

УДК 004

КОРПОРАТИВНЫЕ ПОРТАЛЫ НА ОСНОВЕ CRM-СИСТЕМ

Лубягина Ю.В.

студент кафедры экономики и информационных технологий менеджмента

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Дремина А.В.

студент кафедры теоретических основ и менеджмента физической культуры

спорта и туризма

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Бурнакова Д.В.

студент кафедры экономики и информационных технологий менеджмента

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Попова М.Н.

студент кафедры социально-экономического планирования

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Гермогенов Н.Н.

студент кафедры обогащения полезных ископаемых

Сибирский Федеральный Университет

Россия, г. Красноярск

Аннотация

В данной статье рассматриваются особенности CRM-систем, как способ оптимизации системы электронного документооборота на предприятиях, анализируются преимущества CRM-систем, а также решаемые задачи при их внедрении на предприятии.

Ключевые слова: корпоративные порталы, электронный документооборот, CRM-система.

CORPORATE PORTALS ON THE BASIS OF CRM-SYSTEMS

Lubyagina Ju.V.

student of department of economy and information technologies of management

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Dremina A.V.

student of department of theoretical bases and management of physical culture of sport and tourism

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Burnakova D.V.

student of department of economy and information technologies of management

Siberian Federal University

Russia, Krasnoyarsk

Popova M.N.

student of department of socio-economic planning

Siberian Federal University
Russia, Krasnoyarsk

Germogenov N.N.

student of department of mineral processing
Siberian Federal University
Russia, Krasnoyarsk

Annotation

This article discusses the features of CRM-systems, as a way to optimize the electronic document management system in enterprises, analyzes the advantages of CRM-systems, as well as the tasks to be solved when they are implemented in the enterprise.

Keywords: corporate portals, electronic document management, CRM-system.

Сегодня многочисленные компании стремятся постоянно оптимизировать свою деятельность, внедряя всевозможные системы автоматизации, благодаря которым для них открываются дополнительные функции, позволяющие делать работу куда оперативнее, и достигать при этом наилучших результатов.

Для того, чтобы совершенствовать бизнес-процессы документооборота, на предприятиях внедряют корпоративные порталы на основе CRM-систем.

CRM-система – это информационная система, назначением которой является автоматизация бизнес-процессов компании, обеспечивающих взаимодействие всех ее сотрудников, подразделений с клиентами на уровне, определяемом CRM-идеологией. Перевод термина Customer Relationship Management (CRM) на русский язык звучит как «управление взаимоотношениями с клиентами».

Такая система, с одной стороны, решает задачи, направленные на удовлетворение и удержание клиентов, с другой – служит оптимизации деятельности компании, улучшает взаимодействие сотрудников с помощью

автоматизации документооборота, сокращая издержки, связанные с поиском и обработкой информации, анализом данных, управлением продажами и т.д.

Цели могут быть многоуровневые, разные по значимости, разные по сложности реализации. Чем подробнее описаны цели, тем осознаннее клиент (и внедренец) подходит к проекту "корпоративный портал". Цели достигаются (или не достигаются) и могут быть объективно измерены, а также обязательно привязаны ко времени.

Например, для отдела продаж: к 1 декабря увеличить количество обрабатываемых входящих заявок (фиксация лида, первичный ответ, формирование уточняющего запроса, постановка сопряженных задач и т.п.) с 15 до 25 штук на менеджера продаж в день.

Еще пример, сократить время интеграции нового сотрудника в структуру компании с 2 дней до 4 часов, исключить из процесса интеграции сопровождающего HR-сотрудника, разработать и внедрить с 1 декабря.

Наиболее востребовано внедрение различных CRM систем, предназначенных для увеличения удобства работы с каждым из клиентов компании, что в свою очередь приводит к повышению всех основных показателей компании [1].

Принцип работы CRM системы основан на высокой значимости каждого из клиентов, поскольку именно от клиентов напрямую зависит и будущее развитие фирмы. Такой системе можно доверить решение таких задач, как:

- управление ресурсами фирмы.
- осуществление финансового учета.
- управление документооборотом.

Современные CRM-системы предусматривают наличие всех необходимых инструментов, предназначенных для управления как внутренним, так и внешним документооборотом организации любого масштаба. Данные инструменты предоставляют средства для автоматического формирования всех необходимых документов по шаблонам, быстрого поиска всех необходимых документов в

системе, подготовки различных печатных форм документов, создания электронного хранилища для всех документов компании, и, разумеется, многое другое [4].

С помощью CRM-системы можно наладить коллективную работу сотрудников с документами, основным преимуществом которой является возможность гибкого разграничения прав доступа, благодаря чему конфиденциальная информация не попадет в руки к мошенникам.

С CRM системами можно организовать электронное визирование, а также реализовать учет взаимосвязей между всеми документами. И, разумеется, подобная система сможет сэкономить много времени для ваших сотрудников.

С точки зрения управления бизнесом эффект от внедрения CRM проявляется в том, что процесс принятия решения за счет автоматизации переносится на более низкий уровень и унифицируется. За счет этого повышается скорость реакции на запросы, растет скорость оборота средств и снижаются издержки.

Преимущества внедрения CRM-системы на предприятиях:

1) Информационные преимущества.

Часто в крупных компаниях среди первоочередных проблем информационной инфраструктуры называют как недостаток информации, так и избыток информации. Дело в том, что подразделения и информационная инфраструктура крупных компаний производят информацию в огромных количествах.

Если информационные потоки не структурируются, не обрабатываются, и не преобразуются к необходимому виду то с одной стороны информации в нужной форме при необходимости не будет под рукой, а с другой стороны, при ручной обработке "сырых" данных и извлечении нужной информации, реализуется ситуация, когда информации слишком много и для работы она непригодна. Интегрированные информационные системы и в частности корпоративные интранет порталы помогают преодолеть этот информационный парадокс.

При оптимизации информационной структуры компании в концепции интранет-портала Интранекст в качестве инструмента организации информации

чаще всего выступает библиотека документов. Информация в ней доступна вне зависимости от способа доступа сотрудника к portalу и его физического места нахождения. Работа с документами реализована с учетом прав и полномочий доступа пользователей, поддерживается версионность и защита от нежелательных изменений, реализованы механизмы документооборота, способ отображения зависит от персональных или групповых настроек пользователя, реализованы множественные системы независимой и комбинированной разметки документов: тематическая, отраслевая, персональная и др.

В сочетании с сервисами полнотекстового поиска, подписки на обновления и интеграцией с множеством других корпоративных приложений, библиотека документов портала становится тем, что называется уже Базой знаний компании. Публикация в специальных разделах библиотеки шаблонных и стандартных документов (приказы и распоряжения, бланки и корпоративный бренд-бук) помогает не только унифицировать документы и поддерживать их актуальность, но и снижает нагрузки на многие сервисные подразделения компании.

2) Повышение скорости и простоты управления персоналом

Одним из наиболее востребованных и важных информационных инструментов портала являются новостные ленты. Основная задача, решаемая при помощи новостной подсистемы портала - это повышение вертикальной интеграции компании путем публикации сообщений, адресованных определенным группам сотрудников или всему коллективу организации. Это дает возможность руководителям подразделений оперативно доводить до подчиненных данные о принимаемых решениях, а сотрудникам ощущать себя вовлеченными в общие процессы компании. Реализация новостной подсистемы порталного решения Интранекст от компании АВИМ, позволяет сотруднику практически всегда быть "на связи" с помощью веб-интерфейса, карманных компьютеров, SMS и даже голосовых сервисов.

3) Формирование и закрепление необходимой структуры бизнес-процессов

Корпоративный интранет портал может быть не только встроен в существующую структуру компании и интегрирован с ее бизнес-процессами, но может и активно формировать эту сферу. Такое положение вещей может быть наиболее полезно небольшим компаниям - внедряя готовое отраслевое решение на базе Интранекст, такая компания может модернизировать существующие бизнес-процессы и привести их в соответствие со сложившимися лучшими практиками, тем самым не изобретая велосипед. Более крупные компании, уже сформировавшие необходимую структуру и состав бизнес-процессов, но имеющие проблемы с отступлениями персонала от утвержденных процедур, могут с помощью корпоративного интранет решения зафиксировать требуемый порядок.

4) Оптимизация коллективной работы

HR-менеджеры видят в корпоративном интранет-портале, прежде всего, средство последовательного проведения существующей внутренней корпоративной политики. Портал предоставляет компаниям действенные средства реализации в области управления персоналом. Интранет многократно упрощает организацию обратной связи сотрудников с руководством, позволяет открыто и обстоятельно обсудить актуальные проблемы компании, провести опросы и голосования, упростить адаптацию новых сотрудников, наглядно демонстрируя принятые в компании правила и процедуры. Наконец, портал предоставляет разнообразные средства для поддержки и повышения уровня мотивации сотрудников: конкурсы и поощрения, доска почета и др.

5) Повышение мобильности коллектива

В современном бизнесе остро стоит задача повышения мобильности сотрудников, то есть снижения потерь и простоев в работе во время командировки или отсутствия на рабочем месте по любой другой причине. Интранет порталы позволяют уверенно решить эту проблему. Так, реализация корпоративного интранет портала с использованием подхода Интранекст компании АВИМ подразумевает последовательную шаблонизацию интерфейсов. Это в свою очередь

позволяет использовать нужный шаблон интерфейса в зависимости от способа доступа: стандартный при доступе через браузер, облегченный при доступе из мобильного браузера и сверх-легкий при доступе по war. Добавьте сюда смс и e-mail оповещение, голосовые сервисы, дополнительные функции документооборота, выполняемые по расписанию и вы получите информационную инфраструктуру, которая позволит сотрудникам работать удаленно, а в самых сложных случаях и полном отсутствии связи с сотрудником перераспределяет его задачи в соответствии с установленными правилами.

б) Сокращение некоторых издержек

Формально автоматизация бизнес-процессов и прямое сокращение издержек не входят в основные задачи корпоративного портала. Они являются следствием и "побочным эффектом" корректной работы основных модулей. Так корпоративный интранет портал служит для сокращения временных затрат на такие текущие операции как заказ пропусков, канцелярских принадлежностей, переговорных комнат, курьерской доставки. Таким образом, "побочный эффект" административных сервисов портала играет важную роль, приносит реальную экономическую выгоду и стимулирует сотрудников к использованию портала в повседневной работе. Следствием этого является рассмотрение административных сервисов в качестве равных по важности первоочередным пользовательским сценариям. Кроме явных материальных выгод внедрение портала позволяет так же сократить бумажную часть документооборота, временные и прочие издержки на персональные встречи по производственным вопросам и оптимизировать другие затратные производственные виды деятельности [7].

Система электронного документооборота по своей сути представляет собой перечень функций программного обеспечения, необходимых для работы с электронными документами. А благодаря единой системе обмена информацией, внедрение документооборота посредством CRM систем можно наладить рабочий процесс без бумаг.

На российском рынке представлено множество вариантов технических решений CRM-систем, основанных на различных компьютерных платформах - начиная от дополнительных модулей к программе 1С и заканчивая многочисленными программными продуктами, имеющими те или иные возможности интеграции с офисным программным обеспечением [3].

Наиболее популярными среди предприятий являются следующие корпоративные порталы:

- 1) Корпоративный портал 1С: Битрикс24. Система управления внутренним информационным ресурсом Компании для коллективной работы над задачами, проектами и документами, для эффективных внутренних коммуникаций.
- 2) IBM Lotus Connections. Программное обеспечение для повышения эффективности коллективной работы в организациях включает в себя службы мгновенного обмена сообщениями, средства поддержки Web-конференций, порталы для совместной работы и среды, основанные на использовании ролей.
- 3) SAP NetWeaver Portal. Корпоративный веб-портал, входящий в состав SAP NetWeaver компании SAP. Пользователи, находясь как внутри, так и вне компании, и используя только веб-браузер, после аутентификации на портале, являющейся точкой единого входа, получают доступ к корпоративным данным, приложениям и сервисам. SAP Netweaver Portal также предоставляет средства для управления этими знаниями (в терминологии компании SAP), для их анализа и совместного использования.
- 4) Microsoft Sharepoint Server. Система управления корпоративным контентом и совместной работы, которую можно использовать в качестве корпоративного портала. Имеет множество расширений и

- интегрированных систем. Тесно интегрирована с MS Office и MS Exchange. Может поставляться как SaaS сервис.
- 5) DeskWork. Корпоративный портал на базе Windows SharePoint Services. Содержит настраиваемый модуль документооборота, элементы социальной сети, коммуникационные инструменты. Все модули в портале можно настраивать визуально без помощи ИТ специалистов.
 - 6) WSS Portal. Коробочный портал на платформе MS SharePoint Server 2007. Есть лайт версия для Windows SharePoint Services. Содержит дополнительные инструменты - адресная книга, дни рождения сотрудников, библиотека документов, информеры. Ускоряет и удешевляет внедрение Sharepoint-портала.
 - 7) Ittilan Portal. Коробочное порталное решение, включающее более 60 информационных и коммуникационных модулей и блоков, в том числе: личный кабинет, узлы подразделений, заявки, динамическая визуализированная оргструктура с использованием Silverlight, удобный телефонный справочник, Банк идей, Горячая линия с руководством, структурированное хранилище документов, медиagalерею и многое другое.
 - 8) Liferay Portal. Open-source корпоративный портал, написанный на Java. Содержит функции для управления контентом и совместной работы. Отличается простотой установки и настройки, а также продвинутыми возможностями для интеграции и кастомизации. Поддерживает Google Gadgets. Интегрирован с MS Office. Есть бесплатная версия. Есть русская локализация.
 - 9) TopS BI Intranet Portal. Интранет решение на базе Sharepoint Server, представляет собой комплекс готовых модулей для публикации информации, организации совместной работы, поддержки внутренних

коммуникаций и общения сотрудников, автоматизации бизнес-процессов компании.

- 10) Drupal. Корпоративный портал: Оргструктура, Массовые рассылки партнёрам, Документооборот, Инвентаризация ТМЦ, Связь с 1С, Календарь и события. Управление задачами и проектами, Табель рабочего времени, Обсуждение документов, Чаты. Есть лёгкая версия для мобильных устройств. Есть версия для самостоятельной установки в сети предприятия [5; 6].

Когда организация собирается внедрить корпоративный портал возникает вопрос: «Как выбрать корпоративный портал?»

1. Базовое порталное решение производителя должно обладать достаточной для решения Ваших бизнес-задач встроенной функциональностью, возможностями для масштабирования (будущего увеличения числа пользователей и нагрузки на портал), инструментами для доработки функций портала (адаптации портала к потребностям бизнеса Вашей компании).
2. Возможности платформы по интеграции с корпоративными системами и хранилищами данных должны обеспечивать планируемые Вами функции доступа пользователей портала к существующим или планируемым к внедрению в Вашей компании корпоративным и внешним бизнес-приложениям, информационным ресурсам.
3. Лидерство и стабильные позиции производителя решения на мировом рынке и его присутствие на рынке СНГ обеспечит техническую поддержку и развитие порталной платформы, то есть надежность Ваших вложений в базовую платформу.
4. При выборе технологии необходимо учитывать сложившуюся ИТ-инфраструктуру и архитектуру информационных систем Вашей организации.

5. Стоимость и сроки внедрения портала на выбранной платформе должны соответствовать Вашим планам развития корпоративной информационной системы. Компания, в которой внедряется CRM, должна выделить первоочередные направления автоматизации и начать с них, постепенно достраивая всю систему.

Соответственно, CRM должна предусматривать средства ввода информации в единую базу данных (как служащими компании, так и самим клиентом, например, через WEB-сайт при регистрации или покупке), причем данные должны централизованно обновляться при каждом новом контакте.

Таким образом, на базе системы CRM можно осуществить внедрение электронного документооборота, что весьма эффективно, поскольку подобная система позволяет избавиться от необходимости вручную работать с документами [2].

Библиографический список

1. Янковая, В. Ф. Оптимизация документооборота организации: журнал /В. Ф. Янковая // Справочник секретаря и офис-менеджера. – 2012. – № 7.
2. Оптимизация бизнес – процессов [Электронный ресурс]: Бизнес – процессы / Учебные материалы для предпринимателей «Управление производством». – Режим доступа: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/optimizacija-biznes-processov.html>
3. Немецкая исследовательская компания GfK: официальный сайт [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gfk.com/>
4. Оптимизация бизнес – процессов [Электронный ресурс]: Бизнес – процессы / Учебные материалы для предпринимателей «Управление производством». – Режим доступа: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/optimizacija-biznes-processov.html>.

5. Рейтинг CRM-систем 2017 года: официальный сайт [Электронный ресурс].
— Режим доступа: <http://crm-top.ru/>
6. Рейтинг корпоративных порталов: официальный сайт [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.intranetno.ru>
7. Корпоративный интранет-портал INTRANEXT: официальный сайт [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.intranext.ru

Оригинальность 75%