

качественном уровне. При этом менеджеры высшего звена получают возможность более тотального контроля за деятельностью сотрудников компании.

Внедрение CRM-технологий позволяет решить три основные задачи:

- автоматизировать маркетинговые операции;
- автоматизировать работу торговых агентов;
- автоматизировать обслуживание клиентов за счет создания базы данных контактов с клиентами, мониторинга прохождения заявок, средств управления запросами клиентов и т.д.

Внедрение CRM-технологий несет выгоды как компании, так и клиентам. Они позволяют предлагать клиентам качественный продукт, а компания получает возможность привлекать и удерживать большее число прибыльных клиентов, осуществлять дополнительные продажи за счет повышения эффективности взаимодействия с клиентами, сокращать издержки путем минимизации дублирования информации и снижения затрат и, соответственно, повышать рентабельность предприятия и увеличивать прибыль.

<http://edoc.bseu.by>

*Медведева Ю.А.
УО БГЭУ (Минск)*

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

За последние десятилетия накопившиеся проблемы в системе управления стали обостряться. По-прежнему должное внимание не уделяется стратегическому управлению и финансовому менеджменту, нельзя признать достаточным уровень управления персоналом и маркетингом. В организационной структуре происходят отдельные изменения (связанные, как правило, с появлением службы маркетинга), однако она не отвечает требованиям гибкости, простоты, излишне формализована и мало чем напоминает обоснованную структуру. «Архаичные» методы и традиционные подходы – удел управленцев, изменение менталитета которых происходит слишком медленно и стоит организациям дорого. Информационные системы, спрос на услуги которых со стороны самого персонала управления невысок, способны обслуживать только учет и не могут обеспечить своевременность и качество управленческих решений.

Необходимое условие решения указанных проблем – интеграция функции постоянного совершенствования в систему управления. Повышению эффективности менеджмента предприятий будет способствовать развитие аутсорсинга, реинжиниринга, управленческого консалтинга. Острая необходимость в радикальном переосмыслении бизнес – процессов на основе информационных технологий назрела уже в середине 1990-х гг. Приоритет текущих задач в ущерб стратегическим обусловили узость границ его применения на отдельных белорусских предприятиях. В условиях, когда необходимо повысить эффективность и одновременно высвободить ресурсы, связанные с неосновной деятельностью, незаменима передача на длительный срок управленческих функций внешним исполнителям, которые могут выполнять эти функции эффективнее. К сожалению, рынок аутсорсинговых услуг не развит, т. к. спрос на них ограничен.

Таким образом, в условиях, когда турбулентность внешней среды требует от организаций все более высоких темпов изменений, менеджмент становится конкурентным преимуществом, а развитие системы управления на всех ее уровнях – условием повышения национальной конкурентоспособности.