

но и потребителей. Несмотря на то, что есть несколько удачных примеров кампаний, которые использовали адвокати́рование в свою пользу, органы государственного регулирования не решаются на широкое применение адвокати́рования. Существует недостаточная информационная открытость со стороны министерства антимонопольного регулирования и торговли. Республикой Беларусь исполнены базовые обязательства по закреплению в национальном законодательстве в качестве норм общих принципов конкуренции по ст. 75 Договора о ЕАЭС. Вместе с тем наблюдается недостаточная реализация антимонопольным органом обязательства Республики Беларусь в части информационной открытости в деятельности антимонопольного органа [2].

Использование адвокати́рования конкуренции как противо́веса антимонопольной политики в Беларуси позволит: сконцентрироваться МАРТ на масштабных проблемах, дав свободу и установив ответственность за собственные действия субъектам рынка; повысить роль антимонопольных действий; повысить уровень влияния МАРТ на экономические процессы; построить диалог с обществом, тем самым повысить правовую культуру участников рынка.

Источники

1. *Косинов, В.А.* Адвокати́рование конкуренции как способ защиты права на конкуренцию / В.А. Косинов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2014. — Т. 20. — С. 1531–1535.

2. Адвокати́рование конкуренции [Электронный ресурс] // Евразийская экономическая комиссия. — Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/ru/act/caa/cpol/legalconc/Pages/default.aspx/>.

П.А. Анцитович
Филиал БГЭУ «Минский торговый колледж»
Научный руководитель — О.А. Касабуцкая

ГЛАВНЫЙ ПОМОЩНИК В ВАШЕМ БИЗНЕСЕ

Про программу для управления бизнесом CRM пишут непонятным языком, будто это адронный коллайдер. Эта программа помогает увеличить прибыль на 40–50 %, снизить издержки и в два раза ускорить обработку заявок. Первым ее прототипом являлся ежедневник — бумажный CRM. Второй прототип: структурированный бумажный CRM — вращающаяся на 360 градусов картотека. Основная задача CRM — получать на базе собранных данных информацию для повышения эффективности ведения бизнеса. В наши дни к трендам CRM можно отнести: тесную интеграцию CRM-систем с социальными

сетями для сбора полной информации о клиентах; работу CRM с Big Data (большими данными), IoT (интернетом вещей) и искусственным интеллектом.

Основным достоинством данной системы является аккумуляция всех данных, необходимых для работы с клиентами. Для ритейлера здесь присутствуют следующие преимущества: быстрое информирование клиентов по СМС, email; сбор информации об их предпочтениях; оценка эффективности проводимых акций; разработка программы лояльности; реагирование на обращения и жалобы; разработка системы целевых скидок.

Среди основных рисков CRM-проекта эксперты выделяют два:

- отсутствие заинтересованности среди руководителей компании;
- формальное отношение к проекту как к задаче исключительно ИТ-служб.

В Беларуси по итогам 2018 г. рейтинг популярных CRM включает bmp'online, acroCRM, FreshOffice и ряд других разработок.

Таким образом, CRM-система нужна для автоматизации и консолидации каналов общения с клиентами, учета продаж, управления задачами сотрудников и интеграции с базой интернет-магазина. Функциональность CRM-систем варьирует в очень широких пределах. Однако ритейлерам незачем переплачивать за функции, которые никогда не будут ими востребованы. При внедрении CRM-системы в магазине руководитель обязан понимать, что это не принтер, который устанавливается за 5 минут и сразу начинает работать. Нужно учиться самому использовать CRM и обучать этому своих сотрудников. Кроме того, персонал должен видеть перед собой четкие инструкции по работе с программой, выполнение которых приводит к достижению значимого эффекта.

Источники

1. Блог о Продажах, Маркетинге, Переговорах, Клиентском сервисе [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.voit.pro/blog/istoriya-razvitiya-crm/>.
2. Кому вообще нужны эти CRM-системы? [Электронный ресурс] // Блог компании RegionSoft Developer Studio. — Режим доступа: <https://habr.com/ru/company/regionsoft/blog/345230>.
3. CRM-системы в Беларуси [Электронный ресурс] // ADM. — Режим доступа: <https://adm.by/crm-sistemy-v-belarusi>.
4. Официальный сайт компании E-consulting [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://crm.ua/>.
5. Какие CRM-системы выбирают компании Беларуси // Брестская газета. — 2019. — 1 марта.