

Рис. 2. Пример одной из сущностей CRM – сделки [5]

Одной из важнейших возможностей платформы в контексте ЭД является формирование поручений. В процессе настройки бизнес-процесса работы с документом можно формировать любые задачи, назначать ответственных и наблюдателей, а также конструировать систему контроля за выполнением поручений.

В Битрикс24 реализован «умный поиск» документов Word и pdf-форматов, который находит файлы не только по словам из заголовка, но и из содержания документа, а также в механизме бизнес-процессов платформы существует возможность утверждения документов, которая схожа с электронной подписью.

Также функционал платформы позволяет самостоятельно создавать формы отчетности. Примером является отчет для расчёта ключевых показателей эффективности по исполнению специалистами задач бизнес-процессов согласования документов. Данные формы предоставят руководителю информацию о длительности согласования документов каждым сотрудником, об основных проблемах, возникающих на определенных этапах бизнес-процессов.

Рассмотрев основной функционал «Битрикс24», можно смело сказать, что эта платформа решает основные задачи СЭД, а именно: создание документов при помощи шаблонов, их регистрация, хранение, классификация и пересылка, создание системы работы с документами, автоматизация бизнес-процессов и является готовой и полноценной основой для внедрения и реализации на предприятии электронного документооборота и может уверенно конкурировать с распространенными на рынке СЭД.

Список литературы

1. Мухамедова С.В., Перова М.В. Расширение функциональности систем электронного документооборота // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. – 2017. – С. 88-92.
2. Кучеренко А.И., Сырников Н.И., Шевченко А.С. Битрикс24 как универсальная система для оптимизации деятельности предприятия // Проблемы и перспективы развития промышленности России. – 2018. – С. 237-240.

3. Скатова Е.В. Реализация проекта при поддержке CRM БИТРИКС24 // Современные инновации в науке и технике. – 2018. – С. 219-220.

4. Ряшенцева Ю.А., Перова М.В. Интеграция СЭД с современными информационными системами // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования. – 2017. – С. 39-41.

5. Многофункциональная CRM-система Битрикс24. URL: https://www.bitrix24.ru/?_ga=2.123488393.36217145.1574835121-1070036525.1508263688.

ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВИЗАЦИИ НА СФЕРУ ТРУДОУСТРОЙСТВА В РФ

Перова М.В., Никитина Е.В., Линькова А.В.
ЮРИИ РАНХуГС, e-mail: perova_mv@mail.ru

Научный руководитель: Перова М.В.

В представленной работе рассмотрена цифровизация в аспекте ее влияния на сферу занятости, возможные пути развития и меры для плавного протекания процесса.

В данной работе было проведено исследование развития сферы трудоустройства в РФ в разрезе цифровизации с целью выявления общих тенденций и возможного развития. При этом были использованы методы моделирования, анализа, синтеза, классификации, сравнения и обработки статистических данных. При этом была задействована как научная публицистика, так и данные аналитического центра при правительстве РФ.

Программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утвержденная 4 июня 2019 г. включила проекты, регламентирующие преобразования нормативного регулирования, кадров, информационной инфраструктуры и безопасности, технологий и государственного управления в разрезе цифровизации.

Данные действия со стороны правительства являются следствием адаптивной политики по отношению к мировой тенденции развития в области технологического прогресса. Новый виток в становлении человечества активно влияет на протекающие в разных странах процессы и признается мировым сообществом.

В 2016 году прошел международный форум в Давосе, посвященный четвертой промышленной революции. Где многие ученые сошлись во мнении, что сейчас, после первых ее трех витков: механизации, электрификации и информатизации, стартовал 4-ый виток автоматизации и цифровизации в промышленности. В отличие от первых трех, проникающих только в отдельные сферы жизнедеятельности человека, четвертый этап характерен доминирующим устойчивым поглощением всех имеющихся отраслей.

В последствие это проникновение отразится на всех сферах жизни, цепной реакцией перекидываясь от одного объекта жизнедеятельности к другому, пока не достигнет крайней переломной или ограничительной точки.

Новая эра открывает ранее кажущиеся фантастикой горизонты. Одним из таких может показаться проведенный в этом году центром социального проектирования «Платформа» международный социологический опрос чат-ботов. Он предвещает быстрое самостоятельное развитие искусственного интеллекта и возможный конфликт человека с машинами.

Возвращаясь к существующим реалиям, стоит отметить, что под цифровизацией принято понимать применение цифровых технологий для нужд человечества, путем оцифровки всего, что представляется возможным.

Как и любой процесс, цифровизация имеет определенную направленность. Главную цель интеграции данного процесса в производство можно определить как увеличение прибыли за счет многократного повышения производительности, и одновременном снижении издержек. И при грамотном внедрении цифровизация отлично с этим справляется.

Говоря о внедрении цифровых технологий, статистические данные по компьютеризации российских компаний показывают, что существует достаточная область для дальнейшего освоения и развития:

В нашей стране основным координатором развития цифровизации на предприятиях, как государственного, так и частного характера яв-

ляется Программа «Цифровая экономика Российской Федерации».

В целом сферу ее влияния можно разделить на три уровня:

– сферы деятельности, где взаимодействие осуществляется непосредственно между четко определенными субъектами, за которые отвечают конкретные рынки и отрасли;

– технологии и платформы, на базе которых и происходит становление различных областей рынка;

– связующая среда, объединяющая первые два уровня и включающая регулирование нормами права, а так же систему по контролю за их выполнением, информационный базис и кадры.

Процесс цифровизации и прямо, и косвенно воздействует на рынок труда. Он ведет к увеличению требований по интеллектуальной составляющей труда. Способствует росту занятости, как в сфере услуг, так и в ново созданных отраслях. А так же популяризирует удаленный способ занятости. Что хотя и выравнивает шансы на реализацию для таких групп населения, как лица с ограниченной мобильностью, школьники, студенты, домохозяйки и беременные, но повышают риски незащищенной занятости и усложняет сбор налоговых выплат.

При этом развитие и внедрение новых технологий происходит неравномерно относительно территориального размещения и специфики отраслевой структуры.

В России наблюдаются следующие тенденции. Наиболее отстающими в области внедрения цифровых технологий признаются сфера высшего и среднего образования, транспортная система и машиностроение, как часть механизма, совокупность отраслей, отвечающих за создание потребительских товаров, большая часть государственного сектора, энергетика и вытекающие. Лидерами же по праву можно назвать банковское и страховое дела, области, связанные с высокими технологиями, розничную торговлю, СМИ, сферу развлечений, военную промышленность и разработки, освоение космического пространства.

Доля сотрудников компаний РФ, обеспеченных компьютером

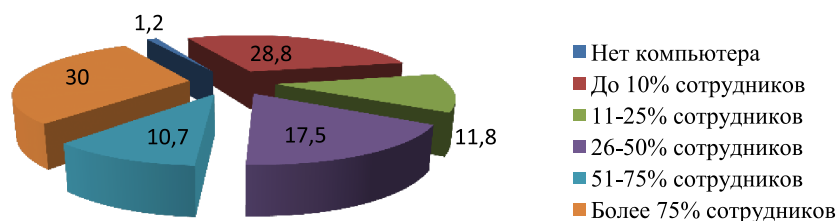


Рис. 1. Уровень компьютеризации компаний в РФ [5]

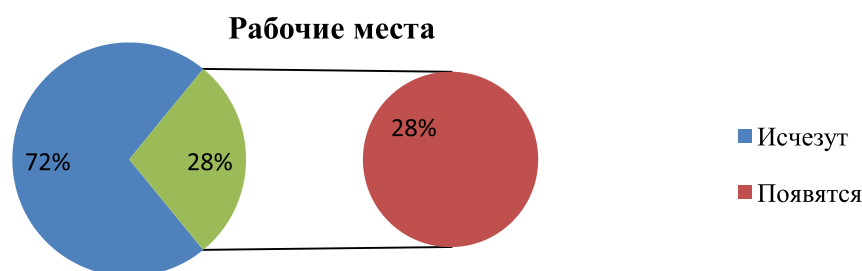


Рис. 2. Соотношение исчезающих и появляющихся рабочих мест

В связи с этим и в сфере труда наблюдаются неоднозначные тенденции по различным отраслям и носят характер экспертных оценок. Например, директор Центра экономики непрерывного образования РАНХиГС, (г. Москва) прогнозирует, что около 43% востребованных сегодня профессий к 2030-2035 гг. перестанут существовать. Если же взять средние цифры по различным источникам, то предполагается потеря около 26,5 млн текущих рабочих мест и появление около 20 млн новых, предполагающих переквалификацию.

Общие тенденции в сфере труда неутешительны не только у нас в стране, но и в мире. Исследования The Future of Jobs, которые не так давно были опубликованы на всемирном экономическом форуме. К 2020 году «на мировом рынке труда прибавится 2 млн рабочих мест, но 7,1 млн исчезнет. Рабочие места появятся в интеллектуальных и высокотехнологичных сферах, а сократятся в реальном секторе [1]. Пропорции наглядно можно проследить на общающихся круговых диаграммах:

Помимо безработицы существует целый ряд предполагаемых проблем в социальном плане, связанных с цифровизацией. Наиболее явно на первый план выходит ожидаемое увеличение социально-экономического неравенства. Также предполагается усиление гендерного неравенства, за счет не равномерной замены освободившихся вакансий.

Естественно вытекающим обстоятельством можно считать общее повышение потребности в гибкости рабочей силы с целью адаптации к быстро меняющейся рыночной среде. В основном из-за изменения характера занятости и отсутствия длительных трудовых отношений в будущем.

Как следствие, по причине масштабно-сти изменений, нагрузка по переквалификации и поддержанию собственной актуальности ляжет на плечи каждого отдельного потенциального работника.

Подводя итоги, представляется возможным сделать вывод о том, что цифровизация объективный процесс, требующий для плавного про-

текания минимизации социально-экономических рисков.

Для достижения данного результата необходимо выполнение ряда рекомендаций: научно обоснованные прогнозы развития экономики и сопутствующих ей областей, с мониторингом и корректировками существующих стратегических решений; максимальное обеспечение равномерного эффективного подъема уровня цифровой грамотности всех слоев населения; создание универсально работающего механизма непрерывного образования; разработка новых способов социальной защиты населения, оставшегося без работы; равномерное распределение экономических выгод цифровизации для достижения баланса в жизни населения в отношении рабочих и личных временных затрат.

Таким образом, при исполнении вышеперечисленных рекомендаций, можно добиться экономического и социального благополучия в условиях цифровизации.

Подводя итоги. В работе были рассмотрены основные положения по цифровизации и тенденции ее развития, как в РФ, так и на международном уровне. Проведен анализ показателей, выявлено направление развития и выработаны рекомендации для его плавного протекания.

Список литературы

1. Аналитический центр при правительстве Российской Федерации. Человек и инновации: Доклад о человеческом развитии в Российской Федерации 2018.
2. Варламов К. Цифровая экономика без человеческого капитала несостоятельна tass.ru от 09.04.2018 09:00, URL: <https://chaining.ru/2018/04/09/kirill-varlamov-tsifrovayayekonomika-bez-chelovecheskogo-kapitala-nesostoyatelna> Оригинал: Варламов К. Фадеев С. /ТАСС, URL: <http://tass.ru/opinions/interviews/5100624>.
3. Мир в 2030 году / Электронный ресурс URL: <https://theoryandpractice.ru/posts/10674future-is-close> (дата обращения: 20.05.2017).
4. Нерюев В. Цифровизация 21 века: что скрывается за тотальной интернетизацией общества от 23.07.2019 URL: <https://vc.ru/future/76411-cifrovizaciya-21-veka-chto-skrivaetsya-za-totalnoy-internetizaciey-obshchestva>.
5. Институт проблем предпринимательства: Исследование рынка CRM в России от 07.03.19 URL: <https://ipp.spb.ru/news/company/ipp-issleodoval-rinok-CRM-v-rossii>.
6. Центр социального проектирования «Платформа»: О чем говорят роботы? от 21.08.2019 URL: <http://pltf.ru/2019/08/21/o-chem-govorjat-roboty/>

CRM-СИСТЕМА КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Перова М.В., Хихлушкина В.С.,
Напрасникова К.А.

*Южно-Российский институт управления –
филиал Российской академии народного хозяйства
и государственной службы при Президенте
Российской Федерации, Ростов-на-Дону,
e-mail: perova_mv@mail.ru*

Любая компания в условиях современной рыночной экономики считает своим ценным ресурсом – клиентов. Первостепенной задачей компаний в этой ситуации становится сокращение оттока потребителей и увеличение их прибыльности. Однако, без формирования у клиентов чувства доверия и лояльности – достижение такой задачи не представляется возможным. Добиться этого можно лишь благодаря эффективному управлению потребителями, в основу которого, в первую очередь, заложен индивидуальный подход к каждому из них.

Тема статьи затрагивает одну из важных проблем современного мира. Её суть заключается в том, что в современных условиях добиться определенных преимуществ перед конкурентами, удержать и сохранить их весьма затруднительно. Причиной такого явления является повсеместная доступность информации и обмен данными, что приводит к усложнению и увеличению конкурентоспособности на рынках. Именно поэтому в XXI веке компании обязаны анализировать потребности клиентов и активно изучать тенденции современного рынка. Впоследствии именно такие компании смогут опередить своих конкурентов за счёт уверенного, грамотного и оперативного реагирования на постоянно меняющиеся требования потребителей.

Именно этими аспектами обусловлено написание данной научной статьи, основной целью которой является рассмотрение CRM-системы как эффективного инструмента с точки зрения повышения конкурентоспособности организации. Исходя из этого, были поставлены следующие задачи: проанализировать, преимущественно в каких сферах деятельности специализируются компании, использующие CRM-системы; выявить особенности и рассмотреть те процессы CRM-систем, которые непосредственно позволяют повысить продуктивность организации; проанализировать выручку участников российского рынка CRM-систем; определить степень востребованности различных CRM-продуктов отдельных вендоров на IT-рынке.

В процессе исследования были применены такие методы, как: метод обобщения и классификации, синтеза полученной информации, метод анализа в целях исследования информации различной научной литературы, статей и эконо-

мических журналов, соответствующих тематике данной работы.

Технологический прогресс во многом способствует эффективному управлению взаимоотношениями с клиентами, в частности такое его достижение, как CRM-система. Данная система представляет собой некое программное обеспечение (ПО), которое осуществляет хранение данных о потребителях, а также включает в себя автоматизацию, контроль и анализ всех процессов взаимодействия с ними [1].

В программе «Цифровая экономика Российской Федерации» заявлено создание экосистемы цифровой экономики РФ, как ключевого фактора производства во всех сферах социально-экономической деятельности. Собственно, именно CRM-системы полностью соответствуют этой цели, способствуя повышению эффективности работы российских компаний и росту их конкурентоспособности на рынках присутствия.

Сегодня в России примерно 14% компаний получили конкурентные преимущества в своих видах деятельности за счет внедрения CRM-систем, примерно каждая 7-я из них увеличила конкурентоспособность на рынке за счет автоматизации процессов взаимодействия с клиентами. По результатам наблюдений, которые проводились с 2005 по 2018 гг., был сделан вывод о том, что информационная база TAdviser пополнилась более чем на 2,5 тыс. проектов CRM.

Самыми востребованными отраслями стали торговля, что составило 18% от общего числа проектов, и сфера финансовых услуг (16%). Актуальными для CRM-систем также стали такие две сферы, как информационные технологии и строительство, на которые приходятся 7% и 5% проектов от всех CRM-внедрений соответственно (см. Рис. 1).

Учитывая, что доля компаний в России, где компьютерами оборудовано более половины рабочих мест, составляет около 40%, рынок CRM-систем в РФ является перспективным. По результатам 2016 года TAdviser оценивает объем отечественного рынка CRM на уровне 11,7 млрд рублей, что связано с ростом рынка примерно на 9% [2].

Крупные компании, которые отдают своё предпочтение CRM-системам как неким платформам для развития бизнеса, пока не могут найти альтернативы зарубежным решениям. Уже «зрелые» CRM-решения отличаются своим технологическим превосходством, наличием широкой партнерской связи и возможностью инвестирования вендора в развитие продукта. Однако на сегодняшний день уже ощущается давление на традиционных игроков со стороны разработчиков новых CRM-решений. Это в свою очередь вынуждает вендоров выходить за рамки привычного и вносить изменения в уже чётко выстроенные модели.