

быльность производства, то есть обосновав предпринимательскую идею, следует определить реальность ее осуществления с учетом имеющихся возможностей.

Предпринимательская деятельность в отдельных сферах носит циклический характер. В связи с этим важно выбрать время начала такой деятельности, время наибольших финансовых инвестиций в выбранную сферу. Ситуация на рынке подвержена изменению и с учетом его пространственного базиса. Спрос в одних регионах может резко возрастать, а в других в это же время падать.

Третий этап – проведение расчетов. Определив приоритетную отрасль, предприниматель должен установить, насколько производство выбранного им товара соответствует его возможностям. Предприниматель должен учесть возможности и условия приобретения сырья, техники, оборудовании, получения кредитов банков, сбыта продукции, а также политику государства по правовому регулированию различных аспектов предпринимательской деятельности. С этой целью должны быть выполнены все необходимые в данном случае расчеты.

Четвертый этап – экспертная оценка расчетов. Экспертная оценка расчетов способствует определению экономической эффективности проекта, то есть его технико-экономическому обоснованию.

Технико-экономическое обоснование включает в себя информацию, которая дает представление о наиболее важных показателях, влияющих на принятие управленческого решения. Технико-экономическое обоснование позволяет найти оптимальный вариант осуществления предпринимательской деятельности.

Технико-экономическое обоснование является основой для разработки бизнес-плана и позволяет предпринимателю убедить партнеров и инвесторов в том, что его проект позволяет эффективно вкладывать средства и получать достаточную прибыль.

Пятый этап – непосредственное принятие решения.

Кулешова В.Л., БГЭУ (Бобруйск)

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ

Оценка экономической эффективности маркетингового проекта является определяющей при принятии решений о целесообразности инвестирования в него средств. Наиболее сложно произвести оценку эффективности CRM-систем. Если у ERP систем (Систем Управления Предприятием) факторы экономического эффекта чаще всего подаются численной оценкой, то в CRM-системах наиболее часто используемым критерием эффективности считается повышение лояльности клиента.

Цель внедрения CRM системы – это получение или удержание клиента либо за счет предоставления ему более качественного сервиса, либо за счет формирования персонального предложения на основе анализа данных о нем.

Определить эффективность CRM от удержания клиента можно, основываясь на статистических данных, достаточно точно.

Существует несколько инструментов для оценки и сопровождения решений CRM. Наиболее важным является TCO (total cost ownership), или «полная стоимость владения продуктом» (ПЦВ). Данный показатель учитывает все расходы, включающие в себя людские, процедурные и технологические затраты на внедрение и поддержку проекта. ПЦВ отражает наиболее полную картину затратной части реализации проекта CRM. Дальнейший расчет эффективности системы включает в себя процедуру оценки пре-

имущество, которая формируется путем расчетов мультифакторных показателей. Сопоставление отчетных показателей в сравнении с периодом, предшествующим внедрению системы за вычетом ПСВ, покажет динамику изменений деятельности компании. Позитивным считается прирост эффективности на 3-5% в год после внедрения и запуска системы.

При внедрении CRM-системы возникает ряд организационных рисков. Оценить стоимость таких рисков можно экспертно. Многие из них при достаточной вероятности возникновения могут свести весь эффект от автоматизации может быть минимальным или даже выявить вред от автоматизации, поэтому к их анализу необходимо подойти особенно аккуратно. К наиболее очевидным организационным рискам относятся:

- саботаж персонала;
- ошибочные выводы, сделанные на основе анализа данных, полученных в результате эксплуатации CRM-системы;
- передача накопленной в системе информации конкурентам в результате кражи.

Куликов А.М., ГрГУ (Гродно)

РЕГУЛИРОВАНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОГО ПРОЦЕССА НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

Нехватка инвестиционных ресурсов в сложившихся экономических условиях побуждают отдельные регионы к усиленному поиску собственных путей решения, возникающих в данной связи проблем, что выражается в активной работе региональных властей по привлечению отечественных и иностранных инвестиций. В результате всей этой работы формируются основы региональной инвестиционной политики, включающей в себя систему мер и действий территориальных органов государственной власти, направленных на изыскание инвестиционных ресурсов и эффективное их использование с целью достижения положительного экономического и/или иного значимого результата.

При формировании региональных инвестиционных программ необходимо четко определить позиции регионального инвестиционного рынка. Его следует рассматривать как инфраструктуру обмена инвестиционными ресурсами, в том числе правами на пользование землей, водой и другими природными ресурсами, которыми располагает исполнительная власть региона. Именно права на пользование природными ресурсами и недвижимостью составляют основное достояние любой местной власти, тогда как чисто денежные ресурсы, находящиеся в ее распоряжении, часто невелики. Привлечь в регион сколько-нибудь существенные денежные ресурсы власть сможет, если сумеет создать инфраструктуру регионального инвестиционного рынка и включить в оборот все имеющиеся ресурсы.

Региональная инвестиционная политика – это система действий по привлечению инвестиций в экономику региона. Данная политика призвана решать множество конкретных задач как стратегического, так и тактического характера. Такими задачами являются:

- создание условий для более активного вовлечения в инвестиционный процесс внутренних ресурсов предприятий;
- расширение спроса со стороны всех макроэкономических субъектов на инвестиционные товары и услуги;
- создание благоприятных условий для привлечения иностранных и внутренних инвестиций в экономику региона;