

УДК 658.7

О.С. Тхір

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

АВТОМАТИЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ CRM ТА ERP СИСТЕМ

O.S. Tkhir

AUTOMATION OF ENTERPRISE ACTIVITY BASED ON CRM AND ERP SYSTEMS

В роботі проведено огляд існуючих систем, які зможуть автоматизувати діяльність підприємства. Завдяки CRM-, ERP-, HRM-системах можна оцінити ефективність бізнес-процесів, налаштувати контроль за діяльністю співробітників, використання готових алгоритмів для прийому працівників на роботу, аналіз «вузьких місць», оптимізація зворотнього зв'язку із клієнтами.

Управління відносинами з клієнтами (https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0Customer relationship management (CRM)) – поняття, що охоплює концепції, які використовуються компаніями для управління взаємовідносинами зі споживачами. Спеціальні комп'ютерні програми, що дозволяють планувати завдання і контролювати їх виконання, вести облік клієнтів, зберігати документацію про проекти і автоматизувати її створення, і багато іншого.

ERP-система (Enterprise Resources Planning – Планування ресурсів підприємства) – набір інтегрованих додатків, що комплексно, у єдиному інформаційному просторі підтримують всі основні аспекти управлінської діяльності підприємства – планування ресурсів (фінансових, людських, матеріальних) для виробництва товарів (послуг), оперативне управління виконанням планів (включаючи постачання, збут, ведення договорів), усі види обліку та аналіз результатів господарської діяльності. HRM (Human resource management – управління людськими ресурсами) – забезпечує оптимізацію процесів управління трудовими ресурсами у відповідності з вимогами законодавства і специфікою бізнесу EAM-система. У даній роботі розглянуто такі системи, як ZohoCRM, OneBox, Salesforce, amoCRM, Бітрікс24, але окрім них існує велика кількість як українських, так і закордонних систем. Найбільший акцент було здійснено на Бітрікс24 та OneBox.

Система OneBox створена компанією WebProduction, дозволяє оптимізувати управління бізнесом і вести контроль діяльності співробітників. Система може виконувати функції системи планування ресурсів (ERP), управління відносинами з клієнтами (CRM), управління бізнес-процесами (BPM), управління людськими ресурсами (HR).

Система OneBox надає наступні можливості:

- робот для бізнесу та автоматизація;
- клієнти і ліди (CRM);
- бізнес-процеси (BPM);
- телефонія, контакт- і колл-центр;
- фінанси і білінг;
- документообіг, EDI, CLM;
- склад і інвентаризація;
- організаційна структура;
- KPI і показники;
- файли і сховище;
- товари, послуги та виробництво;
- найм (HR);
- інтеграції;
- пошта і розсилки;

- повідомлення;
- проекти, завдання та планування;
- закупівлі та логістика;
- різні рівні цін;
- звіти та аналітика;
- трекінг і GPS;
- підтримка розрахунків ПДВ;
- SEO параметри товарів;
- API і розширення.

Бітрікс24 – зручна, багатофункціональна система, яка вже кілька років не здає позиції в рейтингу CRM-систем. Основний упор в сервісі зроблений на управління проектами, завданнями, документацією, звітами, планами. Разом з цим Бітрікс24 непогано справляється з оптимізацією відносин з клієнтами.

До основних функцій Бітрікс можна віднести:

- ведення та управління базою даних клієнтів;
- хмарне сховище даних;
- фіксація різних взаємодій (дзвінки, листи);
- права та ролі в CRM;
- відстеження замовлень, оплат;
- кроссплатформенність: Windows, iOS, Android;
- інтеграція з Zapier, 1C, Viber, Slack, Telegram, MailChimp, Gmail та ін.;
- внутрішній чат, розклад, постановник завдань, стрічка змін по проектах;
- інтеграція з сайтом;
- управління проектами та угодами, аналітичні звіти;
- E-mail трекер – збереження історії листування всередині системи;
- автоматизація дзвінків до клієнтів, можливість поділу контактів на групи;
- журнал доступу до даних та відновлення.

Отже, розглянуто можливості автоматизації та контролю на підприємстві, які допоможуть здійснити більш ефективну співпрацю з покупцями, партнерами, проаналізувати показники ефективності продажів, здійснити можливість автоматизованого прийому на роботу завдяки спеціально розробленим алгоритмам, порахувати ефективність роботи працівників, можливість контролю виконання проектів та розподілу завдань між працівниками, виявити «вузькі місця», контролювати наявність необхідних товарів на складі та управління їх цінами, а також автоматична зміна ціни після завершення акцій. Це дозволяє більш правильно оцінювати діяльність компанії, оскільки будь-який працівник може зробити помилку, а завдяки автоматизованим системам це практично не реально зробити, якщо всі необхідні дані були введені вірно.

Література

1. Управління відносинами з клієнтами [Електронний ресурс]. – 705. – Режим доступу до ресурсу: https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management.
2. Планування ресурсів підприємства [Електронний ресурс]. – 211. – Режим доступу до ресурсу: https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning.
3. Бізнес працює в Бітрікс24 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.bitrix24.ua/>.
4. OneBox [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://crm-onebox.com/ua/>.