

und Serviceorganisationen zu erhalten und adäquat zu erfassen und zu verwalten.

Kennzahlen sammeln - Wissen schaffen

CRM-Systeme unterstützen die Verwaltung der Kenngrößen zur Kundenwertbestimmung effizient. Mit geeigneten CRM-Werkzeugen sichern Sie die Umsetzung des ganzheitlichen Kundenwertmanagements.

* Eine zentrale Kundendatenbank ist Basis des Kundenwertmanagements. Sie benötigt Schnittstellen zu den Finanzdaten und zu Marketing, Vertrieb, Service und Entwicklung.

* Nachdem festgelegt wurde, welche Determinanten des Kundenwertes erfasst werden, füttern alle genannten Unternehmensbereiche die Datenbank mit den ausgewählten Informationen.

* Die Informationen werden gebündelt und nach den Vorgaben des Unternehmens analysiert und auf Konsistenz geprüft.

* Mit regelmäßigen Auswertungen wird der Kundenwert erhoben.

* Abhängig vom Kundenwert werden Ressourcen zugewiesen und kundenbezogene Maßnahmen (z.B. bestimmte Vertriebs- und Marketingaktivitäten) eingeleitet.

* Der Erfolg der Maßnahmen wird kontrolliert und ggf. wird nachgesteuert und optimiert.

* Der Informationsfluss ist so organisiert, dass alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt auf die relevanten Daten zugreifen können.

Die Kundeninformationen können herangezogen werden um ein Kundenportfolio zu erstellen. Innerhalb der einzelnen Produktsegmente werden die Wertpotenziale der jeweiligen Kunden analysiert und gewichtet. So entsteht eine Matrix, aus der die Kundenansprache und -betreuung durch Marketing, Vertrieb und Service abgeleitet werden kann.

Стецко И.П., БРИ (Пуза)

ИНТЕГРАЦИОННЫЕ ОБРАЗОВАНИЯ В МИРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

Причины, побуждающие государства вступать в различные формы интеграции, можно разделить на две основные: политические и экономические.

Вследствие специализации государства, происшедшей из-за существующего неравенства в распределении природных, финансовых, человеческих, экономических и других ресурсов, в мировой экономике сложилось международное разделение труда. Однако производственный процесс, расчлняясь на относительно самостоятельные фазы, не может не концентрироваться по отдельным стадиям производства на определенной территории, в отдельных странах. В соответствии с этим выделяются два вида территориального разделения труда: межрегиональное (разделение труда между регионами одной и той же страны) и международные (разделение труда между различными странами).

Международное разделение труда - высшая ступень развития общественного территориального разделения труда между странами, предусматривающая устойчивую концентрацию производства определенной продукции в отдельных странах.

Как следствие международного разделения труда, страны интегрируются в мировую экономику посредством прохождения этапов интеграции, выбора форм интеграции и создания интеграционных пространств.

Международная кооперация труда - это основанный на международном разделении труда устойчивый обмен между странами продуктами, производимыми ими с наибольшей

экономической эффективности.

Причиной интеграции государства является международное разделение труда. В зависимости от степени развития производительных сил, имеющихся в стране экономических ресурсов страна выбирает форму интеграции и в последующее время, интегрируя в мировое хозяйство, интегрирует к следующим, более развитым, формам внешней интеграции. Учитывая ступенчатость развития государства, в основе которого лежит интеграция, глобальная система является категорией исторической, развивающейся и динамической.

Эволюция перехода от одной фазы развития к другой выдвигала на передний план теоретические концепции, объясняющие эти изменения. Исторически мировое хозяйство рассматривалось как система национальных хозяйств или определенных их групп. Поэтому в центре анализа многих концепций находится положение национальных хозяйств в мировой системе. Общая посылка этих теорий состоит в том, что национальные хозяйства занимают в мире неравное положение. В число ведущих концепций глобальной системы входят теории империализма и неимпериализма, модернизации и неэволюционизма, теории зависимости, теории мировой системы, способов производства, взаимозависимости, партнерства.

Стражев А.В., БГЭУ (Минск)

УЧЕТНО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ В СИСТЕМЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ

Важную роль в системе экономического управления занимает информация, создаваемая учетно-аналитическим механизмом, включающим бухгалтерский учет и экономический анализ.

Ее полнота, достоверность и своевременность во многом определяют качество принимаемых управленческих решений.

Нельзя эффективно воздействовать на управляемый объект, если его показатели функционирования не выражают полноту происшедших изменений в этом объекте, а также реальность этих изменений. А это, в свою очередь, зависит от применяемого вида экономического учета, методики его организации. Если, например, взять такой важнейший экономический объект управления, как себестоимость продукции (изделий, работ или услуг), то его фактические показатели формируются в оперативной (краткосрочной) системе экономического управления оперативным экономическим учетом, в текущей (среднесрочной) системе экономического управления - текущим или среднесрочным экономическим учетом, называемым бухгалтерским учетом, а в перспективной или долгосрочной системе экономического управления - в основном долгосрочным экономическим учетом, называемым чаще статистическим учетом.

Возникновение и развитие этих видов экономического учета осуществлялось главным образом в направлении обеспечения физической информацией контроля за выполнением запланированных показателей и в основном на высших уровнях названных систем управления.

Однако контроль, являясь функцией управляющей подсистемы экономического управления, не мог реально давать варианты управленческих решений для обеспечения эффективного функционирования объекта управления, в данном примере себестоимостью на низших уровнях управления.