаний в области онлайн обучения для сегмента ВТВ. Данную конфигурацию можно использовать компания-интеграторам Битрикс24, чтобы сократить свои затраты на разработку конфигураций для заказчиков как в денежном, так и во временном плане.