

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ВНУТРЕННЕГО И ВНЕШНЕГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С  
ПРИМЕНЕНИЕМ CRM-СИСТЕМ**

**Аксёнова И.С.** (Университет ИТМО)

**Научный руководитель –д.э.н., доцент Горовой А.А.**  
(Университет ИТМО)

**Аннотация:** В данной работе проведен анализ текущего положение процессов в торговой организации с целью рационализации, выделены узкие места и причины их возникновения, сформулирован алгоритм действий для построения бизнес-процессов и их декомпозиции. Отражение построенных бизнес-процессов при помощи информационной CRM-системы проведено с целью повышения эффективности работы организации выполняется.

**Введение.** Для современной компаний стоит вопрос повышения эффективности работы, снижения времени реакции на любые изменения внешней и внутренней среды, вывода на новый уровень качество обслуживания клиентов, сокращения издержек, применения эффективного планирования. [1] Проблема заключается несовершенстве системы взаимодействия с клиентами (в частности, утрата контактных данных, несвоевременная обработка поступающих заявок и проблемы с передачей информации). Многие предприниматели на первых этапах использования ошибочно начинают считать, что единая база в виде CRM-системы – это неэффективный инструмент для решения проблемы. На самом же деле, многих ошибок удалось бы избежать, посмотрев на опыт использования единого хранилища информации другими компаниями.

Целью работы является выработка эффективного подхода к применению CRM-системы для быстрого реагирования на входящие обращения в компанию.

**Основная часть.** Прогрессивная среда ведения предпринимательской деятельности формируется в результате появления новых методов и инструментов взаимодействия между людьми и предприятиями. В этом поле торговым организациям важно осуществлять обмен данными, контактировать с информационными ресурсами непрерывно, в режиме реального времени, вне зависимости от расстояний. [2] Концепция CRM подразумевает следующую роль информационных технологий: использование всех каналов коммуникации с контрагентами для сбора, безопасного хранения, требуемой обработки и анализа извлеченных сведений. Эти данные позволяют ответственным лицам проводить прогнозы, выявлять факторы удержания и расширения клиентского массива, классифицировать потребителей для первичного удовлетворения потребностей наиболее прибыльной аудитории

Предварительно до внедрения целесообразно составить алгоритм последовательности действий для решения обозначенной проблемы и исключения ошибочных предположений со стороны других предпринимателей относительно данной ИС: составление паспортизации процессов; построение диаграммы Исикавы, основанное на выявлении проблемных участков бизнес-процессов; проверка на соответствие ресурсов поставленным задачам; оценка

нагрузки на процесс; оценка процессов с точки зрения важности и эффективности для оптимизации работы; тестирование построенной модели бизнес-процессов в программном пакете для дальнейшей корректировки в случае несоответствия планам работы.

Длительность бизнес-процессов компании корректирует требования к структуре контроля и анализа изменений. Продолжительные бизнес-процесса требуют постоянного контроля как результатов выполнения, так и в течении хода процесса. Однако, такие бизнес-процессы являются наиболее адаптированными к трансформации в отличие от краткосрочных, где необходимость планирования крайне важна.

Следование согласно вышеперечисленному алгоритму действий для повышения качества работы возможно добиться структурированной и хранящейся в единой базе всей истории взаимодействия с клиентом, с момента обращения клиента в компанию до момента отгрузки продукции. Благодаря введенной системе есть возможность контролировать каждый бизнес-процесс в режиме онлайн, что позволяет отследить причины отказа клиента или компании в целом, для дальнейших корректировок точек соприкосновения с компанией, которые наиболее предпочтительны для клиента. Помимо этого, для качественного построения взаимодействий с клиентами, следует придерживаться нижеперечисленных принципов [3]: постоянный анализ клиентов; практика индивидуального подхода; предвидение нужд клиента; концентрация на результат; увеличение значения услуг; стандартизация отношений с заказчиками; совместное использование и обработка полученной информации; знания и опыт персонала.

**Выводы.** Резюмируя представленный материал, следует отметить, что в случае внедрения детально исследованных бизнес-процессов с обнаружением причин ошибок в протекании работы на базе современных информационных решений, в большинстве малых бизнесов можно получить значительный рост эффективности и снижение количества сбоев в работе. Иначе же возникнет значительное усложнение системы и внедрения не принесут ожидаемого эффекта, основным проблемным звеном которого является человеческий фактор. Следовательно, данная работа полезна владельцам малых бизнесов, которые строят стратегию развития компании и выхода на новые рынки.

Аксёнова И.С. (автор)

Подпись

Горовой А.А. (научный руководитель)

Подпись