Ильясова А.В., Садчикова О.А.

Применение CRM-систем на промышленных предприятиях в условиях цифровизации

Пензенский государственный технологический университет

(Россия, Пенза)

doi: 10.18411/trnio-12-2021-25

Аннотация

На сегодняшний день при усилении конкуренции среди промышленных предприятий торговля ужесточается. Нужно понять, как эффективно управлять продажами. Нужен процесс, обеспечивающий бесперебойность и надёжность поставок товара. Для этого внедряют системы автоматизации складской и транспортной логистики, управления цепями поставок. Увеличение товарооборота приводит к необходимости отслеживать не только рост продаж, но и другие значимые показатели. Их учёт может производиться посредством внесения данных в CRM-систему компании. Это позволяет подробно отслеживать изменения этих показателей.

Ключевые слова: промышленное предприятие, складской учёт, бизнес-процесс, взаимоотношения с клиентами, CRM-система.

Abstract

Today, with increased competition among industrial enterprises, trade is tightening. You need to understand how to effectively manage sales. We need a process that ensure the uninterrupted and reliable supply of goods. To do this, they implement automation systems for warehouse and transport logistics, supply chain management. An increase in trade turnover leads to the need to monitor not only sales growth, but also other significant indicators. They can be recorded by entering data into the company's CRM-system. This allows you to track these key figures in detail.

Keywords: industrial enterprise, warehouse accounting, business process, customer relationship, CRM-system.

Тщательно ведётся документооборот, специалисты производят обработку документов по складским позициям. Они регистрируют каждую отгрузку товара и товарное поступление, осуществляют разные операции по учёту, инвентаризируют склад. Эти действия производятся в каждой организации, где занимаются снабжением продукции.

Стоит отметить сложность автоматизации работы и сложность управления поставками. Следует внедрить облачную систему CRM-решений, чтобы учесть каждую задачу предприятия во время адаптации информационной системы. В сравнении с коробочными продуктами облачной системы, онлайн работать удобнее, потому что обновление данных происходит интерактивно.

Наблюдается изменчивость всей отрасли CRM. Ежегодно до 2017 года скорость роста рынка CRM-систем не превышала 14,8%. Предполагается, что до 80-85% рыночной ниши займет SaaS-решения.

На сегодняшний день программу «1С: Управление торговлей 8» используют многие предприятия промышленности. Программа автоматизирует обработку заказов, упрощает складское товарное распределение, помогает учитывать материальные ценности, распределяет заказы клиентов по отделам. Несмотря казалось бы удобство, неудобство есть. Так, неудобство выражается в:

- долгой обработке документов;
- необходимости обновлять информационно-техническую службу, а это платно и дорого;
- визуальном анализировании доходов и расходов, при этом отсутствуют статистические данные и графическая информация.

Регулярно товарное разнообразие растёт, продажи увеличиваются, не хватает сотрудников предприятия для выполнения всех поставленных задач. На этой основе следует внедрить CRM-систему. Чтобы систематизировать работу, руководство должно понять, какая программа в короткий срок и удобнее автоматизирует учёт материальных ценностей и товарный учёт на складе. После внедрения системы все процессы по закупкам, процессы по складскому хранению, процессы по продажам будут контролироваться в полной мере. CRM-система разбавит эту рутину и появиться больше времени, которое можно потратить на развитие предприятия.

Взаимосвязь предприятия с конечными клиентами показывает любая CRM-система, позволяющая улучшить бизнес-процессы компании. С её помощью рекламации клиентов будут обрабатываться быстро и своевременно, товары на дом будут доставляться в короткий срок, обработка заказов ускорится, можно будет использовать онлайн-оплату заказов через интернет.

CRM-система внедряется для решения следующих задач:

- оценка запасов на складе с последующим созданием достаточного объёма товара;
- ведение единой клиентской базы, в которой отображаются все действия с клиентами;
- отображение плановых и фактических показателей по разным направлениям;
- контролирование дебиторской задолженности;
- контролирование своевременного поступления клиентской оплаты;
- сбор статистических данных по маркетингу;
- сбор данных по проведённым сделкам;
- отображение сделок на каждом этапе с последующим созданием отчёта по законченным сделкам.

Использование CRM-системы «МойСклад» на предприятии позволяет решить такие задачи, как увеличение продаж, рост рабочих показателей, оптимизация работы с клиентами, оптимизация работы с поставщиками, улучшение деятельности склада.

Чтобы грамотно внедрить систему в работу компании, нужно:

- создать стратегию управления предприятием. При разработке плана нужно полагаться на результаты анализа финансовых показателей фирмы;
- понять, сколько товара заказывать у поставщиков и на этой основе провести ревизию складских остатков;
- отслеживать сделку поэтапно. Первый этап – это прогноз товарного спроса. Второй этап – это оценка рыночной ниши и т.д. Последний этап – это выдача товара клиенту;
- выявить профицит и дефицит на складе, а также проследить, как на складе проводится движение товаров;
- собрать статистические данные по закрытым сделкам и составить маркетинговый отчёт. На его основе проконтролировать работу отдела продаж, работу отдела закупок.

CRM-система «МойСклад» обеспечит быстрый сбор статистики предприятия по разным направлениям, ускорит контролирование сделок на текущий момент и будущий период,отрегулирует действия работников склада, систематизирует закупки. В целом обслуживание клиентов предприятием будет улучшено.

CRM-система «МойСклад» удобна тем, что ей можно пользоваться с телефона и персонального компьютера. Доступ к программе даётся сразу нескольким пользователям. Это положительный факт, ведь динамика всех промышленных процессов существенно повышается. Руководство компании желает отследить всю деятельность и контролировать все показатели работы. Находясь на сделке, переговорах или в отъезде, контроль

деятельности с помощью программы возможен, при этом в режиме реального времени. Персонал предприятия может использовать систему для распечатки счетов клиентов, не используя дополнительных средств. Единая система упрощает обслуживание и ускоряет формирование счетов.

CRM-система «МойСклад» предоставляет возможность улучшить складскую деятельность, нормализовать процесс обслуживания клиентов, быстро пускать заказ в работу. Менеджеры по закупкам быстро и грамотно формируют заказы в нужном объеме поставщикам, а перед этим анализируют складские остатки. Таким образом, система позволяет составить аналитику данных и внедрить особо важные процессы в деятельность предприятия. Предприятию особенно важно, что система внедряется без крупных вложений.

Итак, система оптимизирует работу компании в целом, сокращает издержки предприятия за счёт экономии на покупке дорогого программного обеспечения, лицензий для программ и обеспечения своих серверов. IT-специалисты не нужны, поэтому фонд заработной платы также сокращается.

Таким образом, успех использования CRM-системы на предприятии выражается в следующем:

- сокращается время работы менеджеров. Не нужно каждый день составлять отчёты о своей работе. Документы стандартизируются и подготавливаются быстро. Нужная информация ищется в системе. К примеру, раньше нужно было пересматривать файлы в Excel для поиска нужных данных. Теперь информацию о поставках можно найти и анализировать за несколько минут. Поставку искать теперь быстро, потому что система формирует базу поставок, которые уже завершены;
- сокращаются ошибки в работе. Человеческий фактор исключается или минимизируется в рабочих процессах за счёт использования единой системы продаж. К примеру, раньше заказ не состоялся потому, что менеджер не успел вовремя позвонить клиенту. Или штрафы выписывали из-за неправильного резерва склада. Или менеджер неправильно рассчитал скидку клиенту;
- руководство может быстро получить верную информацию о продажах. Руководители самостоятельно быстро в нужный момент получают данные из системы, а не от сотрудников;
- повышается качество информации о клиентах. Теперь можно использовать особый метод работы, чтобы составить единую клиентскую базу, составить статистику в сфере маркетинга, составить статистику в сфере продаж. Используя программу, персонал самостоятельно обрабатывает накопленную информацию и эффективно её использует.

Подводя итог исследования, нужно сказать, что на сегодняшний день есть проблема взаимодействия работников с клиентами во время складского учёта. Исследуемый материал позволит на практике воплотить теоретическую базу, а также создать техническое задание для внедрения программы «МойСклад» в деятельность предприятия. CRM-система позволит проводить операции автоматизировано, быстро формировать отчёты по нужному виду деятельности.

1. Виноградова, Е.В Особенности бизнес-процессов управления торговым предприятием [Электронный ресурс] / Е. В. Виноградова. - донец. гос. унив. эк. и торг. им. М. Туган-Барановского. - Режим доступа: http://www.rusnauka.com/ONG/Economics/6_vinogradovaev.doc.htm
2. Изменения в отрасли CRM и прогнозы аналитиков [Электронный ресурс] / Подбор и продажа CRM-систем «CRM74.ru». – Режим доступа: <http://crm74.ru/page/cloud-crm-news>
3. Облачные CRM-системы [Электронный ресурс] / Облачные решения для управления малым и средним бизнесом «РУЛИ24». – Режим доступа: <http://ruli24.ru/облачные-crm-системы/>