

Рис. 1. Дифференциация ERP-систем в России

Пандемия, режим блокировки и переход на удаленную работу вынудили бизнес-лидеров быстрее реализовывать проекты цифровой трансформации.

Кроме того, основное внимание уделяется основным приложениям, в частности ERP. Согласно глобальному исследованию McKinsey, компании ускорили оцифровку внутренних операций и управления цепочками поставок на три-четыре года.

Графически дифференциация ERP-систем в России представлена на рисунке.

Анализируя рисунок, можно отметить, что Microsoft Dynamics, а также ERP-системы Sage ориентированы на средний бизнес и охватывают управление жизненным циклом продукта от закупок до продаж. Функциональные возможности этих систем весьма схожи и отличаются только технической реализацией [5].

Российские ERP-системы адаптированы для небольших клиентов. ERP-система 1С изначально является бухгалтерской системой, обогащенной функциями ERP. Галактика ERP – это чисто российская ERP-система. ERP «Парус» больше соответствовал бизнес-процессам государства, а не частной компании. В число преимущественно известных российских поставщиков услуг автоматизации входят 1С:ERP Управление предприятием и Галактика. Среди иностранных же лидерами можно считать Microsoft и SAP.

Если говорить о популярности ERP-систем по отраслям, то, по данным изучения на 2020 год, преимущественно необходимыми они оказались в сфере производства (33,66%). Следующая сфера представляет собой информационные технологии (14,85%), профессиональные и финансовые услуги (13,86%). На оптовую и розничную торговлю уходит примерно 9,9% и 3,96%.

Таким образом, можно сказать, что рынок программного обеспечения для планирова-

ния ресурсов предприятия или ERP продолжает расти и меняться с высокой скоростью и не демонстрирует никаких признаков замедления. Бизнес-лидеры меняют свои ERP-системы с изолированных локальных систем на облачные ERP-решения на основе цифрового ядра, предлагая доступ к транзакционным данным в режиме реального времени. Включение ERP-систем в организации помогает повышать производительность, генерировать лучшие идеи, планировать превосходные стратегии, улучшать процесс принятия решений и стимулировать экономию затрат.

#### Список литературы

1. Дмитрий Тараканов. Консультант 1С. Обзор российского рынка ERP-систем // ERP-системы на рынке России: рейтинг 2021 и сравнение. URL: <https://wiseadvice-it.ru/о-компани/blog/articles/obzor-rossiiskogo-rynka-erp-sistem/>.
2. KPMS Менеджмент качества // ERP-системы. URL: [https://www.kpms.ru/Automatization/ERP\\_system.htm](https://www.kpms.ru/Automatization/ERP_system.htm).
3. Шитова Т.Ф. Компьютерные и информационные науки // ERP-система – эффективный инструмент развития цифровой экономики. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/erp-sistema-effektivnyy-instrument-razvitiya-tsifrovoy-ekonomiki>.
4. Аксенова Ж.А., Ищенко О.В. Экономика и бизнес // Роль, преимущества и недостатки erp-систем в развитии экономики. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-preimushchestva-i-nedostatki-erp-sistem-v-razviti-ekonomiki>.

#### CRM-СИСТЕМЫ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Лях Я.Д., Смолова А.А.

Южно-Российский институт управления – филиал РАНХиГС, Ростов-на-Дону,  
e-mail: lyakhyana@yandex.ru, smolova.a00@yandex.ru

В современном мире цифровая трансформация компаний является закономерным процессом. Огромный поток информации, который окружает предприятия, человека, государство, с каждым днем растет еще больше. Информация дает серьезные возможности, которые бизнес-

единицы могут использовать для повышения эффективности своей финансово-хозяйственной деятельности. Однако это порождает и свои трудности, в связи с чем компании вынуждены пользоваться инструментами, которые упрощают работу с огромными массивами данных. Одним из таких инструментов являются CRM-системы.

Можно выделить как минимум семь причин, в связи с которыми компания может использовать CRM-систему в своей деятельности [1]:

1. Повышение продуктивности. CRM-системы позволяют уменьшить количество рутинных обязанностей, которые включают в себя форматирование однотипных документов, обновление данных о заказах и потребителях, рассылку информационных писем и т.д.

2. Четкое разграничение обязанностей. С помощью CRM-системы можно четко определить обязанности менеджеров, чтобы они не пересекались между собой и эффективно выполняли свою задачу.

3. Сведение человеческого фактора к минимуму. Автоматическая система не способна совершать такие ошибки, какие человек может совершить из-за невнимательности, а также не допускает опечаток и не забывает о мелочах.

4. Экономия на заработной плате. Некоторые компании нанимают работников для того, чтобы они выполняли механическую работу. Автоматизация позволит уменьшить количество сотрудников, в связи с чем сократятся расходы на заработную плату и отчисления в ПФР.

5. Ведение статистики в реальном времени. С помощью CRM-системы можно отделе-

дить влияние различных показателей на эффективность бизнеса, количество заказов в тот или иной период, данные покупателей, которые являются частыми клиентами и т.д. На основе этих данных принятие управленческих решений проходит проще и быстрее.

6. Сохранение и ведение клиентской базы. Система автоматически реагирует на входящие запросы и назначает ответственного менеджера, в связи с чем все заявки получают ответ. Кроме того, автоматическая система напоминает менеджеру о том, чтобы узнать у клиента, доволен ли он работой компании, а также предложить дополнительные услуги.

7. Повышение скорости совершения сделок. Система помогает менеджеру, формулируя конкретные задачи на каждом этапе выполнения заявки, а также устанавливая сроки для их совершения и напоминая об этом.

Существует большое количество CRM-систем, которые можно использовать для ведения бизнеса. В таблице приведены CRM-системы, которые используются наиболее часто (таблица).

Тема импортозамещения всё ещё очень волнует сотрудников государственных органов и некоторые виды бизнеса. Поэтому особенно важно представить подборку только тех CRM-систем, которые одобрены реестром Минкомсвязи России. Данная подборка создана автоматически с применением следующих параметров [3]:

– «Популярность» – совокупность переходов на страницу сервиса;

Характеристики наиболее популярных CRM-систем [2]

Название	Оф. сайт	Сегмент	Стоимость	Плюсы	Минусы
ELMA365 CRM	elma365.com	малый, средний и крупный бизнес	бесплатная пробная версия, от 500 рублей в год.	- Гибкие воронки продаж - Широкий функционал - Готовые решения по отраслям - Комплексный подход - Мобильное приложение - Тариф без ограничений	Отсутствие готовой интеграции с Instagram Direct и Facebook
Битрикс24	bitrix24.ru	малый, средний и крупный бизнес	бесплатная версия, от 1000 руб. в месяц для двух пользователей	- Гибкие воронки продаж - Широкий функционал - Готовые решения по отраслям - Комплексный подход - Мобильное приложение - Тариф без ограничений	- Большое количество функций - Необходимо много времени для адаптации - Высокая цена
Macron CRM	macroncrm.ru	все виды бизнеса	до 10 сотрудников бесплатно, больше – от 10000 руб. в месяц + интеграция сервисов	- Простой интерфейс - Высокая скорость работы - Встроенная биржа сотрудников - Большой набор функций - Высокая скорость работы - Мобильное приложение - Большой инструментарий	- Ограниченное применение для компаний розничной торговли offline - Нет интеграции с кассовым аппаратом - Платные интеграции

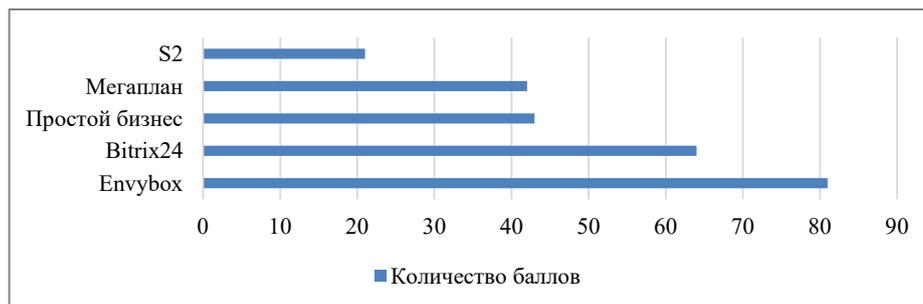


Рис.1. Результаты подборки CRM-систем Минкомсвязи России (инфографика представлена на портале startpack.ru)

– «Пользователи» – количество пользователей ресурса Startpack, отметивших, что пользуются сервисом;

– «Отзывы» – количество отзывов о сервисе.

– «Интеграции» – число сервисов, интегрированных с представленным продуктом.

На 9 ноября 2020 года лидером подборки является сервис Envybox, набравший 81 балл [3]. Энвибокс имеет наибольшее число пользователей, использующих сервис и самое большое число интеграций среди сервисов подборки. Вторую строчку заняла CRM-система Битрикс, суммарно набравшая 64 балла. Третье место с 43 баллами занял «Простой бизнес». Четвертое место в подборке досталось системе управления бизнесом «Мегаплан». Сервис суммарно набрал 42 балла и по количеству интеграций не уступает Envybox. На пятой строчке с 21 баллом расположился сервис S2 или SalesapCRM. Облачная CRM-система от S2 имеет достаточное количество интегрированных сервисов сопоставимое с лидерами подборки [3].

Представленные CRM-системы подойдут для управления как малым, так и средним бизнесом. Данные CRM были разработаны российскими разработчиками (рис.1).

Вряд ли кто-то будет спорить, что системы CRM делают бизнес-процессы в компании более эффективными. Но внедрение таких систем не всегда проходит гладко.

**Ошибка №1.** Внедрили, но так и не использовали.

Системы автоматизации бизнеса закупаются, устанавливаются на компьютеры сотрудников. Часто CRM просто не используется или работа в системе не считается обязательной для всего коллектива, работать в ней могут те, кто хочет, остальные могут игнорировать [4].

**Ошибка №2.** Неправильный выбор CRM.

Иногда оказывается, что функций было недостаточно, но в итоге система «не устроила/не понравилась/ее внедрение не дало результата» и т. д. У ведущих CRM есть бесплатные версии, которые позволяют испытать выбранное ПО в деле. Бесплатными версиями можно

и нужно пользоваться, тогда подобрать нужную систему будет проще.

**Ошибка №3.** Использование только простейших операционных функций.

Около 80% компаний среднего и малого бизнеса задумывается о внедрении системы из-за наличия каких-то проблем. Как правило, решив бороться с этими проблемами, компания внимательно относится к процессу внедрения CRM. Но при этом менеджмент компании не использует аналитические возможности системы [5].

**Ошибка №4.** Отказ топ-менеджмента от работы в системе.

Если топ-менеджер компании не включен в работу, эффективность такого рода начинаний сводится к нулю, CRM просто перестают пользоваться.

**Ошибка №5.** Постоянная смена «устаревшей» системы на более новую.

За короткий период компания вряд ли увидит положительные изменения, связанные с внедрением системы автоматизации бизнеса, не говоря уже об эффекте от применения новых дополнительных функций.

**Ошибка №6.** Завышенные ожидания.

К сожалению, CRM не панацея и не может решить всех проблем. Система позволяет усовершенствовать бизнес-процесс, проанализировать конверсию продаж и повысить эффективность бизнеса. Однако решить проблемы востребованности товара, изменить сезонность продаж и устранить другие внешние факторы она не может [5].

Таким образом, при внедрении CRM-систем в бизнес стоит помнить, что руководят бизнес-процессом люди, программное обеспечение – всего лишь инструмент.

#### Список литературы

1. Ускенбаева Р.К. CRM система как необходимый компонент успешного бизнеса // Молодой ученый. 2016. № 10 (114). С. 101-105. URL: <https://moluch.ru/archive/114/30286/> (дата обращения: 10.12.2021).
2. Примеры автоматизации CRM-систем // Портал информационно-аналитических материалов. URL: <https://salesap.ru/blog/avtomatizacija-crm/> (дата обращения: 07.12.2021).

3. 5 лучших CRM-систем для импортозамещения // Портал информационно-аналитических материалов. URL: <https://startpack.ru/ratings/5-luchshih-crm-dlja-importozame-shhenija> (дата обращения: 02.12.2021).

4. Городецкая О.Ю., Гобарева Я.Л. CRM-система как стратегия управления бизнесом компании // Транспортное дело России. 2014. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/crm-sistema-kak-strategiya-upravleniya-biznesom-kompanii> (дата обращения: 13.12.2021).

5. Вильманс В.С. Автоматизация как способ повышения эффективности бизнеса // Молодой ученый. 2016. № 7. URL: <https://moluch.ru/archive/111/27318/> (дата обращения: 08.12.2021).

## ОТРАСЛЕВОЕ ВНЕДРЕНИЕ ERP-СИСТЕМ В РОССИИ

Нагай А.В., Сапарова М.С.

*Южно-Российский институт управления – филиал  
РАНХиГС, Ростов-на-Дону,  
e-mail: Nastasy1101@icloud.com,  
madina\_saparova\_01@mail.ru*

Каждая отрасль характеризуется своей спецификой, которая отражается в принципах управления предприятиями в данной сфере производства, в организации деятельности различных отделов, а также в способах обработки информации. Однако цифровая экономика требует, чтобы все отрасли производства соответствовали требованиям информационного общества и подчинились цифровизации.

Автоматические системы, в том числе и ERP, также выполняют специфические задачи в различных отраслях. Ниже приведены самые характерные из них:

**Машиностроение:** ERP позволяют построить систему управления информацией с учетом функциональности цехов и различных уровней производства, а также необходимости расчета сквозного НДС, сквозного отклонения стоимости материалов, а также полу- и бесполуфабрикатной калькуляции стоимости товарных единиц [1].

**Автомобилестроение:** ERP в данной отрасли применяются для того, чтобы максимально эффективно организовать логистику и цепочку

поставок, а также реализовать принцип «бережливого производства» на практике [1].

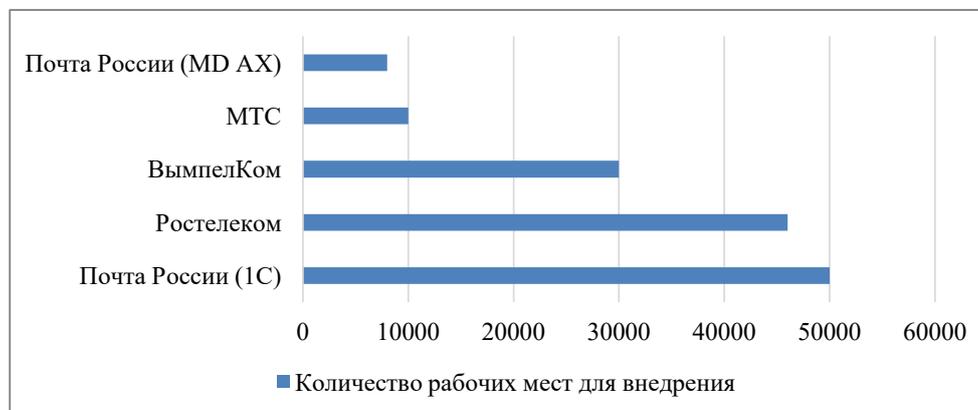
**Энергетика:** ERP концентрирует сбор данных в области технического обслуживания и ремонта, а также в области сведений об объектах основного производства, имущественных комплексах. В этой отрасли также рекомендуется использовать CRM [1].

**Торговля:** для управления коммерческой организацией стоит понимать, что просто внедрение ERP не поможет. Необходимо сформулировать регламент пользования системой, а также предоставить нормативно-справочную информацию в открытый доступ [1].

Оценка доли вендоров ERP-систем на российском рынке зависит не только от количества реализованных на конкретных платформах проектов, но и от масштаба внедрений. Если в количественном выражении большинство проектов в России реализуется на платформах от 1С, то для крупных проектов также часто используются и разработки зарубежных вендоров – прежде всего Oracle, SAP и Microsoft. Такие системы выбирают за наличие так называемых лучших практик, а также способность выдерживать большие нагрузки по числу одновременных обращений пользователей и обработке больших массивов данных (рисунок).

Однако, крупнейший ERP-проект с января 2012 по июль 2015 года, из числа размещенных в базе TAdviser, все же реализован на базе решения 1С. К системе 1С: Предприятие, внедренной в Почте России будут подключены около 50 тыс. сотрудников [2].

Следующие два проекта – это ERP-система на 46 тыс. пользователей, созданная в Ростелекоме, а также внедрение в ВымпелКоме, охватившее 30 тыс. рабочих мест. Четвертое место досталось проекту также на базе Oracle E-Business Suite в МТС. Внедрение затронуло более 10 тыс. пользователей. На пятой строчке по числу ERP-пользователей проект в Почте России на базе Microsoft Dynamics AX на 8 тыс. рабочих мест [2].



*Крупнейшие внедрения ERP-систем в России 2012-2015 по количеству рабочих мест [2]*