

CRM СИСТЕМЫ КАК ЭФФЕКТИВНОЕ СРЕДСТВО УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Кулик А. А., Осецкая А. В.

Горностай Л. Ч. – старший преподаватель

Благодаря развитию экономики в растет множество предприятий. Количество работников достигает таких показателей, какие были невозможны в прошлом. Это создает проблемы в управлении и усложняет процессы взаимодействия сотрудников друг с другом. Со временем увеличение количества управляющего персонала приносит все меньше пользы, сложность управляющей структуры растет. Предприятием становится сложно управлять, любые изменения происходят медленно, становится труднее осуществлять взаимодействие между подразделениями компании, отслеживать работу подчиненных.

В качестве решения проблемы рассматривается внедрение CRM системы. Это позволяет автоматизировать работу персонала, что приводит к сокращению сроков выполнения заданий, снижает вероятность возникновения ошибок, упрощает контроль.

CRM системы можно внедрять в различные процессы компании (продажи, управление, производство), а также для решения различных функциональных задач. От этих показателей зависит сложность и стоимость таких решений. Исходя из этого можно сформировать несколько проблем и пути их решения:

1. Проблема: трудности в контроле работы большого количества сотрудников. Решение: внедрение автоматизированной системы контроля выполнения работы, формализация рабочих процессов для упрощения оценки сложности заданий.
2. Проблема: информация о работе не структурирована, хранится в различных, не связанных между собой источниках, в разных форматах. Решение: разработать единый формат хранения рабочей информации, создать шаблоны для добавления этой информации в систему, организовать единое хранилище всей производственной информации.
3. Проблема: возможные проблемы в случае общения с клиентом работника, не работавшего с ним ранее. Решение: обеспечение быстрого доступа к информации о работе с этим клиентом, приведение к общему виду всех процессов взаимодействия с клиентами.
4. Проблема: составление отчетов о ходе выполнения задач занимает много времени. Решение: автоматизация процесса формирования отчетности на основе уже внесенных в систему данных.

В настоящее время процессы управления автоматизируются для повышения качества и скорости принятия решений. Для максимальной продуктивности компании необходимо рационально использовать рабочее время. Для этого используются системы менеджмента проектов и учета взаимоотношений с клиентами и сотрудниками. Сегодня существует множество таких систем, одним из видов которых является CRM система. В зависимости от потребностей используют CRM системы на основе SaaS или standalone технологий.

В большинстве случаев такие системы используют в области продаж и топ-менеджмента (около 40-55% применяющих их компаний), однако зачастую с их помощью автоматизируется работа всех сотрудников. [3]

Сегодня бизнес активно развивается, усиление конкуренции не позволяет снижать тарифы до уровня, необходимого для привлечения потребителей только за счет стоимости услуг. Остается улучшать их качество, включая такие показатели, как скорость выполнения заказов, уровень сервиса. Один из лучших способов решить эти задачи - внедрение CRM систем.

Список использованных терминов:

CRM система — это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегии взаимодействия с заказчиками. [2]

SaaS - одна из форма облачных вычислений, модель обслуживания, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, полностью обслуживаемое провайдером. [3]

Standalone-приложение - это такое программное обеспечение, которое не нуждается в каких-либо дополнительных программах и зависимостях для его установки и функционирования.

Список использованных источников:

[1] Гринберг, Пол. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через интернет / Пол Гринберг . - Минск, 2006. - 530 с.

[2] Трофимов А.С. CRM для практиков / Трофимов Сергей . – Москва : Автокод, 2006. – 304 с.

[3] Программное обеспечение как услуга [Электронный ресурс] . - Режим доступа:

https://ru.wikipedia.org/wiki/Программное_обеспечение_как_услуга.