DOI: 10.17117/na.2016.03.03.203

Поступила (Received): 23.03.2016

<http://ucom.ru/doc/na.2016.03.03.203.pdf>

Чадин М.Н., Белехов А.Н.
Автоматизация бизнес процессов
на базе 1С в российских компаниях

Chadin M.N., Belekhov A.N.
Automation of business processes on the basis of 1C

Рассмотрен вариант автоматизации бизнес процессов между менеджером и клиентом в условиях работы российской компании. Обсуждены программные решения на рынке по автоматизации процессов взаимодействия компаний и клиентов

Ключевые слова: 1С, CRM, автоматизация

A variant of automation between the manager and the client in terms of the work of the Russian company. Discussed software solutions on the market for process automation between companies and customers

Key words: 1C, CRM, automation

Чадин Максим Николаевич

Студент

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

г. Москва, Стремянный пер., 36

Chadin Maxim Nikolaevich

Student

Russian university of economics named G.V. Plekhanov

Moscow, Stremyannyy lane, 36

Белехов Александр Николаевич

Кандидат технических наук, доцент

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

г. Москва, Стремянный пер., 36

Belekhov Aleksandr Nikolaevich

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor

Russian university of economics named G.V. Plekhanov

Moscow, Stremyannyy lane, 36

Сегодня популярность программного решения для автоматизации бизнес процессов на базе платформы фирмы 1С обусловлена тем, что данная разработка на отечественном рынке аналогов не имеет, в то время как для всех нуждающихся предоставляет все необходимые возможности к реализации необходимых операций. Например, расчет зарплаты в 1С 8.2 становится задачей особенно простой и реализуемой в гораздо более короткий промежуток времени и с меньшей вероятностью допущения ошибки, нежели при использовании более традиционных и, можно смело сказать, устаревших методов. Качество, которым может быть охарактеризован рабочий процесс контакта с программным пакетом, отличается высочайшими показателями и скоростью, увеличивая качества труда сотрудников, уменьшая непроизводственные расходы ускоряя процесс поиска клиентов и работы с ними.

На сегодняшний день программные продукты на базе платформы 1С являются неким стандартом для работы бухгалтерского, управленческого и других

видов учета в малом и среднем бизнесе. Работодатели требуют от своих сотрудников обязательных навыков работы именно с этим программным продуктом. Если возникает на повестке дня вопрос интеграции интернет-магазина и систем автоматизации (остатки, цены, заявки и т.д.) – также на стороне офиса обычно оказывается база данных 1С, с которой и нужно провести интеграцию. Аналогично во многих других случаях: любой процесс автоматизации малого и среднего бизнеса традиционно начинается с продуктов 1С и продолжается с их применением [6].

Существует множество бизнес решений для автоматизации работы компаний, например, Парус CRM, позволяющие централизовать единую БД компании, где собираются все данные, вносимые сотрудниками через CRM систему. Рассмотрим линейку ПО компании 1С, которая набрала большую популярность на отечественном рынке в сфере документооборота. На платформе 1С разработана линейка программ[1]:

1. 1С бухгалтерия,
2. 1с зарплата и кадры,
3. 1с Парус CRM

и другие программные средства.

Существуют аналоги систем CRM на российском рынке, такие как FreshOffice CRM [2], TerraOffice [3].

Разберем CRM систему, которая была написана программистом на базе платформы 1С.

Известен повсеместно используется типовой журнал контактов, которые содержат следующие разделы: телемаркетинг, «холодные» и "потенциальные" контакты, контрагенты, свободная база, брошенные и журнал «обзвона».

В "телемаркетинг" заносят найденную в интернете компанию для того, чтобы с ней потом связаться. Если компания окажется потенциально интересна, то её заносят в основной список клиентов и по умолчанию он попадает в холодные контакты. Если клиент заинтересован в наших услугах для него, менеджер переносит клиента в "потенциальные" клиенты и, если после всего заключается договор, менеджер переносит клиента в контрагенты. Вкладка "все" отображает весь список клиентов менеджера (холодных, потенциальных и контрагентов).

Журнал «обзвона» содержит список клиентов на текущий день с которым необходимо позвонить в текущий день. Если клиент находится не в списке контрагентов, а в холодных или потенциальных, то через заданный промежуток времени просрочки (менеджер не вносил никаких данных и не звонил клиенту), то карточка попадает в свободную базу, где любой другой менеджер может позвонить в данную компанию и забрать её себе при желании.

Соответственно в карточке клиента имеется вся информация, телефон, тогда он, контактное лицо, его реквизиты. Авторами статьи предлагается реализована автоматическое прописывание событий в карточке, например, звонок, отправил на почту информацию. Делать какие-нибудь пометки. в карточках так же отображаются запросы, которые менеджер делает для оценки запроса клиента. Её так же можно открыть через карточку. Так же сохраняются договоры клиентов, которые можно открыть в программе Word через карточку. Все это

ускоряет работу менеджеров и систематизирует данные по клиенту и в конечном итоге упрощают работу менеджеров. Данные не теряются, как если бы были записаны где-нибудь на листочке, и другие менеджеры могут видеть информацию (без контактных данных (система защиты данных менеджера) дабы не создавать дубли карточек. Вся информация храниться на сервере, откуда синхронизируется с клиентским программным обеспечением (ПО) CRM на компьютерах менеджеров.

В результате внедрения данной системы менеджеру становится удобнее фильтровать большой объем информации. Он видит всех своих клиентов, видит каким клиентам нужно позвонить, соответственно не забывает ни о ком и ко всему прочему реализована система напоминания о планируемых контактах с клиентами. Ведь каждый клиент – это деньги. И нужно бороться за своего клиента. После внедрения данной системы, среднее количество заключенных договоров менеджерами возросло в 2,3 раза после внедрения системы CRM на платформе 1С в 1 и 2 квартале. Компания получила прибыли в 2 раза больше, за 2 квартал, чем в 1. Анализ, проведенный аналитиком компании "Стандарт-Тест" [7] показал, что CRM система себя окупает. Так же эта автоматизация позволяет руководству контролировать работу своих сотрудников для оптимального управления действиями сотрудников.

Практика показала, что, сложно обходиться без систем автоматизации. Они актуальны и будут нужны в любых сферах деятельности человека. В данном примере было рассмотрена платформа компании 1С, как самой успешной компании на отечественном рынке в данной отрасли, которая успешно работает с 1991 год и обзавелась крупной партнерской сетью [7]. Ее продукты прекрасно масштабируются и подходят почти под все требуемые задачи.

Список используемых источников:

1. Продукты фирмы 1С. URL: <http://www.1c.ru/rus/products/1c/default.jsp>
2. Продукт Fresh Office CRM. ООО "Свежие решения". URL: <http://www.freshoffice.ru/>
3. Продукт Terra Office. ООО «ТерраОфис». URL: <https://www.terrasoft.ru/>
4. Селищев Н. Администрирование системы 1С: Предприятие 8.2. Изд. Питер, 2014.
5. Кашаев С. 1С: Предприятие 8.2. Программирование и визуальная разработка на примерах. Изд.: БХВ-Петербург, 2014. 320 с.
6. Компания ООО «ДатаСистем». URL: <http://www.soft.datasystem.ru/catalog/view/314/>
7. Компания ООО «Стандарт-Тест». URL: <http://www.standart-test.ru/>