

И. А. Русецкая, М. А. Шамина

Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь (Минск)

Научный руководитель — Н. И. Белодед, канд. техн. наук, доцент

АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЗАКАЗАМИ И РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

В современном бизнесе работа ведется с помощью программного обеспечения; торговые компании используют специально созданные приложения для обработки и отправки заказа в офис с любого устройства, а большинство заказов поступает с сайта в виде готовых к обработке документов. Но взаимоотношения с клиентами в малом и среднем бизнесе в основном ведутся без автоматизации [1]. Внедрение автоматизированной системы (АС) помогает получать общую стандартизированную базу контактов, осуществлять постоянный мониторинг качества работы отдела продаж в любое время, получать статистику и аналитику эффективности работы с лицами, планировать повышение качества работы и выстраивать стратегию развития бизнеса. Данные функции выполняют различные CRM-системы (Customer Relationship Management) [2]. В свою очередь ERP-система (Enterprise Resource Planning) — это организационная стратегия интеграции производства и операций, управления трудовыми ресурсами, финансового менеджмента и управления активами. В случае внедрения ERP-системы создается единая база данных, в которую заносится вся информация, используемая несколькими подразделениями. Вследствие этого процент ошибок значительно снижается, так как данные вносятся специалистом в систему единожды, а после считываются автоматически всеми подразделениями в необходимых для работы формате и кодировке.

Ни CRM, ни ERP-системы в отдельности не позволяют совмещать абсолютно все необходимые функции, а использовать обе системы нерационально в связи с внушительным количеством затрачиваемых материальных и временных ресурсов. В связи с этим мы разработали систему, которая сочетает в себе достоинства и функционал CRM и ERP-систем, а также дополняет их уникальными функциями для удовлетворения всех потребностей компании. Разработанная система предназначена для комплексного информационно-аналитического обеспечения бизнес-процессов агентства праздников в части исполнения следующих процессов: онлайн-консультация клиента; оформление заявки; прием заказа; распределение подрядчиков; продажи; информирование подрядчиков о заказе; получение обратной связи; получение отчетов о всех прошедших и предстоящих праздниках, рейтинге праздников и аниматоров. Ключевыми преимуществами от внедрения предложенной системы являются упрощение процедуры оставления заявки для пользователя, автоматизация работы менеджера, автоматизация получения работниками информации о зака-

зах, повышение эффективности работы всех подразделений компании и обеспечение ведения учета в единой информационной системе. Система реализована на ASP.NET MVC с использованием SQL Server и Entity Framework.

Внедрение комплексной АС по работе с клиентами и сотрудниками на базе веб-сайта позволит автоматизировать работу большинства сотрудников, а также повысить эффективность работы всех подразделений компании и обеспечить ведение учета в единой информационной системе. Данный подход позволит сэкономить временные ресурсы, улучшить контроль ведения бизнеса и упростить работу подразделений, работающих с персоналом, клиентами и товаром.

Источники

1. *Бабенков, В. С.* Основные характеристики и классификация CRM-систем [Электронный ресурс] / В. С. Бабенков // База знаний Allbest. — Режим доступа: https://knowledge.allbest.ru/programming/3c0a65625a2bc69a5c43b89521306d26_0.html. — Дата доступа: 20.11.2020.

2. *Ускенбаева, Р. К.* CRM-система как необходимый компонент успешного бизнеса [Электронный ресурс] / Р. К. Ускенбаева, Д. А. Булегенов // Молодой ученый. — 2016. — № 10 (114). — С. 101–105. — Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/114/30286/>. — Дата доступа: 21.11.2020.

СНИЛ «Коммерсант»

М. С. Сазонов

БГЭУ (Минск)

Научный руководитель — С. Л. Белявская, канд. экон. наук, доцент

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СЛУЖБ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В современных условиях созданные на предприятии службы безопасности сталкиваются с рядом проблем экономического и юридического характера. Как показывает практика, на предприятиях частной формы собственности функционирование служб экономической безопасности более эффективно и результативно. На данных предприятиях собственник (руководитель), принимающий решение о создании такой службы, изначально четко представляет конечный результат — эффективная защита предприятия от посягательств извне, а также защита от непрофессиональных действий работников либо преступных действий собственных работников. В Республике Беларусь актуальным остается совершенствование правового регулирования функционирования охранных подразделений, что обусловлено рядом причин: