

УДК 330.33:004

Н. Б. Демироглу

ГБОУВО РК «Крымский инженерно-педагогический университет им. Февзи Якубова»,
Симферополь, e-mail: dnib2008@ukr.net

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ МАЛОГО БИЗНЕСА

Ключевые слова: малый бизнес, автоматизация, управление, бизнес процесс, цифровая экономика, цифровые технологии, субъект малого предпринимательства, интернет-технологии.

В статье подчеркивается необходимость автоматизации бизнес процесса субъектов малого предпринимательства, учитывая риски, которые возможны при сложившейся ситуации, вызванной пандемией. Определены задачи (сокращение затрат по организации учета, организация контроля деятельности субъекта малого предпринимательства, повышение уровня внутренней дисциплины в компании и элементы деятельности предпринимательских структур, подлежащие автоматизации. Приведена краткая характеристика CRM систем для предпринимательских структур, а именно: «Битрикс24», «Мегаплан», «Простой бизнес», Microsoft Dynamics CRM, Bpm'online sales, AmoCRM, Trello Wrike, Mango Office. Автоматизация бизнес-процессов для СМП необходима и актуальна как одно из основных преимуществ перед конкурентами. Для владельцев малого бизнеса предусмотрены самые доступные и простые CRM, которые не требуют покупки дорогостоящих пакетов и имеют бесплатные Free-версии, рассчитанные на 5-7 сотрудников, чего вполне достаточно. Выбирать сервисы предпринимателям необходимо по специфике и функциональным особенностям. А также следует учитывать и проводить оценку эффективности оптимизации отдельных процессов управления деятельности субъектов малого предпринимательства. Систематизированы случаи, когда она экономически не обоснована: если автоматизация дороже потенциального дохода; небольшое количество клиентов и узкая специфика деятельности; отсутствует возможность обеспечить эффективную автоматизацию бизнес-процессов; планируется реструктуризация бизнеса.

N. B. Demiroglu

State Budget Educational Institution of Higher Education of the Republic
of Crimea Crimean Engineering and Pedagogical University the name
of Fevzi Yakubov, Simferopol, e-mail: dnib2008@ukr.net

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES AS A CONDITION FOR SMALL BUSINESS EFFICIENCY

Keywords: small business, automation, management, business process, digital economy, digital technologies, small business entity, Internet technologies.

The article emphasizes the need to automate the business process of small businesses, taking into account the risks that are possible in the current situation caused by the pandemic. The tasks are defined (reducing the cost of organizing accounting, organization of control over the activities of a small business entity, increasing the level of internal discipline in the company, and elements of business structures that are subject to automation. A brief description of CRM systems for business structures, namely: "bitrix24", "Megaplan", "Simple business", Microsoft Dynamics CRM, BPM'online sales, AmoCRM, Trello Wrike, Mango Office. Automation of business processes for SMPS is necessary and relevant as one of the main advantages over competitors. For small business owners, the most affordable and simple CRM systems are provided, which do not require the purchase of expensive packages and have free Free versions designed for 5-7 employees, which is quite enough. Entrepreneurs need to choose services based on their specifics and functional features. It is also necessary to take into account and evaluate the effectiveness of optimizing individual management processes for small businesses. Cases where it is not economically justified are systematized: if automation is more expensive than potential income; a small number of clients and narrow specifics of activities; there is no opportunity to ensure effective automation of business processes; business restructuring is planned.

Введение

Основная цель каждого бизнес процесса – это достижение субъектом малого предпринимательства конкретных задач оптимизации деятельности. Непосредственно в финансово-хозяйственной деятельности взаимодействуют внутренние и внешние стороны компании, взаимодействующие между собой (клиенты, контрольные органы, руководители, со-

средственно в финансово-хозяйственной деятельности взаимодействуют внутренние и внешние стороны компании, взаимодействующие между собой (клиенты, контрольные органы, руководители, со-

трудники). При возникновении проблем в малом бизнесе, с целью роста рентабельности фирмы внедряют автоматизацию и оптимизацию бизнес процессов. С их помощью возможно также и снижение предпринимательских рисков.

А.С. Еропкина и Ю.А. Зобнин провели монографическое исследование и обобщили результаты автоматизации бизнес-процессов конкретных предприятий, различных по масштабу и отраслевой принадлежности [1]. Э.М. Григориади рассматривает влияние финансовых технологий на изменения автоматизации бизнес процессов при управлении малым и средним бизнесом [2]. «Переход бизнес-процессов в цифровое пространство требует адекватных изменений в системе контроля организации», подчеркивают авторы Т.Ю. Феофилова и Р.С. Кохан [3]. И.А. Арапова и А.Г. Балашов провели исследование подходов к интеграции решений автоматизации процессов отдела маркетинга предприятия малого бизнеса [4]. Зарубежные ученые также проводят исследования в сфере автоматизации бизнес-процессов малого бизнеса с целью оптимизации и роста эффективности субъектов малого предпринимательства в своих государствах [5-7].

Цель исследования – рассмотреть преимущества и недостатки автоматизации бизнес-процессов субъектами малого предпринимательства, обобщить характеристики CRM систем для малого бизнеса.

Материалы и методы исследования

При проведении исследования использовались методы теоретические, а именно: анализ и синтез, метод абстрагирования, индукции и дедукции, интерпретации, с целью понимания взаимовлияния факторов, определяющих динамику общего развития. Кроме этого, следует отметить о применении эмпирических методов исследования: изучение литературы и результатов исследовательской деятельности, наблюдение, беседа и др.

Результаты исследования и их обсуждение

Экономические риски, которые создает пандемия, вызванная КОВИД-19 –

это самая обсуждаемая повестка дня сегодня. Во всем мире наблюдается серьезное замедление производственной деятельности. Как на глобальном уровне, экономика России также отрицательно отреагировала на эпидемию, которая повлияла глубоко на экономику и сталкивается с кризисом. Одним из способов поддержки эффективной деятельности субъектов малого предпринимательства выступает автоматизация бизнеса, которая позволяет улучшить качество работ предприятия, рутинные процессы упраздняются, прибыль возрастает. Но для каждого процесса есть свои тонкости и нюансы. Поэтому важно грамотно подобрать автоматизированные инструменты.

Оптимизация бизнес процессов выступает основой стабильного роста фирмы. При этом следует обратить внимание на специализацию отдельно взятого субъекта предпринимательской деятельности и в индивидуальном порядке находить наилучший вариант автоматизации отдельных процессов и этапов управления. Основные задачи при разработке проекта автоматизации бизнес процесса субъектов малого предпринимательства представлены на рисунке 1.

Автоматизация процессов деятельности большинства предпринимательских структур реализуется по индивидуальному проекту, который разрабатывается специально для отдельно взятого субъекта хозяйствования. При этом возможно применение внутреннего аудита, направленный на сокращение предпринимательских рисков и поиск преимуществ.

При этом следует обращать внимание также и на эффект от внедрения автоматизации отдельных процессов. Для субъектов малого предпринимательства к показателям эффективности автоматизации процессов управления следует отнести:

- сокращение времени на выполнение отдельно взятых операций;
- сокращение периода подписания контрактов с контрагентами;
- сокращение обращений в службу поддержки фирмы;
- рост выручки от реализации продукции, товаров, работ, услуг и другие.

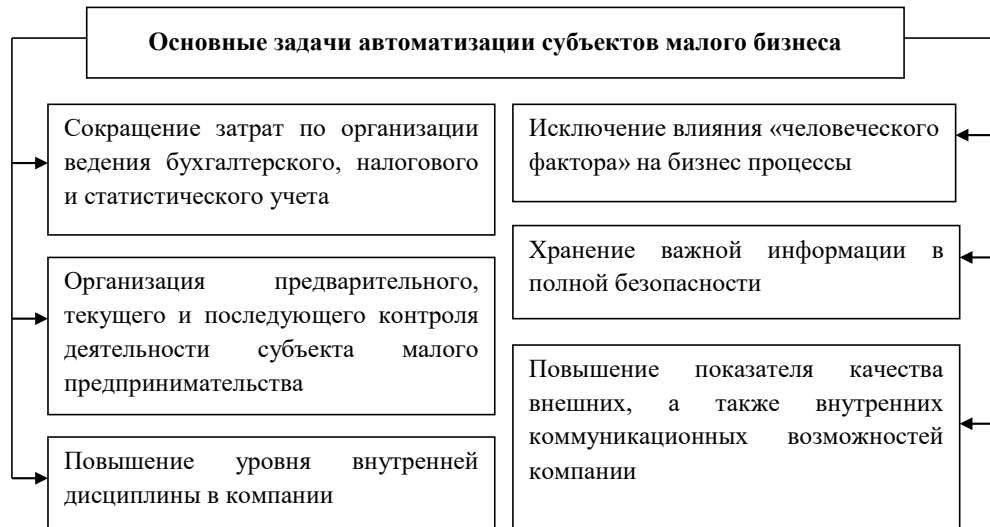


Рис. 1. Основные задачи при разработке проекта автоматизации бизнес процесса субъектов малого предпринимательства

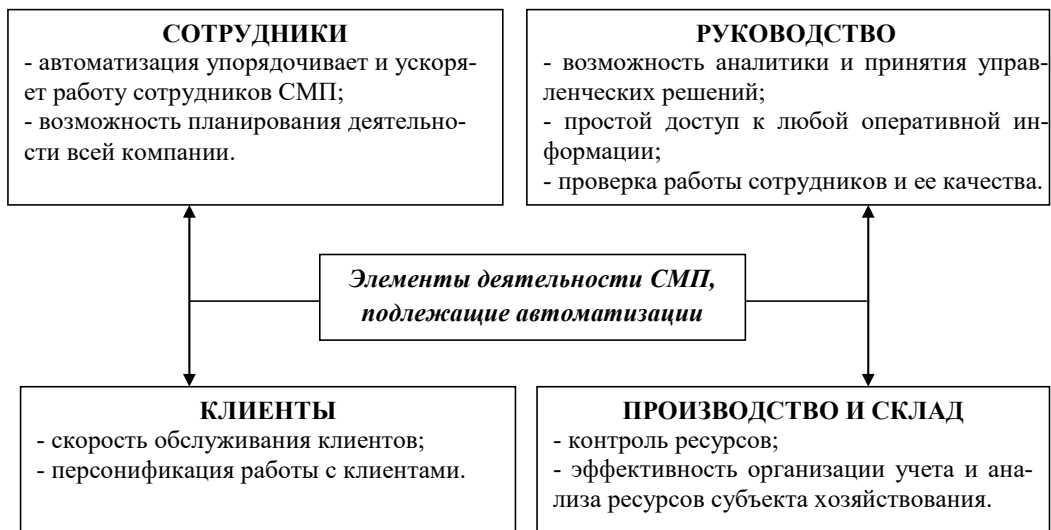


Рис. 2. Элементы деятельности СМП, подлежащие автоматизации и возможные преимущества от внедрения новых технологий

При выборе CRM для бизнеса следует учитывать наличие следующих особенностей: возможность ведения клиентской базы и заполнения информации; создание коммерческих предложений, используя встроенные шаблоны; планировка задач и отслеживание их выполнения (как личных, так и сотрудников); согласование и контроль работы всех членов компании и отдельными структурами; взаимодействие с клиентами, оперативное получение отчетов и аналитики; оформление

отчетной документации и регистрация сделок; обзвон заинтересованных клиентов посредством внутренней телефонии; рассылка электронных писем и отправка коммерческих предложений; анализ выполненных задач, поставленных на определенный промежуток времени.

Многие собственники малого бизнеса с опаской рассматривают дополнительное программное обеспечение, требующее дополнительных затрат. понесенные расходы окупаются, поскольку

CRM позволяет в несколько раз увеличить рост продуктивности, на 40% снизить трудовые затраты в несколько раз увеличить продажи и более, чем на 70% улучшить взаимоотношения с потенциальными и действующими клиентами.

На рисунке 2 обобщены основные элементы, подлежащие автоматизации и возможные преимущества от внедрения новых технологий.

При наличии преимуществ, у малого бизнеса имеется ряд ограничений, которые нельзя упускать из вида. Речь идет о небольшом бюджете, малом количестве сотрудников в штате и простой структуре компании.

Рейтинг CRM систем для малого бизнеса с описанием функциональных особенностей и преимуществ представлен в таблице.

Краткая характеристика CRM систем для малого бизнеса

«Битрикс24»	Многофункциональный инструмент, предназначенный для выверенного управления компанией. Сервис предназначен для выполнения запланированных продаж, ведения отчетности и сохранения документации. Многофункциональный интерфейс позволяет оптимизировать работу с клиентами. «Битрикс24» является лучшей бесплатной CRM системой для бизнеса. Система «Битрикс24» имеет массу преимуществ: ведение складского учета и графическая аналитика; e-mail-трекер для сохранения переписки; интеграция с web-приложениями, социальными сетями и 1С; мобильная версия для Android, ОС и iOS.
«Мега-план»	Программа, разработанная с целью максимально возможной оптимизации работы с контрагентами и направленная на рост выручки от реализации продукции, товаров, работ, услуг. Применяется в основном СМП. для ведения малого бизнеса. Основные преимущества: моментальная техподдержка, интуитивно понятный интерфейс, быстрый старт, почтовый сервис, интеграция с 1С и телефонией.
«Простой бизнес»	Отечественный проект, незаменимый для малого бизнеса. Сервис используется для учета информации о клиентах, сохранения истории звонков и всей необходимой документации. Преимущества: возможность управления персоналом и наличие чата для сотрудников. В CRM «Простой бизнес» можно вести классический документооборот, делать почтовую рассылку и использовать стандартные шаблоны для ускорения процесса. Имеется возможность ведения учета бухгалтерии. Полный тариф на бесплатной основе предусмотрен только для пяти сотрудников.
icrosoft Dynamics CRM	Универсальный сервис, предназначенный для владельцев малого бизнеса. Используется для увеличения воронки продаж. Широко применяется в сфере торговли, финансов и образования. Разработчик – компания Microsoft, предусмотрел несколько категорий для использования: Продажи – обработка данных клиента от проявления интереса до покупки. Сервис – предварительное планирование деятельности каждого сотрудника с целью оптимизации рабочей деятельности и улучшения качества обслуживания. Финансы – контроль потраченных средств на рекламу и чистой прибыли, проведение аналитики будущих продаж. Маркетинг – обеспечение индивидуального подхода к каждому клиенту компании. Microsoft Dynamics CRM позволяет привлекать потенциальных клиентов и мотивировать заинтересованных лиц, развивать и удерживать персонал. Интерфейс настолько прост, что даже у новичков не возникает трудностей при работе с сервисом.
Bpm online sales	CRM предназначена для небольших компаний и используется исключительно для анализа цикла продаж, начиная от потребностей клиентов и приобретения товаров или использования услуг, до контроля оплат. Среди преимуществ следует выделить возможность разделения информации о клиентах на отдельные группы и управление дополнительными функциями (тайм-менеджер, интеграция e-mail, телефонией и социальными сетями). Посредством программы можно управлять счетами и заказами и контролировать статус выполнения заказов, ведя бухгалтерский учет. Используя CRM, компания имеет единый реестр по продажам, что дает возможность всем сотрудникам отслеживать эффективность проводимых работ и принимать меры для корректировки действий.
AmoCRM	Многофункциональный сервис, имеющий понятный функционал, доступный даже для новичков. При необходимости каждый сотрудник компании может настроить программное обеспечение под себя, что значительно упрощает работы в системе. Среди отличительных особенностей следует выделить возможность систематизации информации о клиентах и проведенных сделок. При необходимости можно планировать проекты, ставя перед собой задачи. Имеется возможность полного интегрирования с телефонией и постовыми сервисами.

Trello	Универсальная платформа для аналитики и организации деятельности малого бизнеса. Особенность – использование японской методики канбан-досок, посредством которого пользователи получают наглядное представление обо всех этапах процесса. Функционал достаточно необычен – на рабочем столе имеются карточки с названием проекта и аналитикой. Пользователь может самостоятельно изменять данные и делиться ими с другими сотрудниками компании.
Wrike	CRM-платформа, которая достаточно популярна для ведения стартапов. Позволяет не только управлять проектами, но и принимать меры для целенаправленного улучшения статистики по продажам. Среди нужных функций следует выделить возможность формирования графиков и диаграмм, а также организацию совместной деятельности сотрудников компании. Максимально удобный сервис для организации творческой стороны процесса – создание концепций и воплощения идей.
Mango Office	Используется преимущественно для организации взаимодействия между клиентами и сотрудниками компании. Контроль ведется над всем процессом: от начала (заинтересованность) и конца (покупка или использование услуг). Все разделы можно настраивать по собственному усмотрению. Можно сохранять и анализировать только актуальные данные. Управляющие могут проследить эффективность работы сотрудников и при необходимости вносить коррективы.

Выводы

Автоматизация бизнес-процессов для СМП необходима и актуальна как одно из основных преимуществ перед конкурентами. Для владельцев малого бизнеса предусмотрены самые доступные и простые CRM, которые не требуют покупки дорогостоящих пакетов и имеют бесплатные Free-версии, рассчитанные на 5-7 сотрудников, чего вполне достаточно. Выбирать сервисы предпри-

нимателям необходимо по специфике и функциональным особенностям.

При всех преимуществах автоматизации бизнес-процессов следует выделить случаи, когда она не нужна: если автоматизация дороже потенциального дохода; небольшое количество клиентов и узкая специфика деятельности; отсутствует возможность обеспечить эффективную автоматизацию бизнес-процессов; планируется реструктуризация бизнеса.

Библиографический список

1. Современные информационные технологии для автоматизации бизнес-процессов: монография / А.С. Еропкина, Ю.А. Зобнин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет». Тюмень: ТИУ, 2018. 155 с. ил.
2. Григориади Э.М. Финтех: новые возможности финансирования малого и среднего предпринимательства России // Инновации и инвестиции. 2019. № 4. С. 196-199.
3. Феофилова Т.Ю., Кохан Р.С. Автоматизация оценки системы внутреннего контроля методами внутреннего аудита в условиях цифровой трансформации компаний // Цифровая экономика и индустрия 4.0: тенденции 2025. Сборник трудов научно-практической конференции с международным участием. 2019. С. 565-570.
4. Арапова И.А., Балашов А.Г. Исследование подходов к интеграции решений автоматизации процессов отдела маркетинга предприятия малого бизнеса // Инновационные подходы к решению технико-экономических проблем. Сборник трудов Международной конференции. 2018. С. 45-51.
5. Toland J. BPI, BPM, and How They Relate to New ERP Implementations // Merit Solutions: outcome-driven global business consulting organization website. Режим доступа: <https://meritsolutions.com/resources/bpi-bpm-and-erp-white-paper/>.
6. Suchánek P., Bucki R., Korjenic A. Implementation of Optimization Methods in the Selected Areas of Production Logistics // Forum Scientiae Economica. 2015. Vol. 3(2). P. 65–79.
7. Benotmane Z., Belalem G., Neki A. A Cloud Computing Model for Optimization of Transport Logistics Process // Transport and Telecommunication. 2017. Vol. 18(3). P. 194–206.