

УДК 004.03

**АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА ПЛАНИРОВАНИЯ ПРОДАЖ
ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ НА БАЗЕ CRM ПЛАТФОРМЫ CREATIO**

Дорофеева А.А. (Университет ИТМО)

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

Аннотация. В работе описано обоснование необходимости автоматизации бизнес-процесса планирования продаж фармацевтического предприятия посредством CRM системы на базе платформы Creatio. На основе анализа бизнес-процесса планирования продаж определяются требования к внедряемой CRM системе платформы Creatio. Также производится необходимая настройка функциональных объектов системы Creatio на основе полученных требований к информационной системе.

Фармацевтическая отрасль два предыдущих десятилетия является активно развивающейся и быстрорастущей в мировой экономике, а социальная значимость данной отрасли играет ключевую роль в инновационной политике крупных и развивающихся стран. Цифровая трансформация, повышение инновационной активности конкурентов, сохраняющие зависимость производителей от поставщиков ресурсов, оказывает приоритетное влияние на развитие фармацевтической отрасли.

Постоянное развитие современного фармацевтического рынка инициирует потребность в новых информационных решениях способных соответствовать изменяющимся запросам внешней среды, оказывающих влияние на деятельность предприятия. Для повышения эффективности работы компании необходимо четкое взаимодействие между сотрудниками отдела продаж и выстроенный процесс коммуникации с клиентами. Таким образом, автоматизации бизнес-процесса планирования продаж фармацевтической компании позволит формировать цикловые задания, автоматически выстраивать расписание визитов в аптеки и к врачам по расписанию сотрудников, отслеживать выкладку и выписки товарных позиций.

На сегодняшний день на рынке CRM представлено не много продуктов для автоматизации бизнес-процессов фармацевтических компаний. Множество компаний, занимающиеся автоматизацией бизнес-процессов предприятий и внедрением информационных систем, разрабатывают собственные решения, на основе требований заказчиков, которые не всегда являются правильно сформулированными и проанализированными при подготовке проекта внедрения систем. Все это приводит к увеличению расходов и временных затрат на внедрение CRM. Благодаря изучению рынка системных продуктов было выявлено, что CRM платформа Creatio Pharma является одним из надлежащих отраслевых решений на отечественном рынке, наиболее подходящих для автоматизации процессов фармацевтической компании.

По итогу работы была изучена система Creatio и выполнена ее первоначальная настройка, удовлетворяющая требованиям по автоматизации бизнес-процесса планирования продаж компании в области фармацевтики. Данную систему и ее настройку можно использовать другим фармацевтическим компаниям для автоматизации основных бизнес-процессов чтобы сократить свои материальные и временные затраты на разработку индивидуальных решений по автоматизации.

Дорофеева А.А. (автор)

Подпись

Сажнева Л.П. (научный руководитель)

Подпись