

**ЗИНИНА Л. И., РУСАНОВА М. О.**  
**ФОРМИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ**  
**УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ КОМПАНИИ**

**Аннотация.** Статья посвящена вопросам организации и внедрению информационной системы управления бизнес-процессами в консалтинговой организации. Описан один из бизнес-процессов деятельности компании. Проведен анализ CRM-систем на российском рынке.

**Ключевые слова:** информационная система, CRM-система, бизнес-процессы.

**ZININA L. I., RUSANOVA M. O.**  
**THE FORMATION OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM**  
**TO CONTROL BUSINESS PROCESSES OF THE COMPANY**

**Abstract.** The article considers the formation and implementation of the management information system to control business processes in a consulting company. A sample business process of the company's activities is described. An analysis of the CRM-systems available on the Russian market is included.

**Keywords:** information system, CRM-system, business processes.

В современных условиях экономического развития актуально рассмотрение вопросов совершенствования информационного обеспечения управления бизнес-процессами. Развитие компаний неразрывно связано с расширением клиентской базы и, как следствие, возросшей значимостью процессов взаимоотношения с клиентами. Однако такие компании часто сталкиваются с большим количеством препятствий, связанных со слабой технической реализацией бизнес-процессов взаимоотношения с клиентами и отсутствию их автоматизации. Это приводит к различным потерям.

Одним из самых очевидных недостатков является отсутствие централизованного контроля над протеканием процессов взаимодействия с клиентами. Это приводит к тому, что при участии нескольких лиц в процессе одно из них при исполнении своих обязанностей становится контролирующим деятельность второго лица вместо исполнения других обязанностей. Также это приводит к тому, что лицо, не включенное напрямую в процесс, например, руководитель отдела, для получения информации по текущему состоянию процесса и истории протекания процесса должен спрашивать каждого сотрудника, вовлеченного в процесс.

Еще одной проблемой является отсутствие средств управления клиентскими данными. Чаще всего в компаниях, не уделяющих должного внимания взаимодействию с

клиентами, данные хранятся в Excel таблицах и БД Access. Такие способы хранения имеют множество недостатков. Excel таблицы имеют ограничение на максимальный размер листа, что накладывает ограничение на создание больших таблиц. Так же существуют проблемы отслеживания некорректного ввода данных, что приводит к представлению одного клиента как нескольких различных. Кроме того Excel не содержит средств построения сложных отчетов и проведения анализа. Средства Excel и Access не предоставляют удобного решения для хранения информации о переговорах с клиентами и личной информации о них. Это приводит к тому, что сотрудники, ответственные за переговоры с клиентами, зачастую хранят важные данные в личных записях. В результате новые сотрудники сталкиваются с проблемами получения важных данных о клиентах, с которыми им предстоит работать, а в случае ухода сотрудника из компании данные безвозвратно исчезают.

Для решения данных проблем необходима автоматизация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами, для чего необходимо внедрение CRM-системы.

Сейчас многие компании заинтересованы во внедрении CRM-системы в свою структуру. За последние годы было проведено множество исследований, посвященных анализу деятельности компаний, проблемам внедрения CRM-системы в организациях и анализу результатов внедрения.

Чаще всего внедрение происходит в торговой отрасли и сфере предоставления услуг (см. рис. 1) [7].

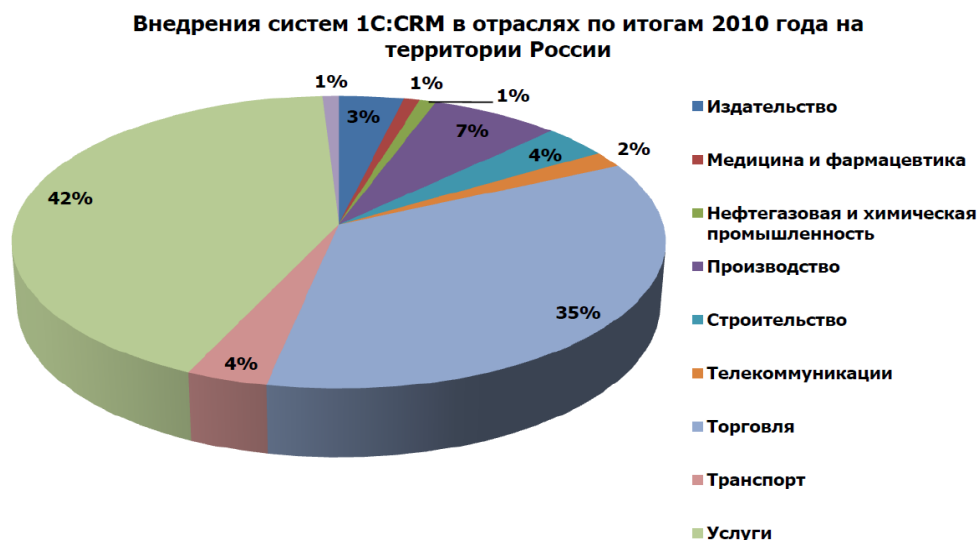


Рис. 1. Анализ внедрения CRM-систем в России по отраслям за 2010 год.

Однако сфера услуг включает в себя множество различных типов компаний, специфика которых не всегда учитывается при создании программного решения. Данная работа посвящена более подробному анализу внедрения CRM-систем на рынке консалтинга.

Компания «Превентива» помогает налогоплательщикам ориентироваться в мире бизнеса, информируя обо всех изменениях действующего законодательства, решая вопросы финансового характера, касающиеся налогообложения и бухгалтерского учета, оптимизируя расходы, снижает риски; предупреждает возможные неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть при осуществлении предпринимательской деятельности.

Ключевым процессом в деятельности компании является процесс, связанный с оказанием услуг. Процесс протекает следующим образом. Сначала от потенциального клиента поступает заявка. Заявка поступает либо менеджеру клиентского отдела (МКО) (в случае, если заявка поступила в офис компании через сайт, письменную заявку или звонок), либо сотруднику сектора внешних контактов (СВК) (в случае, если заявка поступила при выполнении работы у заказчика). Далее заявка регистрируется. После регистрации заявка передается сотруднику либо клиентского (КО), либо юридического отдела (ЮО), ответственного за выполнение работы, который оценивает стоимость выполнения работы и передает МКО данные о стоимости и продолжительности выполнения работы. После этого заявка утверждается и формируется счет. Происходит списание с абонемента или ожидание оплаты (в случае, если заявка пришла от нового клиента). После оплаты счета заявка отправляется в работу и формируется ответ клиенту. В случае, если клиент не согласен с ответом или ему требуется доработка, заявка снова попадает к МКО, и он снова инициирует процесс формирования ответа передавая заявку ответственному исполнителю (КО или ЮО). Когда клиент доволен ответом, копия ответа отправляется лицу ответственному за процесс, закрывает счет и происходит списание абонемента.

Описанный выше бизнес-процесс имеет множество недостатков. Первая проблема возникает на момент старта процесса. Как уже было указано выше, заявка может поступить из разных источников. При этом в зависимости от источника заявки, ее регистрацией могут заниматься разные сотрудники. Это может привести как к дублированию информации, так и сложности поиска информации о заявке сотрудником не создававшим ее. Следующая проблема возникает на этапе оценки стоимости и сроков работ. На этом этапе определяется сотрудник, занимающийся непосредственным решением проблемы и формированием ответа клиенту. Однако, нет четко определенной процедуры выбора сотрудник какого отдела будет выполнять работу, что приводит к проблеме контроля дальнейшей работы. Третья проблема связана с контролем выполнения поставленных задач. Она возникает на двух этапах процесса: «оплата счета клиентом» и «отправка в работу». Проблема заключается в том, что на этих этапах Менеджер Клиентского отдела становится контролирующим участником процесса и должен регулярно проверять статус выполнения процесса и делать напоминания исполнителям, вместо выполнения другой работы.

В случае возникновения каких-либо вопросов сотрудник отдела проекта вынужден обращаться к менеджеру, чтобы тот связался с клиентом по телефону и уточнил всю необходимую информацию. Зачастую это бывает крайне неудобно, так как с менеджером не всегда можно созвониться. Поэтому сотруднику проекта постоянно приходится ждать менеджера, чтобы уточнить информацию. Следовательно, работа перестает двигаться.

Основываясь на разработанных требованиях к CRM-системе, был проведен анализ нескольких систем от различных разработчиков для выбора системы наиболее полно удовлетворяющей требованиям компании. Для анализа выбраны следующие системы:

- Salesforce.com
- Microsoft Dynamics CRM
- Oracle Siebel CRM
- SAP CRM
- 1С:CRM ПРОФ.

Первые 4 компании являются мировыми лидерами по продаже CRM-систем (см. рис. 2)

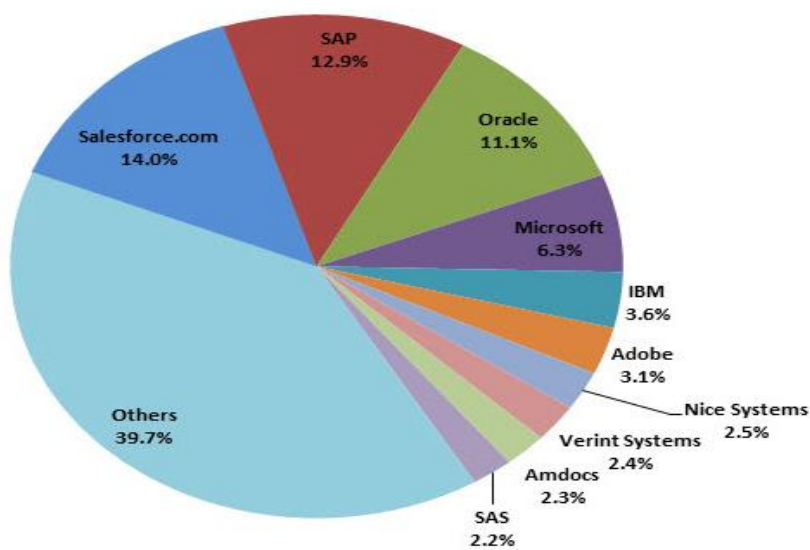


Рис. 2. Доли мировых лидеров разработчиков CRM-систем за 2015 год. [2]

1С:CRM ПРОФ. является лидером на российском рынке (см. рис. 3). На основе сравнения CRM-систем была выбрана система 1С:CRM ПРОФ, как реализующая важные для компании функции и подходящая для специфики и задач компании.

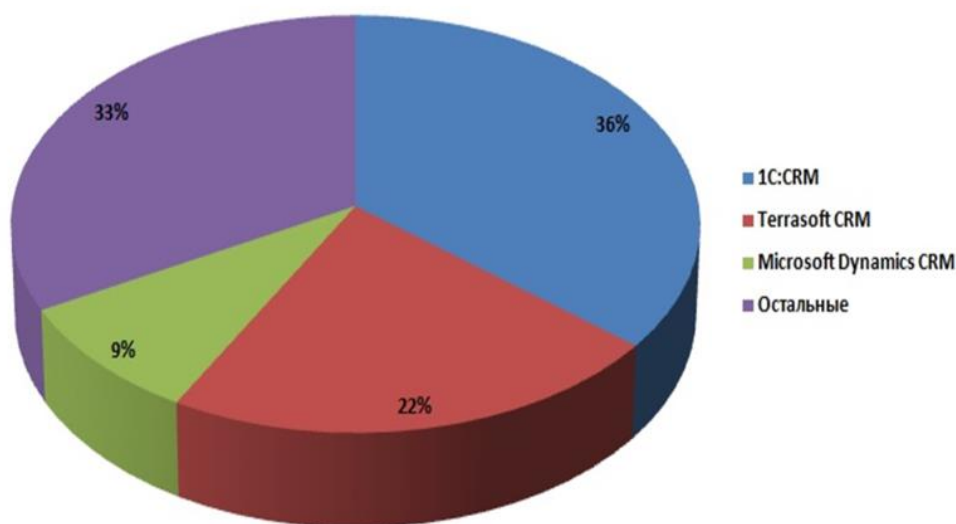


Рис. 3. Доля продаж CRM-систем в России за 2015 год.

На основе результатов внедрения CRM-системы в компании можно провести анализ последствий такого внедрения. Так, внедрение CRM-системы позволило автоматизировать бизнес-процесс взаимоотношения с клиентами, что позволило сформировать четкую структуру протекания процесса и устранить недостатки в его предыдущей реализации. Пропала проблема на этапе выбора исполнителя работы, препятствующая прозрачности протекания процесса. Также была устранена проблема необходимости контроля протекания бизнес-процесса со стороны МКО. Система сама производит напоминания сотруднику о сроках выполнения работы (см. рис. 4).

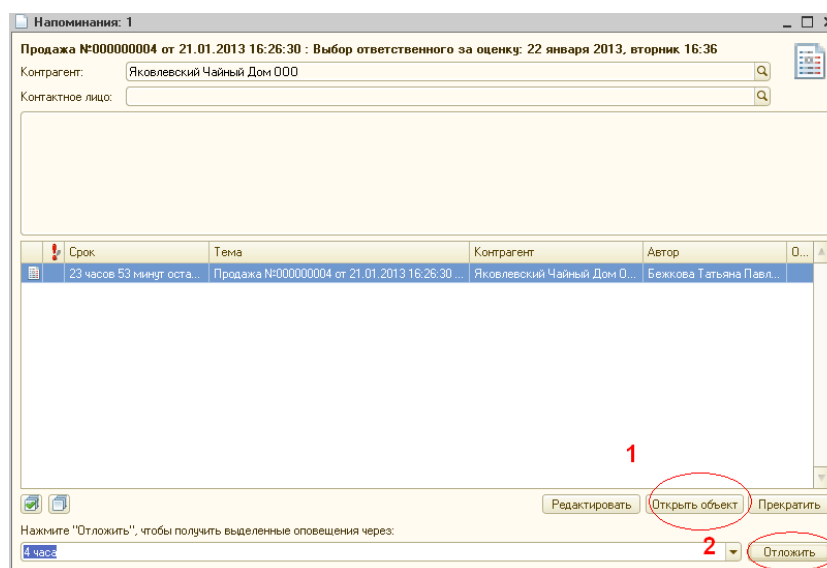


Рис. 4. Напоминание сотруднику.

Одним из ключевых изменений стала возможность формировать отчеты (см. рис. 5 и 6), позволяющие хранить и наглядно отображать информацию о выполняемых процессах, такую как списки лиц ответственных за работу с различными компаниями, сроки реализации процесса и его этапов, отклонения от сроков. Эта информация упрощает процесс контроля процессов, позволяя изучать загрузки сотрудников и качество исполняемых услуг.

Группа	Контрагент	Ответственный	Количество документов	Сумма документа (руб.)	Количество номенклатуры	Сумма номенклатуры (руб.)	Трудозатраты (час:мин)
Компания 1			1	14 000,00	1	14 000,00	2:03
Ответственный 1			1	14 000,00	1	14 000,00	2:03
Компания 2			1	26 494,48		26 494,48	0:17
Ответственный 2			1	26 494,48		26 494,48	0:17

Рис. 5. Пример отчета в 1С:CRM ПРОФ. Анализ событий.

Вид бизнес-процесса	Этап	Задача	Всего	Выполнено	Кол-во передерасцаций	Плановая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Отклонение (кол-во дней)	Длительность (час)
		Заключение договора	8	1					3 968
		Поручение	24	21	1				660
		Продажа	938	895	7				71
		Оценка стоимости и сроков работ	159	156	5				32
		Согласование заявки у клиента	153	139	1				122
		Закрытие заявки	45	45					1
		Выбор типа документов	103	101					18
		Ожидание оплаты от клиента	52	50					118
		Отправка заявки в работу и выбор исполнителя	92	89	2				23
		Формирование, регистрация и передача ответа	89	79	4				186
		Оформление документов	78	71	2				198
		Выбор ответственного за оценку	160	159					1
		Списание абонента	7	6					28
		Сервис	2						4 685
		Итого	972	917	8				127

Рис. 6. Пример отчета в 1С:CRM ПРОФ. Анализ задач.

Еще одним изменением стало упрощение хранения информации. Каждая новая заявка клиента «привязывается» к контрагенту в системе, позволяя легко находить связанную с ним информацию необходимую для пользователя. На рис. 7 изображен фрагмент бизнес-процесса, отображающий регистрацию заявки. Регистрация начинается с выбора контрагента – источника заявки. Вся дальнейшая информация о заявке может быть найдена через данного контрагента.

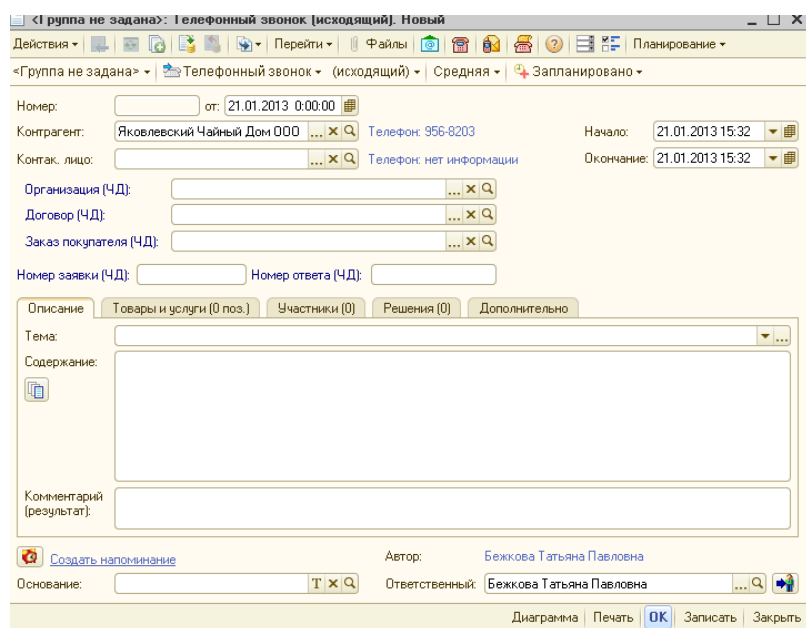


Рис. 7. Информация о заявке.

С точки зрения документооборота было автоматизировано создание финансовой документации, которая теперь формируется и хранится средствами 1С:CRM.

Информационные системы и организации имеют неотъемлемое влияние друг на друга. Правильно подобранная система для компании позволит качественно, быстро и эффективно управлять заказами клиентов. По сравнению с состоянием «до внедрения системы» данное программное решение являет огромным шагом вперед в улучшении качества БП. Программа ускоряет множество операций, требовавших немало времени для исполнения и открывает перед компанией новые возможности. В целом система уже является качественным шагом по сравнению с предыдущим состоянием БП компании, но еще один ее плюс, в том, что модульное строение системы открывает просторы для дальнейшего ее улучшения в рамках следующих проектов, что теоретически позволит ей прослужить сравнительно долгий срок.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Бушуева Л. И. Проблемы внедрения корпоративных информационных систем [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://koet.syktso.ru/vestnik/2005/2005-3/10.htm>.
2. Грекул В. И., Денищенко Г. Н., Коровкина Н. Л. Проектирование информационных систем. Курс лекций: учебное пособие. – М.: Интернет-университет информационных технологий, 2005. – 304 с.

3. Гринберг А. В., Шестаков В. М. Информационные технологии моделирования процессов управления экономикой. – М.: Юнити – Дана, 2003. – 400 с.
4. Костко С. Е. Решение экономических проблем предприятия с помощью анализа бизнес-процессов // Молодой ученый. – 2016. – № 7. – С. 14–17.
5. Руденко И. В. Теоретические аспекты сущности бизнес-процессов: управление ограничениями // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2013. – Выпуск № 3. – С. 206–210.
6. Практика CRM. Портал, посвященный вопросам внедрения CRM-систем. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.crm-practice.ru/crm-systems>.