

**МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ
И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЭКОНОМИКЕ**

<http://edoc.bseu.by>

*Р.А. Дроздова, Е.Ю. Рачицкая
Филиал БГЭУ (Бобруйск)*

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА
С ПОМОЩЬЮ ТЕХНОЛОГИИ CRM**

Customer Relationship Management (CRM) на русском языке звучит как «управление взаимоотношениями с клиентами». Управлять взаимоотношениями – это значит привлекать новых покупателей, нейтральных покупателей превращать в лояльных клиентов, преданных клиентов делать своими бизнес-партнерами (агентами).

CRM – набор регламентов и правил по работе с клиентами, которые как раз и лежат в основе деятельности клиентоориентированной компании. Наибольшую пользу CRM-системы приносят компаниям сектора «business-to-business», использующим метод прямых продаж товаров и услуг конечному потребителю. Успех взаимодействия часто зависит от того, насколько качественно менеджер подготовился к встрече с клиентом. Качество работы с клиентом, обеспечиваемое полной информацией о нем, становится важнейшим конкурентным преимуществом компании.

CRM – это бизнес-стратегия построения взаимовыгодных отношений с клиентами, направленная на повышение эффективности и доходности деятельности компании за счет привлечения и удержания прибыльных клиентов.

Решение класса CRM – это комплекс инструментов по работе с информацией, включающий в себя клиентскую базу, а также ряд методик, позволяющих систематизировать данные и регламентировать порядок работы с ними. Это автоматизированная система, которая позволяет компании поддерживать взаимоотношения с клиентами, собирать информацию о клиентах и использовать ее в интересах своего бизнеса.

Чтобы воплотить концепцию CRM в жизнь, можно обойтись и без информационных технологий, разработав комплексную методологию работы с клиентами, в соответствии с которой должны работать все сотрудники предприятия. Но, когда на каждого менеджера приходится десятки клиентов, обойтись без программного обеспечения крайне трудно или вовсе невозможно – именно поэтому возникает потребность в использовании CRM-систем, автоматизирующих методы работы с клиентами.

Одной из таких CRM-систем является *Terrasoft CRM*. Это удобный и эффективный инструмент для управления взаимоотношениями с клиентами. Продукт позволяет вести полную историю сотрудничества с контрагентами.

Преимущества внедрения системы CRM: сокращение издержек, увеличение объема продаж и стратегическое влияние. С появлением информационных технологий CRM-идеология сделалась доступной широкому кругу компаний, включая малые и средние предприятия. Для компаний, где сотни и тысячи клиентов, использование прикладных информационных CRM-систем особенно актуально. Дружелюбный интерфейс при богатой функциональности обеспечивают пользователям максимальный результат при управлении историей взаимоотношений с деловыми партнерами с помощью *Terrasoft CRM*.

А.А. Зиновьев
Филиал БГЭУ (Бобруйск)

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ И ОЦЕНКИ ОБСТАНОВКИ ПРИ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

В целях проведения защитных мероприятий по обеспечению безопасности населения в чрезвычайных ситуациях (ЧС) и минимизации экологических последствий техногенных катастроф крайне необходимо оперативно определить параметры возможной зоны заражения. Решение этих задач достигается путем прогнозирования, расчетом риска и оценкой ущерба от возможных чрезвычайных ситуаций.

Для оптимизации краткосрочного и оперативного прогнозирования развития ЧС необходимо внедрение IT-технологий. В данной работе приведен программный продукт, предназначенный для минимизации человеческого фактора в оценке развития ЧС, связанной с выбросом аварийных химически-опасных веществ (АХОВ).

Программа позволяет определить время подхода ядовитого облака к населенному пункту, внешние границы зоны химического заражения, продолжительность сохранения поражающих факторов в зоне.

Математические расчеты глубины, ширины, площади поражающего действия известны. Но «ручной труд» по использованию этих формул трудоемок, медлителен и напрямую зависит от математической подготовки, практических навыков специалистов по ЧС. Использование специальных линеек (похожих на логарифмические) для химической и радиационной разведки дает приблизительный результат.

Созданный программный продукт поможет быстро и точно находить необходимые параметры для конкретного предприятия при знании типа АХОВ и метеоусловий на момент аварии методом линейной интерполяции.

Работа программы включает в себя следующие этапы:

1. Ввод в программу известных данных об аварии: тип АХОВ, состояние АХОВ, время суток, температура воздуха, сила ветра, время с момента возникновения ЧС.