

УДК 004.031

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ

Мышкова Г.А.

2 курс магистратуры ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

E-mail: miroshnikjulia@icloud.com

Научный руководитель Храмов В.В.

кафедры «Информационные технологии
и прикладная математика» ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

Аннотация: Статья посвящена цифровым технологиям, и их влиянию на повышения эффективности управления организацией. Также рассматривается роль цифровых технологий в мире – в деятельности многих ведущих мировых брендов.

Ключевые слова: цифровые технологии, эффективность управления, организация, программы, CRM.

DIGITAL TECHNOLOGIES AS A FACTOR IN IMPROVING THE EFFECTIVENESS OF THE ORGANIZATION

Miroshnik Yu.I.

Abstract: The article is devoted to digital technologies, and their impact on improving the management of the organization. It also considers the role of digital technology in the world - in the activities of many leading global brands.

Keyword: Digital technologies, management efficiency, organization, programs, CRM

В августе 1944 был представлен миру первый компьютер, а это значит, что началась новая, цифровая эра открытий, развития совершенно новых технологий, производства и управления таким производством. Смело можно сказать, что появления компьютера и вместе с ним цифровых технологий, помогло человечеству не только быстро развиваться в технологической сфере, но и значительно упростило управление этими технологиями после их создания. Например, если отбросить тот же телефон, то связь между людьми и организациями была возможно только почтой, но сообщения (в числе которых могли быть и важные документы) могли идти к

получателю неделями, а то и месяцами (учитывая отдалённость). Так первая электронная почта появилась в 1965 году, программа – mail, была написана для операционной системы - CTSS (Compatible Time-Sharing System). Что тоже стало исторической датой, сегодня мы имеем возможность не только отправлять обычные сообщения, но и возможность отправлять важнейшие документы с цифровой подписью.

Сегодня многие организация переходят исключительно на цифровое управление, например в России по исследованиям Росстата, примерно 92,1% организаций использует персональные компьютеры в 2017-ом году. Имеются интересные данные и за 2018-й год [2]:

Доля организаций, имевших специальные программные средства для управления закупками товаров (работ, услуг), в общем числе обследованных организаций	36,2%
Доля организаций, имевших специальные программные средства для управления продажами товаров (работ, услуг), в общем числе обследованных организаций	22,0%
Доля организаций, использовавших ERP-системы, в общем числе обследованных организаций	12,2%
Доля организаций, использовавших CRM-системы, в общем числе обследованных организаций	10,3%
Доля организаций, использовавших системы электронного документооборота, в общем числе обследованных организаций	66,1%

К сожалению, опираясь на данную статистику, можно заметить, использование ERP и CRM систем, у нас ещё не столь популярно, однако пока нет статистики за 2018 год, поэтому, спешить с выводами не стоит. Также, опираясь на статистику Росстата, который собирает эти данные с 2010-го года, прирост по данным пунктам не слишком высок, он колеблется примерно в 1-2% в год, и даже в десятых процента.

Обратим внимание на CRM системы. Customer Relationship Management – комплексной системы выстраивания и управления взаимоотношениями компании с клиентами. Используя широкий спектр инструментов CRM, компания потенциально способна более эффективно идентифицировать самых перспективных целевых клиентов.

CRM – это концепция управления отношениями с клиентами в условиях активной конкуренции, нацеленная на максимальное освоение потенциала каждого клиента и партнера в интересах предприятия.

Также, данная система помогает организовать не только работу с клиентами, но и организовать рабочее время всей компании, ставить различные задачи и контролировать их выполнение, собирать и оптимизировать статистические данные, собирать информацию для формирования финансовых отчетов и бюджетов.

К сожалению не все организации используют данную систему, возможно это связано со спецификой деятельности организаций, возможно из-за отсутствия возможности получить знания о пользованиями такими технологиями, или просто не желанием. Однако, любая организация, желающая быстро и эффективно занимать лидирующие, конкурирующие позиции, просто обязана пользоваться такими системами.

Сегодня рынок богат различными CRM системами, так по мнению eSputnik.com в пятёрку лучших входят следующие системы:

1. Bitrix24
2. Worksection
3. Мегатлан
4. bpm'online sales
5. Microsoft Dynamics 365 CRM

Так, например, функционал Bitrix24 включает в себя:

1. Управление людьми и сделками
2. Настройка своих стадий и воронки продаж
3. Выставление счетов

4. Управление проектами и задачами
5. Автоматизация бизнес-процессов
6. Настройка роботов, триггерных писем, смс и рекламы прямо из CRM

7. Встроенная IP- телефония и интеграция с почтой
8. Подключение Открытых линий (настройка вашего Facebook, Instagram, других мессенджеров к чату в Битрикс24)

9. Настройка планов продаж и отчетов Настройка регулярных сделок

10. Печать и отправка документов из CRM

11. Обмен данными с 1С Создание сайтов, лендингов со встроенной CRM

Однако не стоит списывать со счетов можно сказать классику среди CRM систем – 1С. Это очень гибкая система, из которой, умелые пользователи могут смастерить множество систем, с инструментами необходимыми исключительно для их организации. Так функционал 1С включает в себя:

- управление отношениями с клиентами,
- управление процессами продаж,
- управление запасами,
- управление закупками,
- управление складом,
- управление финансами,
- контроль и анализ целевых показателей деятельности

предприятия.

CRM оптимизирует рабочую силу и создает механизм управления продажами. Производительность компании растет минимум на 10%.

Эффективность работы организаций использующих цифровые технологии можно наблюдать каждый день, даже если взять то чем мы пользуемся ежедневно, смартфоны, автомобили, компьютеры, не стоит даже

упоминать какие технологии в них используются, иногда кажется, что то, что придумывают сегодня компании, взято из фантастических рассказов, возможно, но это возможно только если компания использует цифровые технологии

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Kate Leggett. The Forrester Wave: CRM Suites For Large Organizations, Q1 2015
https://go.forrester.com/blogs/15-03-26-the_forrester_wave_crm_suites_for_large_organizations_q12015/ (Дата обращения: 22.02.2019)
2. Федеральная служба государственной статистики. Российский статистический ежегодник http://www.gks.ru/free_doc/doc_2018/year/year18.pdf (Дата обращения: 22.02.2019)
3. Крамаров С.О., Храмов В.В., Кравченко О.Ю., Митясова О.Ю., Романченко В.Ю. Уточнение границ объектов сельхозназначения методами интеллектуального анализа данных дистанционного зондирования Земли // Современные проблемы дистанционного зондирования Земли из космоса: Сборник тезисов докладов Четырнадцатой Всероссийской открытой конференции "Электронный сборник тезисов докладов. – 2016. – С. 360.
<https://elibrary.ru/item.asp?id=28175715>
4. 1С Управление торговлей <http://v8.1c.ru/trade/> (Дата обращения: 22.02.2019)
5. А. Кудинов, М. Сорокин, Е. Голышева. CRM. Практика эффективного бизнеса. 2012
6. Крамаров С.О., Храмов В.В., Беляев А.В., Прус М.Ю., Митясова О.Ю., Романченко В.Ю. Повышение уровня продовольственной безопасности страны с использованием технологий спутникового мониторинга // Технологии техносферной безопасности. – 2017. – № 2 (72). – С. 203-208.
<https://elibrary.ru/item.asp?id=29871141>
7. Крамаров С.О., Храмов В.В., Небаба А.Н., Митясова О.Ю., Прус М.Ю., Романченко В.Ю. Технологии спутникового мониторинга для генерирования

цифровых план-схем экологического состояния территорий // Технологии техносферной безопасности. – 2017. – № 1 (71). – С. 255-258.
<https://elibrary.ru/item.asp?id=29871104>

8. Роскошин Л.А., Храмов В.В. Представление изображений объектов земной поверхности при их спутниковом мониторинге методом триангуляции // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2017. – № 1-1. – С. 313-319. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30766948>

9. Development of Instruments of Fuzzy Identification of Extended Objects Based on the Results of Satellite Monitoring / Imran G. Akperov, Vladimir V.Khramov // International Conference on Theory and Applications of Fuzzy Systems and Soft Computing ICAFS 2018: 13th International Conference on Theory and Application of Fuzzy Systems and Soft Computing — ICAFS-2018. – pp 325-332 URL: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-04164-9_44