

***Попова Алла Ивановна***

канд. экон. наук, доцент

***Головкина Светлана Ивановна***

канд. экон. наук, доцент

***Валёбникова Наталья Викторовна***

канд. экон. наук, доцент, доцент

ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический

университет Петра Великого»

г. Санкт-Петербург

## **CRM-СИСТЕМЫ В ЦИФРОВИЗАЦИИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА**

*Аннотация:* в статье рассматривается процесс цифровой трансформации малого и среднего бизнеса с использованием CRM-систем. Внедрение CRM-систем позволило многим субъектам малого и среднего бизнеса оптимизировать свои бизнес-процессы, сократить трудозатраты, ресурсы и оставаться конкурентоспособными даже в трудных экономических условиях. Цифровая трансформация малого и среднего бизнеса с использованием такого инструмента, как CRM-система, дает возможность бизнесу активно развиваться.

*Ключевые слова:* цифра, малый бизнес, средний бизнес, цифровая трансформация, CRM-система.

По данным на декабрь 2023 года, число субъектов малого и среднего предпринимательства за год выросло на 6% и достигло 6,3 миллиона субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – СМСП) в РФ [5].

Одной из основных причин положительного тренда роста количества СМСП является цифровая трансформация [1] в таких ключевых сферах, как:

- клиентский сервис;
- работа с банками);
- документооборот;
- бизнес-процессы.

Применение достаточно простых и технологичных компьютерных программ дает начинающим предпринимателям, новые возможности оптимизации процессов, масштабирования бизнеса, а также оставаться конкурентоспособными даже в трудных экономических условиях [5].

Масштабирование бизнеса также требует решения многих проблем – рост команды и организация её работы, коммуникации с большим числом клиентов, увеличение расходов на логистику, аренду, закупки и так далее. Предпринимателю, который не внедрил цифровую инфраструктуру и не автоматизировал бизнес-процессы достаточно сложно работать и конкурировать с другими компаниями. Повышенная нагрузка негативно отражается на бизнесе. Одной из базовых программ, которая автоматизирует бизнес-процессы, является CRM-система. CRM-система, или Customer relationship management (управление взаимоотношениями с клиентами), – компьютерная программа, которая помогает управлять бизнесом. В неё можно включить базу клиентов, учитывать все сделки, анализ продаж и отслеживать выполнение всех бизнес-процессов. Любые рутинные задачи в данной системе можно автоматизировать.

В России уровень использования такого рода компьютерных программ предпринимателями остается низким: около 20%, в то время как за рубежом – до 90% [5]. Несмотря на различные российские программы для бизнеса, многие предприниматели малых компаний ведут базы данных в Excel-таблицах, рассчитывают зарплаты вручную и ставят задачи сотрудникам по электронной почте. Все эти процессы замедляют развитие малых и средних компаний [4]. При этом постоянно ведется разработка еще более удобных в использовании и емких компьютерных программ для бизнеса. На рынке появляются программы, при внедрении которых можно значительно улучшить и повысить качество бизнес-процессов. CRM-системы также постоянно обновляются и становятся все технологичнее и доступнее по цене. Эту программу в два раза чаще используют компании малого и среднего бизнеса, тем самым даже, опережая крупные компании. Малый бизнес хочет использовать готовый облачный сервис, который легко установить и использовать для конкретных задач. Даже такой про-

стой шаг в цифровой трансформации дает хорошие результаты, а ошибки и недочеты минимизируются [3]. Автоматизированные бизнес-процессы становятся основой для масштабирования бизнеса.

CRM-систему можно использовать на разных стадиях развития бизнеса. Так как она включает разные компоненты необходимые для разных стадий развития бизнеса. Состав компонентов системы позволяет решить вопросы с клиентами, контролировать работу персонала, наладить работу с банками и планировать ежемесячную выручку.

CRM-система дает возможность бизнесу достаточно быстро реагировать на меняющиеся условия на рынке и оставаться конкурентоспособными. Также малому бизнесу важно интегрировать CRM-систему с социальными сетями. Ведущие отечественные CRM-системы включают в себя все эти функции, а также интеллектуальных помощников и модули управления бизнес-процессами и роботизации.

Основные возможности CRM-системы для малого бизнеса:

1) сокращение механической работы, сокращение трудозатрат, включая и маркетинг, продажи и финансовые операции;

2) «Сбер Бизнес Софт», включенный в CRM-систему, автоматизирует процесс работы с документацией и сделками. После внедрения SberCRM появилась возможность автоматически получать уведомления о сроках оплаты пошлин, готовности договоров, составлять типовые шаблонные документы;

3) повышается эффективность работы персонала: уменьшилось число непредвиденных ошибок и время на выполнение задач. В результате получается заключить намного больше новых сделок.

Внедренная в компании CRM-система оптимизирует временные затраты и ускоряет бизнес-процессы при взаимодействии компании с клиентами. С помощью данной системы решаются проблемы, связанные с ростом бизнеса. При большом увеличении продаж, бизнес-процессы могут принимать неорганизованный характер. Сотрудники компании не успевают структурировать и отслеживать сделки. Внедрение CRM-системы нужно, чтобы упорядочить работу на

разных этапах работы с клиентами, освободить трудовые ресурсы и показать, в каких бизнес-процессах требуются дополнительные ресурсы, оборудование или финансовые вливания.

Оптимальная система управления, которую предполагает внедрение CRM-системы. CRM – система упорядочивает процессы и повышает их прозрачность, чтобы вовремя отслеживались и устранялись возникающие проблемы [2].

Еще одна из задач, которую решают с помощью CRM, – эффективное управление ресурсами.

Необходимо отметить, что CRM достаточно хорошо систематизирует базы данных компании. Особенно если в процессе деятельности накапливается большой объем данных, который нужно хранить и анализировать. Это входящие заявки и информация о клиентах, данные по доходам и расходам компании, списки планируемых и выполненных задач, текущие документы и счета, общая база знаний и так далее. Малый бизнес как правило базы данных хранит в таблицах, во внутренних переписках или ежедневниках. Если сотрудник решил покинуть компанию, то получается, что с ним вместе и уходит часть базы данных или иная информация о бизнес-процессах компании. Как раз CRM-система позволяет избежать таких проблем. Так как CRM-система хранит информацию о бизнес-процессах.

Важно отметить, что на данный момент существует мобильный доступ к CRM-системе. Это крайне необходимо, особенно компаниям, которые занимаются разъездной работой. Также сейчас в малых компаниях внедряются мобильные версии CRM-системы, чтобы связь с компанией осуществлялась с любых устройств и из любого местоположения. В мобильной версии CRM-системы сотрудники могут в любое время и в любом месте получать нужную информацию о бизнес-процессах и также вносить актуальную информацию. Это упрощает коммуникацию внутри компании и, как следствие, увеличивает объем выполненных сделок.

CRM-система помогает автоматизировать бизнес-процессы, благодаря современным ИТ-решениям уже нескольким десяткам тысяч предпринимателей. CRM-система используются в бизнес-процессах для следующих задач:

- повышение числа сделок. Контроль полного цикла работы с клиентами для упрощения их продвижения по этапам за счет структуризации базы, хранения истории взаимодействия с клиентами, выстраивания процесса продаж и нахождения проблемных мест в нем;

- принятие решений на базе объективных данных. CRM-система позволяет предпринимателю в одном окне отображать всю важную информацию о финансах, текущих статусах сделок, объеме выполненных задач, чтобы планировать выручку и загрузку своей команды;

- улучшение прозрачности работы сотрудников. Система обладает функцией постановки задач сотрудникам со сроками и проверки их текущего положения, а также сравнения ежемесячных итогов у разных членов команды. За счет этого сотрудники ответственнее подходят к работе;

- упрощение документооборота. Единое ведение документации о клиентах и партнерах позволяет хранить важные файлы упорядоченно и быстро находить к ним доступ, а настроенные шаблоны помогают сэкономить время и силы сотрудников.

На сегодняшний день разработки отечественных ИТ-специалистов в области CRM-систем предоставляют малому бизнесу возможность получить решение проблем самого разного уровня: от простой автоматизации рутинных задачи до прогнозирования исхода сделок с помощью искусственного интеллекта, сложной аналитики и стратегического управления организацией совместно с бесшовной интеграцией. Необходимо добавить, что специального обучения для использования CRM-систем не требуется. Это очень важно для занятых предпринимателей. CRM-система достаточно проста и в установке и использовании и не требует специальных навыков.

Предприниматели постоянно оптимизируют бизнес-процессы, стремясь к их эффективности и общего сокращения затрат. В данном ключе цифровая

трансформация – стратегический шаг, позволяющий предпринимателям адаптироваться к быстро меняющимся условиям внешней среды.

CRM-системы играют ключевую роль в данном процессе, закрывая конкретные задачи и обеспечивая достижение поставленных бизнес-целей, а также открывая новые возможности для развития бизнеса.

### *Список литературы*

1. Принципы построения автоматизированных систем поддержки жизненного цикла инновационных продуктов / А.И. Надеев, А.И. Попова, А.В. Сурина, Ю.К. Свечников // Датчики и системы. – 2006. – №11. – С. 59–63. – EDN KWMQTP.

2. Попова А.И. Государственное управление человеческими ресурсами / А.И. Попова, К.В. Швецов. – СПб.: Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого», 2021. – 109 с. – ISBN 978-5-7422-7534-3. – EDN EPRYTX.

3. Роль университета в интеграции образования, науки и бизнеса / С.И. Головкина, А.И. Попова, С.А. Черногорский, Н.В. Валебникова // Университет как фактор модернизации России: история и перспективы (к 55-летию ЧГУ им. И.Н. Ульянова): материалы Международной научно-практической конференции Чебоксары (18 октября 2022 года). – Чебоксары: Среда, 2022. – С. 138–140. – EDN NERYTD.

4. Поддержка инновационных субъектов МСП [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://corpmsp.ru/podderzhka-innovatsionnykh-subektov-msp/> (дата обращения: 27.09.2024).

5. Головкина С.И. Цифровое развитие малого и среднего бизнеса Санкт-Петербурга / С.И. Головкина, Н.В. Валебникова, А.А. Леликова // Фундаментальные и прикладные исследования в области управления, экономики и торговли: сборник трудов всероссийской научно-практической и учебно-методической конференции (Санкт-Петербург, 30 мая – 2 июня 2022 года). –

СПб.: Изд-во Политехнического университета, 2022. – С. 37–42. – EDN  
NBFCWL.