

Секция 4

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ ПОДДЕРЖКИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ И РЕИНЖИНИРИНГА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Глинский О.Ю.

Филиал УО «БГЭУ» (Бобруйск)

ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Развитие рынка и усиление конкуренции вынуждает предприятия искать конкурентные преимущества. Эти преимущества может обеспечить либо внутренняя производственная эффективность, либо лучшая по сравнению с конкурентами ориентация на рынок. Производственная эффективность обеспечивается в настоящее время корпоративными системами управления ERP (enterprise resource planning – планирование ресурсов предприятия).

По статистике большинство компаний теряет 50 % своих клиентов каждые 5 лет, в большинстве отраслей привлечение нового клиента обходится компании от 7 до 10 раз дороже, чем удержание существующего, увеличение процента удержания прибыльных клиентов на 5 % увеличивает прибыль от 25 до 125 %, около 50 % существующих клиентов компании неприбыльны из-за неэффективного взаимодействия с ними, в среднем компания контактирует 4 раза в год с существующим клиентом и 6 раз в год с потенциальным.

Долгосрочные стабильные отношения с клиентами и партнерами становятся в современных экономических условиях основным фактором отличия компаний. Выделиться среди общей массы конкурентов в этих областях значительно проще и дешевле за счет качественного клиентского обслуживания, нежели за счет более низких тарифов или рекламы.

Информационные системы по управлению клиентскими взаимоотношениями позволяют решить ряд фундаментальных вопросов в области продаж, маркетинга и клиентского обслуживания, в частности:

- автоматизация рутинных операций в области продаж, маркетинга и поддержки клиентов – увеличение эффективности труда сотрудников;
- сохранение и накопление знаний по методам продаж и маркетинга, стандартным проблемам и путям их решений;
- автоматизация процесса принятия и прохождения заявок, интеграция с Интернет;
- контроль и автоматизированная отчетность для принятия правильных решений о стратегическом развитии;
- анализ и оптимизация цикла продаж;

- организация более четкого взаимодействия отделов продаж и маркетинга с производственным отделом и отделом снабжения.

В настоящее время для качественного обслуживания необходимо внедрять и использовать CRM-технологии, например Sales Expert, Terrasoft CRM.

Технологии CRM в данной ситуации позволяют сохранить или значительно увеличить качество обслуживания клиентов без существенного увеличения себестоимости. Автоматизированный процесс значительно проще масштабировать – а это значит, что обслуживание каждого следующего клиента будет стоить значительно дешевле, чем предыдущего, без потери качества.

Опыт внедрения CRM-технологий позволяет добиться следующих показателей:

- сокращение цикла продаж в среднем на 10-15 % и повышение процента выигранных сделок на 5-10 %;
 - сокращение времени на выполнение рутинных операций на 25-30 %;
 - повышение средней прибыльности продаж на 15-20 %;
 - повышение точности прогнозирования продаж до 99 %;
 - снижение издержек на продажи, маркетинг и последующую поддержку клиентов на 10-30 %;
 - увеличение процента перекрестных продаж, в том числе через отдел поддержки клиентов на 5-10 %;
 - повышение эффективности маркетинговых кампаний на 5-7 %;
- Рентабельность среднего проекта CRM составляет от 200 до 400 % в течение 2-3 лет.

Таким образом, инвестиции в технологии работы с существующими клиентами прямо влияют на их лояльность, а значит, на эффективность и устойчивость бизнеса.

*Дунько Э.М.
Филиал УО «БГЭУ» (Пинск)*

МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ВУЗОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Система управления вузовской деятельностью, которую необходимо рассматривать, прежде всего, как систему управления ресурсами вуза (финансовыми, человеческими, информационными, материально-техническими) должна быть реализована на основе требований международных стандартов серии ИСО 9000, и, в первую очередь, следующих основополагающих принципов:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства;
- вовлечение работников;
- процессный подход;
- системный подход к менеджменту;