

17. ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ: CRM И ERP-СИСТЕМЫ

Кулеш А. В., студент гр.273601, Лукашевич А. Э., магистрант гр. 376741,
Петрович Ю.Ю., магистрант гр. 376701

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

Ефремов А.А. – канд. экон. наук, доцент каф. ЭИ

Аннотация. Данная работа посвящена роли CRM и ERP-систем в сельском хозяйстве Беларуси. Рассмотрены преимущества CRM для управления клиентами, логистикой и ресурсами, а также переход от SAP к отечественной платформе 1С. Проанализированы платные и бесплатные CRM-решения, их адаптация под нужды агробизнеса. Показано, как цифровизация помогает минимизировать издержки, улучшать планирование и повышать конкурентоспособность сельхозпредприятий.

Ключевые слова. CRM, ERP-системы, сельское хозяйство, цифровизация, оптимизация процессов

CRM – это сокращение от английского термина Customer Relationship Management, что в переводе на русский означает «Управление взаимоотношениями с клиентами». Это стратегия, технология или программное решение, направленное на построение долгосрочных и взаимовыгодных отношений с клиентами. CRM помогает бизнесу лучше понимать потребности своих клиентов, эффективно взаимодействовать с ними и повышать уровень удовлетворенности, что в конечном итоге способствует росту прибыли и укреплению конкурентных преимуществ [1].

CRM для сельского хозяйства – это уникальное решение, разработанное с учетом особенностей агробизнеса, которое позволяет эффективно управлять взаимоотношениями с клиентами. Система охватывает широкий спектр задач: от автоматизации взаимодействия с фермерами, поставщиками и дистрибьюторами до управления заказами сельхозпродукции, планирования поставок и учета ключевых ресурсов, таких как семена, удобрения и техника. Благодаря CRM сельскохозяйственные предприятия могут оптимизировать внутренние процессы, повысить прозрачность операций и вывести обслуживание клиентов на новый уровень, что в итоге способствует увеличению прибыли и укреплению позиций на рынке.

Основные причины, зачем CRM необходимо для сельского хозяйства Республики Беларусь:

1 Сельское хозяйство в РБ имеет ярко выраженную сезонность. CRM помогает систематизировать данные о клиентах (фермерах, поставщиках, дистрибьюторах) и отслеживать их активность в периоды посевных, уборочных кампаний и межсезонья. Это позволяет своевременно предлагать продукты и услуги, такие как семена, удобрения или техника, в нужное время.

2 В условиях Беларуси, где сельхозпредприятия часто расположены в удаленных районах, CRM помогает эффективно планировать маршруты доставки, контролировать сроки поставок и минимизировать логистические издержки. Это особенно важно для своевременной доставки скоропортящейся продукции, такой как молоко или овощи.

3 CRM позволяет отслеживать запасы семян, удобрений, топлива и техники, что критически важно для сельского хозяйства РБ. Это помогает избежать простоев из-за нехватки ресурсов и оптимизировать их использование, особенно в условиях ограниченного бюджета.

4 В сельском хозяйстве РБ, где многие предприятия работают с одними и теми же клиентами годами, CRM помогает выстраивать долгосрочные отношения. Система хранит историю взаимодействий, предпочтений и заказов, что позволяет предлагать персонализированные решения и повышать лояльность клиентов.

5 CRM предоставляет инструменты для анализа данных о продажах, спросе и эффективности маркетинговых кампаний. Это особенно важно в ситуациях, где предприятиям необходимо быстро адаптироваться к изменениям на внутреннем и внешнем рынках, включая экспортные поставки в страны ЕАЭС и другие регионы [2].

CRM бывают как платными, так и бесплатными, и выбор между ними зависит от масштаба бизнеса, бюджета и функциональных потребностей. В Беларуси, особенно в сельском хозяйстве, где предприятия часто сталкиваются с ограниченными ресурсами, вопрос выбора между платными и бесплатными CRM стоит особенно остро.

Топ-3 платных CRM для сельского хозяйства в Беларуси:

1 1С:CRM – эта система идеально подходит для предприятий, уже использующих платформу 1С для бухгалтерского учета и управления. Она предлагает полную локализацию под белорусское законодательство и широкий функционал, включая управление клиентами, заказами, маркетингом и

аналитикой. Для сельского хозяйства доступны специализированные конфигурации, которые учитывают отраслевую специфику. Стоимость начинается от 500 BYN в месяц и зависит от конфигурации и числа пользователей.

2 Мегплан – универсальная CRM с гибкими настройками, которая подходит для среднего и крупного бизнеса. Ее преимущества включают удобный интерфейс, мобильное приложение и возможность интеграции с телефонией, почтой и другими инструментами. Мегплан можно адаптировать под нужды сельского хозяйства, например, для учета заказов и управления поставками. Стоимость использования начинается от 700 BYN в месяц.

3 Битрикс24 – многофункциональная платформа, которая сочетает в себе CRM, управление задачами и проектами. Битрикс24 предлагает облачную модель с доступом из любой точки, готовые шаблоны для управления продажами и интеграцию с социальными сетями и мессенджерами. Это решение подходит для предприятий, которые хотят начать с малого и постепенно расширять функционал. Стоимость расширенных функций начинается от 400 BYN в месяц.

Топ-3 бесплатных CRM для сельского хозяйства в Беларуси

1 Бесплатная версия Bitrix24 предоставляет базовые функции CRM, такие как управление клиентами, заказами и задачами. Она поддерживает до 12 пользователей и отличается простотой использования. При необходимости можно перейти на платную версию с расширенными возможностями. Однако в бесплатной версии есть ограничения по количеству контактов и задач.

2 HubSpot CRM – бесплатная CRM от мирового лидера в области маркетинга и продаж. HubSpot CRM предлагает неограниченное количество пользователей и контактов, интеграцию с почтой и социальными сетями, а также простые инструменты для управления заказами и клиентами. Однако система не адаптирована под белорусское законодательство.

3 Бесплатная версия Zoho CRM подходит для небольших сельхозпредприятий. Она включает функции управления клиентами, заказами и задачами, а также интеграцию с почтой и календарем. Мобильное приложение позволяет работать в полевых условиях. Однако бесплатная версия ограничена тремя пользователями и базовым функционалом [3].

При выборе CRM-системы для сельского хозяйства важно учитывать несколько ключевых аспектов. Во-первых, система должна быть адаптирована под белорусское законодательство и учетные стандарты, чтобы обеспечить корректное ведение документации и отчетности. Во-вторых, функциональность CRM должна охватывать основные потребности отрасли, такие как управление заказами, контроль поставок и учет ресурсов, включая семена, удобрения и технику.

Не менее важна возможность интеграции с другими инструментами, например, GPS-мониторингом или системами анализа метеоданных, что особенно актуально для сельского хозяйства. Наконец, стоимость решения должна соответствовать его функциональности и возможностям, чтобы обеспечить оптимальное соотношение цены и качества для конкретного предприятия.

ERP-система – это комплексное решение для управления ресурсами предприятия, которое объединяет ключевые бизнес-процессы в единой платформе. Она охватывает финансы, производство, логистику, управление персоналом и взаимодействие с клиентами, позволяя автоматизировать рутинные задачи, оптимизировать затраты и повысить прозрачность бизнеса. Основная цель ERP – обеспечить эффективное планирование и контроль всех аспектов деятельности компании.

SAP – одна из ведущих мировых ERP-систем, разработанная немецкой компанией SAP SE. Она известна своей масштабируемостью, поддержкой международных стандартов и модульной структурой, что делает ее идеальным решением для крупных предприятий. SAP помогает компаниям управлять сложными процессами, от финансового учета до управления цепочками поставок, обеспечивая высокий уровень автоматизации и интеграции данных [4].

SAP, как одна из ведущих мировых ERP-систем, до 2022 года активно использовался в сельскохозяйственной отрасли Беларуси. Его решения внедрялись крупными агрохолдингами и государственными сельхозпредприятиями для управления ключевыми процессами. Однако после событий 2022 года ситуация в отрасли начала меняться. SAP был внедрен в ряде крупных агропредприятий и холдингов Беларуси, включая государственные структуры, такие как Минсельхозпрод и подведомственные организации. Система помогала оптимизировать процессы учета семян, удобрений, техники и других ресурсов, а также планировать производственные циклы и контролировать выполнение планов. После изменений в геополитической ситуации SAP, как и другие западные компании, приостановил поддержку новых клиентов в Беларуси. Это вынудило сельскохозяйственные предприятия искать альтернативные решения. Многие перешли на отечественные платформы, такие как 1С, или начали внедрять азиатские аналоги, которые были более доступны и адаптированы под новые экономические условия.

1С – это популярная платформа для автоматизации бизнеса, разработанная российской компанией «1С». Она широко используется в различных отраслях, включая сельское хозяйство, благодаря своей гибкости, доступности и адаптации под местные требования.

1С – это программный продукт, который включает в себя решения для автоматизации учета, управления финансами, производством, логистикой и другими бизнес-процессами. В сельском хозяйстве 1С предлагает специализированные конфигурации, такие как 1С:Управление сельскохозяйственным предприятием, которые помогают [5]:

- управлять земельными ресурсами и севооборотом;
- контролировать запасы семян, удобрений и техники;
- планировать посевные и уборочные кампании;
- вести учет животных и продукции животноводства;
- формировать отчетность в соответствии с белорусскими стандартами.

До 2022 года 1С уже был широко распространен в Беларуси, особенно среди средних и небольших сельхозпредприятий. А также стал одной из ключевых альтернатив SAP, когда многие предприятия начали искать замену зарубежным ERP-системам.

Причины популярности 1С:

1 1С полностью адаптирован под белорусское законодательство, включая налоговый и бухгалтерский учет.

2 Внедрение и поддержка 1С обходятся значительно дешевле, чем SAP, что делает ее привлекательной для предприятий с ограниченным бюджетом.

3 Платформа позволяет настраивать решения под конкретные нужды предприятия, что особенно важно для сельского хозяйства с его специфическими процессами.

4 В Беларуси существует развитая сеть партнеров 1С, которые предоставляют услуги внедрения, обучения и технической поддержки.

Переход от SAP на 1С был многоэтапным и требовал тщательной подготовки.

На первом этапе компании проводили детальный анализ своих потребностей, определяя, какие функции SAP были наиболее важны для их работы, и искали аналогичные возможности в решениях 1С. Далее следовал выбор подходящей конфигурации. Для агропредприятий чаще всего выбирали специализированные продукты, такие как 1С:Управление сельскохозяйственным предприятием или 1С:ERP, которые учитывали отраслевую специфику. Одним из самых сложных этапов была миграция данных. Информация из SAP переносилась в 1С с использованием специальных инструментов или вручную. Этот процесс требовал особой внимательности, так как необходимо было обеспечить точность и корректность данных. После внедрения системы сотрудники предприятий проходили обучение, чтобы быстро освоить новый инструмент и начать эффективно с ним работать.

Завершающим этапом стала интеграция 1С с другими системами, такими как GPS-мониторинг, метеоданные и решения для автоматизации производства. Это позволило создать единую экосистему для управления всеми процессами в сельском хозяйстве [6].

Таким образом, сельское хозяйство Беларуси активно внедряет цифровые технологии для повышения эффективности. Цифровая трансформация позволяет сельхозпредприятиям минимизировать издержки, улучшать планирование и повышать конкурентоспособность, что способствует устойчивому развитию отрасли в условиях современных вызовов.

Список использованных источников:

1. CRM – что это такое? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://crm.ru/blog/crm-chto-eto-takoe/?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F – Дата доступа: 25.02.2025.
2. Как CRM-система помогает агробизнесу зарабатывать и почему проваливаются проекты по автоматизации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sfera.fm/articles/fud-tekh/kak-crm-sistema-pomogaet-agrobiznesu-zarabatyvat-i-pochemu-provalivayutsya-proekty-po-avtomatizatsii> – Дата доступа: 01.03.2025.
3. Топ 10 лучших CRM систем для Беларуси [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.livebusiness.by/tools/crm/> – Дата доступа: 02.03.2025.
4. Что такое SAP? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sap.com/central-asia-caucasus/about/what-is-sap.html> – Дата доступа: 06.03.2025.
5. Обзор системы «1С:Предприятие8» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://v8.1c.ru/tekhnologii/overview/> – Дата доступа: 07.03.2025.
6. SAP переход на 1С [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.1cbit.by/perehod_sap_1c/ – Дата доступа: 11.03.2025.

DIGITAL SOLUTIONS FOR AGRICULTURE IN THE REPUBLIC OF BELARUS: CRM AND ERP SYSTEMS

Kulesh A.V., Lukashevich A.E., Petrovich Yu.Yu.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Efremov A.A. – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

Annotation. This work is dedicated to the role of CRM and ERP systems in the agriculture of Belarus. The advantages of CRM for managing clients, logistics, and resources are examined, as well as the transition from SAP to the domestic 1C platform. Paid and free

CRM solutions are analyzed, with a focus on their adaptation to the needs of agribusiness. It is demonstrated how digitalization helps minimize costs, improve planning, and enhance the competitiveness of agricultural enterprises.

Keywords. CRM, ERM systems, agriculture, digitalization, process optimization