

Источники

1. «Почти 540 договоров за год». Белорусы стали активно открывать бизнес по франшизам, при этом больше половины — кофейни // Про бизнес. — URL: <https://probusiness.io/amp/statistics/12545-pochti-540-dogovorov-zagod-belorusy-stali-aktivno-otkryvat-biznes-pofranshizam-pri-etom-bolshe-poloviny-kofeyni.html> (дата обращения: 16.05.2025).
2. Аренда ресторана, кафе, бара в Минске на ул. Маркса // Realt. — URL: <https://realt.by/rent/restorant-cafe/minsk/marksa-ul/> (дата обращения: 16.05.2025).
3. Лужнёв, В. Торговый эквайринг / В. Лужнёв // Myfin.by. — URL: <https://myfin.by/wiki/term/torgovuj-ekvajring> (дата обращения: 16.05.2025).
4. Аренда кофемашин // Рэйвбел. — URL: https://raivbel.by/services/arenda_kofemashin/ (дата обращения: 16.05.2025).
5. Сеть кофеен VARKA в Беларуси : [сайт]. — URL: <https://varkacoffee.by/> (дата обращения: 16.05.2025).

П.Д. Вставский, Е.А. Шиш

*Научный руководитель — кандидат экономических наук А.И. Ярцев
БГЭУ (Минск)*

ПЕРСПЕКТИВЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЙ

В эпоху активной цифровизации экономики повышение эффективности бизнеса становится критически важным. Организации играют ключевую роль в этом процессе, определяя успех цифровой трансформации как на региональном, так и на национальном уровне. Комплексный подход к внедрению информационных технологий открывает новые возможности для предприятий. В частности, внедрение CRM-систем становится все более актуальным, поскольку они предоставляют инструменты для цифровой трансформации бизнес-процессов и решения управленческих задач [1]. CRM рассматривается как способ технологической модернизации, позволяющий повысить эффективность принятия решений и улучшить взаимодействие между сотрудниками.

Цель исследования — проанализировать перспективы внедрения CRM-систем для автоматизации бизнес-процессов в РУП «Институт недвижимости и оценки».

Обычно бизнес-процессы делят на три группы:

- 1) основные — создают ценность для внешнего клиента и составляют основу бизнеса;
- 2) вспомогательные — обеспечивают функционирование основных процессов, но напрямую не создают ценность для внешнего клиента;

3) управленческие — координируют и контролируют основные и вспомогательные процессы [2].

Основным операционным бизнес-процессом РУП «Институт недвижимости и оценки» является сама процедура оказания услуги по оценке объектов гражданских прав. Данный бизнес-процесс отлично поддается автоматизации с помощью CRM-системы «Битрикс24». Для этого необходимо создать отдельную воронку продаж (направление сделок) специально для услуги оценки. Предполагаемая разница выполнения задач до и после автоматизации представлена на рисунке.

До автоматизации	После автоматизации
Процессы часто существуют в головах сотрудников, передаются устно, могут варьироваться от человека к человеку. Нет единого, четкого представления о том, как должна выполняться работа от начала до конца	Формализация рабочего процесса. Воронки продаж в CRM наглядно визуализируют эти этапы, делая структуру понятной для всех
Каждый сотрудник может выполнять похожие задачи немного по-своему. Это ведет к несогласованности, ошибкам, разному качеству результата	Роботы выполняют стандартные действия всегда одинаково. Это обеспечивает единообразие и предсказуемость результата на этих этапах, снижает риск человеческой ошибки и гарантирует следование утвержденному стандарту
Передача работы между сотрудниками или этапами может быть неформальной. Легко потерять информацию, забыть передать задачу, непонятно, кто отвечает за задержку	Система (CRM, БП) четко фиксирует, на каком этапе находится задача/сделка и кто за нее сейчас отвечает. Автоматические уведомления и постановка задач при переходе между этапами гарантируют, что задача не потеряется, а ответственный будет назначен и оповещен
Информация по одному клиенту или проекту может быть разбросана по разным папкам, почтовым ящикам, мессенджерам, блокнотам сотрудников. Найти полную картину сложно	Вся история взаимодействия, документы, задачи, комментарии, связанные с конкретной сделкой (оценкой), хранятся в одном месте — в карточке сделки в CRM. Это создает единый структурированный источник правды, доступный всем вовлеченным сотрудникам (с учетом прав доступа)
Сложно понять, сколько времени занимает каждый этап, какова реальная нагрузка сотрудников. Оценка эффективности субъективна	Система автоматически отслеживает время нахождения на каждом этапе, количество сделок/задач у каждого сотрудника, конверсию между этапами. Отчеты CRM предоставляют объективные данные для анализа. Эта прозрачность позволяет увидеть реальную структуру работы и выявить проблемы
Новому сотруднику нужно долго объяснять все нюансы работы, он зависит от помощи коллег	Наличие четко выстроенного процесса в системе служит каркасом для работы. Новый сотрудник быстрее понимает последовательность действий, видит, какие задачи ему приходят автоматически, какие шаблоны использовать. Структура, заданная системой, помогает ему быстрее влиться в работу

Преимущества автоматизации процесса оказания услуги по оценке

Автоматизация заставляет компанию перейти к четко определенным, стандартизированным, прозрачным и контролируемым процессам, структурирует работу отдела. Когда процессы автоматизированы, обязанности каждого сотрудника становятся яснее. Это снижает вероятность ошибок, позволяет сотрудникам сосредоточиться на выполнении конкретных задач. Сотрудники получают возможность самостоятельно принимать решения в рамках своей компетенции, что усиливает чувство ответственности и вовлеченности в рабочий процесс. Улучшение коммуникации и координации позволит уменьшить количество конфликтов и недопонимания, что также положительно скажется на производительности и приведет к росту прибыли организации.

На примере процесса проведения аукционов по реализации высвобождаемых материальных ресурсов в РУП «Институт недвижимости и оценки» можно рассчитать прогнозируемый экономический эффект от внедрения комплексного интегрированного процесса автоматизации в CRM-системе.

Нормы времени на оказание услуг по организации и проведению электронных торгов по протоколу заседания комиссии по установлению цен реализации имущества составляют 5 н/ч, из них:

- 1) размещение извещения о проведении электронных торгов — 0,50 н/ч;
- 2) размещение дополнительной информации о проведении торгов — 1,50 н/ч;
- 3) консультирование потенциальных участников — 2,00 н/ч;
- 4) составление сметы расходов на организацию торгов — 0,50 н/ч;
- 5) оформление протокола о результатах электронных торгов — 0,50 н/ч.

При проведении экспериментов по внедрению CRM-системы в данный бизнес-процесс было выявлено, что процессы № 1, 4 и 5 могут быть полностью автоматизированы, а процесс № 2 может быть сокращен до 1 н/ч. Таким образом, общая экономия временных затрат составила 2 н/ч, или 40 % от общих затрат на оказание данной услуги.

Стоит отметить, что внедрение автоматизации бизнес-процессов на данном уровне не требует специальных навыков работы с CRM-системой, а выполняется при использовании штатных возможностей программы самими пользователями на уровне начальников отделов предприятий либо ответственных лиц.

Итак, автоматизация бизнес-процессов при помощи CRM-систем — комплексный аспект, который приводит к автономности сотрудников, повышению их производительности, а также к прямому экономическому эффекту.

Источники

1. Пошибаев, А.Ю. Влияние цифровых технологий на эффективность деятельности организации / А.Ю. Пошибаев // Вестник евразийской науки. — 2024. — Т. 16, № 5. — URL: <https://esj.today/PDF/51FAVN524.pdf> (дата обращения: 15.05.2025).

2. Пискун, А. Классификация бизнес-процессов организации / А. Пискун // Антон Пискун — блог консультанта. — URL: https://www.antonpiskun.pro/klassifikacziya-biznes-proczessov-organizaczii/#Vidy/_processov (дата обращения: 15.05.2025).