

– Система будет декомпозирована на направления для решения конкретных областей как функциональных, так и отраслевых сегментов. Из комплексного решения ERP станет модульным продуктом с набором сервисов;

– Архитектура ERP будет полностью построена на нейронных интерфейсах, что позволит достичь гибкости систем и получить возможность адаптировать их к потребностям конкретного бизнеса без роста стоимости владения ИТ-решением [3].

В заключении необходимо отметить, что рынок ERP- систем динамично развивается и приобретает более современный функционал, старается становиться мобильнее, удобнее и доступнее для своих клиентов.

Список литературы

1. Указ Президента РФ от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы» – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://kremlin.ru/acts/bank/41919>.

2. Аванесян Н.Л. ERP-система как инструмент успеха бизнеса // Инновационные научные исследования: теория, методология, практика. – 2017. – С. 141-147.

3. Аналитическое издание Tadviser «Системы управления предприятием (ERP). Рынок России.» – [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Системы_управления_предприятием_\(рынок_России\)#2017](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Системы_управления_предприятием_(рынок_России)#2017).

УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ (СРМ)

Перова М.В., Пипа Е.Е., Бендюкова Е.В.,

*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*

В статье рассматриваются проблемы управления эффективностью бизнес-процессами на основе СРМ-системы. Выявляются преимущества, обозначаются основные отрасли, где применяются системы управления эффективностью предприятия. Приводится анализ преимуществ использования СРМ-систем в зарубежных и отечественных компаниях.

Современные реалии представляют собой крайне нестабильную экономическую ситуацию как на мировом рынке, так и на российском, в частности. Дополнительное негативное воздействие оказывают санкционные угрозы, подрывающие устойчивость отечественного бизнеса. В такой ситуации предпринимательский сектор решает задачи по поиску методов и средств для оптимизации затрат и управления бюджетом. Главной целью исследования является обоснование необходимости использования СРМ-систем в корпоративном управлении на основе предполагаемого эффекта от её внедрения.

24 декабря 2018 г. был утверждён национальный проект «Цифровая экономика» на период с 2019 г. по 2024 г., одной из главных целей

которого является создание экосистемы цифровой экономики России, а также использование преимущественно отечественного программного обеспечения государственными органами, органами местного самоуправления и организациями [1]. В разрезе реализации данного проекта на предприятиях внедряются различные системы для оптимизации рабочих процессов. К таким можно отнести CRM, ERP, CSRP и т.д. Наиболее актуальной из которых является СРМ (Corporate Performance Management – система управления эффективностью предприятия). Данная технология объединяет процессы, метрики и методологии для измерения показателей работы предприятия и управления ими, также позволяет в кратчайшие сроки получить доступ к интересующей информации, на её основе разработать стратегию деятельности компании. СРМ также известна, как управление эффективностью бизнеса (BPM) или управление эффективностью предприятия (EPM) [2].

На практике посредством СРМ обеспечивается интегрированный подход к бизнес-планированию, бюджетированию и прогнозированию для финансов, продаж, маркетинга, операций и управления персоналом. Для поддержки СРМ включает в себя следующие процессы управления: постановка целей и определение бизнес-модели; бюджетирование, планирование и прогнозирование; консолидация результатов и периодическое закрытие книг; отчётность о результатах внутренним и внешним заинтересованным сторонам; анализ производительности по сравнению с планом за предыдущие годы по подразделениям или продуктам; повторное моделирование посредством создания сценариев «что, если...» [2].

В настоящее время отечественный рынок СРМ-систем развивается в хаотичном порядке. Так, в 2015 г. наблюдалась негативная тенденция за счёт снижения количества новых проектов, однако интерес к российским разработкам остался. К 2017 г. объём российского рынка ПО информационных систем управления предприятием вырос на 29,6% в долларах США. А в 2018 г. данные аналитики Intersoft Lab показали, что российский рынок потребителей СРМ-систем вырос на 63%. Специалисты считают, что главными причинами роста этого сектора в 2018 г. стали проекты автоматизации планирования, прогнозирования и управления бюджетом [4].

Однако если обратиться к открытым источникам данных, то можно увидеть, что основными потребителями СРМ-систем на российском рынке являются крупнейшие компании, а в отраслевом разрезе – банки, предприятия ТЭК и торговые сети. При этом в зарубежных компаниях они являются востребованным инструментом для финансистов, работающих в ряде отраслей, за счёт наличия весомых преимуществ (Рис. 1).



Рис. 1. Рейтинг выгод от внедрения СРМ-систем в иностранных компаниях [3]



Рис. 2. Рейтинг выгод от внедрения СРМ-систем в российских компаниях [3]

Если же обратиться к российским реалиям, то можно заметить, что компании, использующие эти системы, выделяют немного другие преимущества от их внедрения в деятельность предприятия (Рис. 2). Но в целом всё ещё соответствующие преимуществам, выделенным зарубежными компаниями.

При этом российский рынок СРМ характеризуется высокой конкуренцией, которая стимулирует рост качества продуктов и услуг с одной стороны и приводит к снижению их стоимости – с другой. В таких условиях, по словам экспертов рынка, выживает сильнейший, чей бизнес организован более эффективно, издержки ниже, а продуктовые инновации уникальны и позволяют результативно бороться и побеждать. Другими словами, ситуация стимулирует качественное развитие предложения на рынке СРМ, что является безусловным плюсом.

В процессе исследования выявлено, что по состоянию на июль 2016 г., собственная база проектов TAdviser содержит информацию о более 500 проектах внедрений систем управления эффективностью предприятия (СРМ). При этом по отраслевому распределению большую долю по внедрению занимает сектор финансов (23%), торговли (21%) и госсектор (13%). Автоматизация процессов и снижение затрат – это актуальные темы и для государственного сектора, и для частного бизнеса. Для многих отраслей СРМ – решение будет эффективным. Например, МТС, один из крупнейших мобильных опера-

торов страны, с помощью СРМ системы анализирует доходы и расходы компании в режиме онлайн [4].

Российский софт бюджетного управления и планирования – более доступный, чем иностранные аналоги, на его использование не повлияют никакие санкции. Отечественный производитель предлагает в «одной коробке» совместимость, надёжность и безопасность. При этом, согласно данным базы проектов TAdviser, по количеству внедрений среди всех СРМ-систем, представленных на российском рынке, лидирующие позиции занимают «ИНТАЛЛЕВ: Корпоративный менеджмент», Oracle Hyperion Planning, «1С:Консолидация», продукты от Intersoft Lab и IBM – «Intersoft Lab: Контур» и IBM Cognos TM1 [5]. Исследование показало, что благодаря интеграции организационных целей, показателей и проектов компания способна сориентироваться на стратегических приоритетах и может сосредоточиться на ключевых факторах бизнеса.

С задачами по управлению эффективностью предприятия справляется OLAP-технология, которая используется в ряде современных СРМ-систем. Лидеры мирового рынка СРМ-систем с использованием OLAP-технологий – крупные международные игроки: IBM, Oracle, SAP. Российские специалисты активно разрабатывают собственный софт. Отдельные российские решения готовы конкурировать с западными. Среди них маркируют OLAP-технологии уни-

версальной платформы «Планета.IBS», «ИНТА-ЛЕВ: Корпоративный менеджмент», «BPlan», «Planio». По мнению экспертов, эти российские компании смогли предоставить комплексное решение для автоматизации задач по планированию, управлению бюджетом, анализу и прогнозированию.

Проводя анализ имеющихся на рынке программ повышения эффективности бизнеса, можно выделить преимущества от их использования. Так, например, «Планета» – универсальное решение на базе открытого кода для реализации задач класса CRM и BI, с возможностями интеграции с другими системами, встроенными WEB – и Excel – интерфейсами, системой управления правами и рабочими процессами [4].

Следующая программа, реализованная на платформе «1С:Предприятие 8.3», «Инталев: Корпоративный менеджмент», отличается удобным и практичным интерфейсом, позволяющим быстро перенастраиваться в зависимости от поставленных задач. Из составленных бюджетов, созданных в единой информационной базе первичных данных, пользователь может детализировать любой отчёт до отдельных сделок и операций. При этом существует возможность проводить учёт по нескольким планам счетов – RAP, GAAP, IAS или пользовательским стандартам [4].

Сравнивая с вышеуказанными платформами, наиболее экономический характер носит программа «BPlan». Работа в ней строится путём моделирования системы бюджетов, позволяя выполнять разработку, вносить изменения в бюджетную модель, производить подстройку под изменяющиеся условия ведения бизнеса, вводить новые направления в уже разработанную структуру бюджета, анализировать данные в бюджетах. Здесь же реализована возможность проведения детализации данных на более мелкие элементы [4].

В результате проведения исследования в области практического применения CRM-систем можно выделить ряд преимуществ по управлению бизнесом. Это успешная реализация: стратегии, позволяющей достигать целей, поставленных акционерами; бюджетирования, оптимизирующего расходы; прибыльности, если суметь найти те направления компании, которые приносят доход и не «проседают»; консолидированной отчётности в назначенные сроки; планирования и прогнозирования в перспективу.

CRM является необходимым инструментом для бизнеса. В связи с тем, что выполнение стратегии является приоритетной задачей для руководителей высшего звена сегодня, CRM – это способ помочь обеспечить выполнение стратегий. Так, облачное программное обеспечение CRM, основанное на преимуществах традиционного программного обеспечения ERP, упрощает и ускоряет развёртывание, снижает стои-

мость владения, повышает скорость инноваций и поддерживает расширенную совместную работу по всему предприятию. Это помогает организациям автоматизировать ручные задачи, ускорить ключевые финансовые процессы и улучшить согласованность между финансами и операциями.

Список литературы

1. «Цифровая экономика РФ» [Электронный ресурс] // Официальный сайт «Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» [сайт]. – 2019 г. – Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/> (дата обращения: 26.11.2019).
2. What is Corporate Performance Management (CPM)? [Электронный ресурс] // Официальный сайт «Kerion» [сайт]. – 2019 г. – Режим доступа: <https://www.kerion.com/articles/corporate-performance-management-cpm/> (дата обращения: 26.11.2019).
3. Что такое CRM-система и зачем она нужна финансовому директору [Электронный ресурс] // Официальный сайт «Финансовый директор» [сайт]. – 2016 г. – Режим доступа: <https://www.fd.ru/articles/158150-cto-takoe-crm-sistema-i-zachem-ona-nujna-finansovomu-direktoru> (дата обращения: 26.11.2019).
4. Российский рынок CRM-систем [Электронный ресурс] // Официальный сайт «Планета» [сайт]. – 2018 г. – Режим доступа: <http://planetaibs.ru/news/rossiyskiy-gynok-crm-sistem/> (дата обращения: 26.11.2019).
5. Corporate Performance Management, CPM (рынок России) [Электронный ресурс] // Официальный сайт «» [сайт]. – 2016 г. – Режим доступа: [http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Corporate_Performance_Management,_CPM_\(рынок_России\)](http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Corporate_Performance_Management,_CPM_(рынок_России)) (дата обращения: 26.11.2019).

ВЛИЯНИЕ DATA MINING НА РОЗНИЧНУЮ ТОРГОВЛЮ

Семенова Ю.С., Зенкина А.К.

*Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС, Ростов-на-Дону,
e-mail: yuliworl.d.2017@gmail.com*

В статье проанализировано влияние технологий Data mining на различные категории розничной торговли. Приведена обобщённая характеристика некоторых существующих результатов применения данных технологий. Рассматриваются примеры конкретных сфер применения Data mining в организационных и других аспектах работы компании. Проанализирована возможность повышения объёмов продаж с помощью Data mining.

Компании внедряют в свою деятельность всё больше новых технологий и автоматизированных процессов, чтобы наиболее эффективно организовать деятельность предприятия. В сфере розничной торговли их используют, чтобы получить максимальную прибыль. На 2019 г. особенно актуальны нетрадиционные инструменты управления данными такие, как Data mining, которые позволяют прогнозировать поведение потребителей и выстраивать стратегию маркетинга при наличии больших объёмов данных.

Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», принятая Правительством РФ в соответствии с Указом Президента РФ от 7.05.2018 г. № 204 «О на-