

УДК 33:338

ПОСТРОЕНИЕ И АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ В РЕАЛИЗАЦИИ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Бурдюкова Анастасия Сергеевна - магистрант направления подготовки

Экономика (Финансы в цифровой экономике)

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП)

Аннотация: В статье рассмотрены автоматизация бизнес процессов в компании; раскрывается сущность понятия бизнес процессов, а также как автоматизировать бизнес-процессы с помощью CRM-системы.

Ключевые слова: автоматизация бизнес процессов, экономическое развитие, информационные технологии, финансовой деятельности предприятия, ИТ сфера, внедрение СЭД, CRM-система.

CONSTRUCTION AND AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES IN THE IMPLEMENTATION OF FINANCIAL ACTIVITIES OF THE ENTERPRISE

Burdyukova A.S.

Abstract: The article discusses the automation of business processes in the company; reveals the essence of the concept of business processes, as well as how to automate business processes using a CRM system.

Keywords: automation of business processes, economic development, information technologies, financial activity of the enterprise, IT sphere, implementation of EDMS, CRM system.

Бизнес-процессы в компании — это последовательность действий и операций, которые нужны для создания продукта или оказания услуги.

Бизнес-процесс — это регулярно повторяющаяся последовательность взаимосвязанных операций или действий, которые нужны для создания продукта или оказания услуги. У бизнес-процесса есть управленец, отвечающий за результат.[5]

В любой компании таких бизнес-процессов могут быть десятки. И все они выполняются людьми.

Если появилась необходимость ускорить процесс, сэкономить время сотрудников, а также исключить ошибки по вине человеческого фактора, то

используются программы для помощи людям. Это и есть автоматизация бизнес-процессов.[3]

CRM система - это система управления взаимодействием с клиентами.

6 причин автоматизировать бизнес-процессы

Автоматизировать бизнес-процессы можно с помощью CRM-системы. В действительности преимуществ ее внедрения – намного больше. Здесь перечислим базовые и наиболее весомые аргументы в пользу CRM-системы:

1. Менеджеры работают продуктивнее

Вы когда-нибудь замеряли, сколько менеджер тратит на выполнение однообразных и рутинных действий? На подготовку и отправку документов, на рассылку типовых sms-сообщений клиентам, обработку заявок? А сколько из 8-часового рабочего дня остается непосредственно на продажи? То есть на то, ради чего собственно менеджеры и были наняты в компанию?

Автоматизация позволяет убрать из рабочего процесса рутину и переключить фокус внимания менеджеров на продажи. В итоге, сотрудники справляются с работой намного быстрее и качественнее.

2. Человеческий фактор сведен к минимуму.

Человек – не робот. Он может допускать ошибки. Нелепая опечатка – и всё, контакт клиента записан неверно. Нет контакта – нет клиента. Нет клиента – нет продажи.

3. Экономия на заработной плате.

Программа «не просит» зарплату. А еще вы можете экономиться и избавиться от необходимости брать людей на механическую работу, например, создание массовых рассылок или осуществление документооборота.

4. Аналитика в режиме реального времени.

CRM-система позволяет видеть оцифрованные показатели по любым активностям и проанализировать текущую ситуацию, которая происходит в компании в текущий момент. Принимать важные управленческие решения, заниматься стратегическим планированием, тестировать бизнес-

гипотезы становится удобнее и проще. Ведь все цифры хранятся в одном месте, а не в документах Word, таблицах Excel, на стикерах и головах менеджеров.

5. Клиенты не теряются.

CRM-система реагирует на входящий запрос по любому каналу связи. Она не дает пропустить ни одну заявку. А еще система напоминает менеджеру о необходимости связаться с клиентом в назначенное время для повторной продажи. Ни один клиент не будет упущен!

6. Сделки завершаются быстрее.

Система ставит задачи менеджеру на каждом этапе продаж. Он никогда не запутается и не забудет о том, что надо совершить любое касание по отношению к клиента, приближая его к сделке: перезвонить, подготовить коммерческое предложение, выставить счет.[3]

Что можно автоматизировать?

- Рассылка уведомлений.

Уходит много времени на проведение планерок и совещаний для контроля все сделок менеджеров? Есть один отличный вариант, как сэкономить время и посвятить несколько лишних часов на решение действительно важных вопросов.

Если у сотрудников возникают критические моменты на ключевом этапе сделки, которые мешают успешному ее завершению, то система автоматически присылает уведомление руководителю. Таким образом, у него есть возможность оперативно вмешаться и направить решение сложного вопроса в нужное направление.

- Рассылка sms-уведомлений клиентам.

Есть категория клиентов, которые готовы обрывать телефоны офиса, чтобы выяснить статус их заказа. Менеджеры – на нервах, едва успевают отвечать на десятки звонков. И при этом отвлекаются от важных дел, едва справляясь с наплывом звонков.

CRM-система берет на себя рутину и автоматически отправляет sms-уведомления клиентам о статусе их заказов.

А еще настроить отправку sms-уведомлений клиентам с напоминаниями, актуально, например, когда у покупателей запланирована встреча с менеджером. Сотруднику нет необходимости тратить время на дозвон до клиента. А тот, в свою очередь, не забудет о встрече. Выходит, что рассылка sms-уведомлений – это дополнительный фактор для увеличения продаж и экономии рабочего времени менеджеров.

- Помощь менеджерам

Сколько важных лидов вы теряете по вине менеджеров? Из-за забывчивости или из-за того, что не захотели перезвонить после первого недозвона до клиента?

CRM-система не оставит менеджеру шансов забыть, полениться или не захотеть. Система подсказывает, когда и кому нужно перезвонить. Автоматические напоминания не дадут упустить сделку.

- Документооборот

Оформление документов «сжирает» огромную часть рабочего времени менеджеров. Порой эти цифры доходят до 60% времени от стандартного 8-часового дня.

CRM-система отлично справляется с рутинной работой и берет вопросы подготовки и отправки документов на себя. CRM сама заполнит нужные бумаги по заранее сформированным шаблонам, «подтянув» данные из карточки контакта и отправки документа. [1, с 46]

Проанализировав текущую ситуацию в компании, необходимо оптимизировать документооборот путем создания бизнес-процесса мобильного приложения для электронного документооборота.

Внедрение систем электронного документооборота практикуется во всех сферах бизнеса и государственного сектора. Система электронного документооборота – это организационно-техническая система, с помощью которой происходит создание, управление доступом и распространение

электронных документов в компьютерных сетях, а также контроль над потоками документов в компании. Методология внедрения информационной бизнес-системы (ИБС) – это группа принципов, методов организации и построения теоретической и практической деятельности по внедрению бизнес-системы, которая гарантирует успех внедрения в оптимальных условиях. Во многих случаях, нововведения, связанные с внедрением СЭД, проводятся в уже работающей компании. И лишь в редких случаях, формирования СЭД происходит при создании организации и начале ее деятельности.

Преимущества перехода от бумажного документооборота на СЭД – регистрация документов, автоматизация делопроизводства, автоматизация обмена документами, возможность ведения электронного архива документов, результативный поиск документа, оптимизация хранения большого объема информации, формирование жизненного цикла, формирование базы документов, исключая возможность их дублирования. [2]

Библиографический список

1. Варзунов А.В., Торосян Е.К., Сажнева Л.П. Анализ и управление бизнес-процессами: учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с.
2. Дмитриева А.Р., Котовсков Я.В. Внедрение системы электронного документооборота 1С: Документооборот в образовательной организации // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т. 5, №1.– С. 47-51.
3. Управление бизнес процессами // Первый эксперт. Консалтинг и аудит – Режим доступа: <https://first-expert.ru/upravlenie-biznes-processami/> (дата обращения 18.01.2020).
4. Корытов Г.В., Ильин И.В. Компоненты ERP-системы для автоматизации складского учета на предприятии малого бизнеса // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия: Информационные компьютерные технологии в образовании. – 2019. – №15. – С. 146-160.
5. Мирошник Ю.И. Моделирование бизнес-процессов цифровой организации // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2019. – Т. 5, № 1. – С. 81-86.