

BUSINESS PROCESSES OPTIMIZATION USING CRM SYSTEM IN STATE INSTITUTIONS.

Korobeynikova K.V. (Russian Federation)
Email: Korobeynikova226@scientifictext.ru

*Korobeynikova Kseniya Valerjevna - Master student,
FACULTY OF ECONOMICS AND FOREIGN RELATIONS
MYTISHCHI BRANCH OF
FEDERAL STATE BUDGETARY INSTITUTION OF HIGHER PROFESSIONAL EDUCATION
BAUMAN MOSCOW TECHNICAL UNIVERSITY
MYTISHCHI*

Abstract: the article considers the methods of optimization of business processes in state institutions. In particular the article gives specific practical example of increasing the efficiency of processes in the activities of the state chemical organization through the introduction of corporate CRM system. The article lists the problems of low efficiency of enterprises, as well as the elements and functions of a business process in need of optimization. The article analyzes the advantages of the implemented corporate CRM system and shows the efficiency of the enterprise after the optimization of business processes using CRM-system.

Keywords: management, business processes, business planning, state management.

ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ С ПОМОЩЬЮ CRM-СИСТЕМЫ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ Коробейникова К.В. (Российская Федерация)

*Коробейникова Ксения Валерьевна – магистрант,
факультет экономики и внешних связей,
Мытищинский филиал
Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Московский
государственный технический университет им. Н.Э. Баумана, г. Мытищи*

Аннотация: в статье рассмотрены методы оптимизации бизнес-процессов в государственных учреждениях. В частности приведен конкретный практический пример повышения эффективности процессов в деятельности государственного химического предприятия с помощью внедрения корпоративной CRM-системы. Перечислены проблемы низкой эффективности предприятия, а также элементы и функции бизнес-процесса, нуждающиеся в оптимизации. Проанализированы преимущества внедряемой корпоративной CRM-системы. Приведены показатели эффективности предприятия после оптимизации бизнес-процессов с помощью CRM-системы.

Ключевые слова: управление предприятием, бизнес-процесс, бизнес-планирование, менеджмент в государственных организациях.

Одной из главных проблем российской экономической действительности является эффективность работы государственных предприятий. Бюрократические издержки, временные проволочки ежегодно снижают результативность работы государственных учреждений. В связи с этим встает вопрос об оптимизации бизнес-процессов внутри государственных организаций.

В последнее время особую популярность в государственных учреждениях набирают системы электронного документооборота (СЭД). Система электронного документооборота (СЭД) — это система (компьютерная программа, программное обеспечение и т.п.), позволяющая организовать и автоматизировать работу с электронными документами (т.е. электронный документооборот) на протяжении всего их жизненного цикла [1]. Однако внедрение подобных инструментов не всегда облегчает и ускоряет бизнес-процессы по причине некомпетентности в сфере информационных технологий большинства зрелых работников. Поэтому введение в организации СЭД требует проведения соответствующего обучения.

Все обозначенные выше проблемы решаются путем переосмысления существующей системы управления бизнес-процессами в государственных структурах. Под бизнес-процессом следует понимать не простую последовательность различных видов работ, а комплексную деятельность, имеющую конкретные цели, ценности, руководителя, ресурсы, технологию выполнения и показатели эффективности. По этой причине изменение системы управления бизнес-процессами приравнивается к изменению деятельности организации в целом.

Рассмотрим конкретный пример внедрения новой системы управления бизнес-процессами в государственном учреждении через освоение корпоративной CRM-системы.

Итак, государственное химическое предприятие «Реактив» (реальное название предприятия намеренно изменено) столкнулось с конкретной управленческой проблемой: закупочные процедуры осуществлялись с большим временным лагом, что вело к задержке всей научно-исследовательской работы. Закупочными процедурами в данной организации занималось определенное структурное подразделение — отдел логистики и закупок (ОЛЗ). В рабочей инструкции по функционированию системы менеджмента качества во ФГУП «Реактив» мы можем найти описание всей деятельности данного отдела. «ОЛЗ является самостоятельным структурным подразделением ФГУП «Реактив». В процесс деятельности ОЛЗ входит:

- ведение журнала регистрации счетов и заявок;
- регистрация и выполнение заявок, подаваемых сотрудниками;
- удовлетворение заявок по вопросам эксплуатации и аварийных работ;
- формирование плана закупок в соответствии с потребностями структурных подразделений ФГУП «Реактив»;
- выполнение соглашения по охране труда;
- взаимодействие с ПЭО и бухгалтерией в части учета ТМЦ и выполненных работ.

Основной целью ОЛЗ является своевременное обеспечение структурных подразделений необходимыми ресурсами для эффективной работы предприятия, рациональное использование полученных ресурсов.

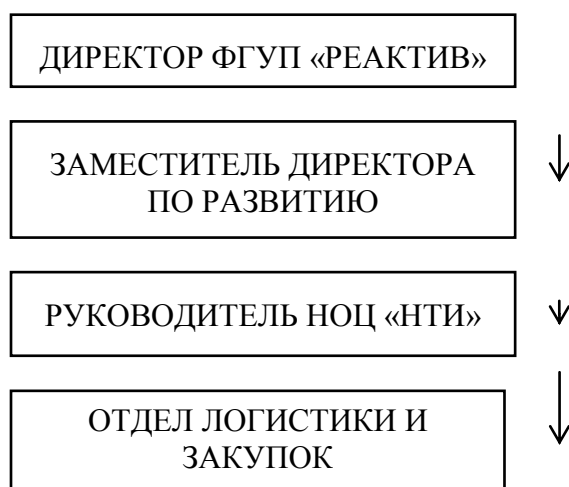


Рис. 1. Организационная структура отдела логистики и закупок

Описание процесса:

- руководитель структурного подразделения подает заявки (планирование на следующий год) на необходимую номенклатуру закупки не позднее 1 декабря текущего года;
- после окончания сбора заявок ОЛЗ готовит сводную заявку по материальным ресурсам и формируется план закупок в денежном и количественном выражении;
- после приема заявки, ответственным производится выбор поставщика на основании анализа рынка (оценка ценового уровня поставщика относительно конкурентоспособности на рынке при сопоставимом уровне качества / услуг с точки зрения общих затрат);
- после выбора поставщика под необходимую задачу проводится его оценка;
- если поставщик соответствует критериям, то он утверждается директором ФГУП «Реактив»;
- если поставленная продукция соответствует критериям, она передается в структурное подразделение и ставится на баланс Отдела бухгалтерского учета, иначе составляется рекламационный акт и продукция возвращается поставщику» [2].

Внеплановые закупки осуществлялись по следующему алгоритму:

1. Инициатор закупки подаёт заявку в определенной форме.
2. Заявку рассматривает начальник ОЛЗ и делегирует её специалисту.
3. Начинается поиск продукта по заданным требованиям, согласование сроков, стоимости и условий поставки, запрос счета (коммерческого предложения).
4. Происходит согласование с инициатором закупки и руководителем ОЛЗ результатов обработки заявки (условия). Инициатор и специалист ОЛЗ подписывают заявку.
5. Осуществляется регистрация заявки в журнале ОЛЗ, происходит подписание заявки руководителем отдела. Руководитель вносит заявку в общий план закупок и определяет, по какому федеральному закону будет осуществлена закупка: 223 или 44.

6. Происходит передача заявки в планово-экономический отдел. ПЭО принимает окончательное решение о том, возможно ли осуществить закупку в данный момент.

7. Заявка передаётся на подпись заместителю директора предприятия, а потом на оплату в ОБУ (отдел бухгалтерского учёта).

Все документы, участвующие в описанном выше процессе, предоставлялись в печатном виде. Более того, научный и административный персонал территориально находились в разных корпусах, что также замедляло весь бизнес-процесс. Начальником НОЦ «НТИ» — структуры, руководящей отделом логистики и закупок, был предложен план по внедрению специального инструмента, призванного ускорить и облегчить бизнес-процессы организации. Вместо обычной системы электронного документооборота было решено внедрить «Мегаплан» — CRM-систему с понятным и простым интерфейсом.

CRM (Customer relationship management) — это термин, обозначающий практики, стратегии и технологии, которые компания использует, чтобы управлять и анализировать взаимодействия с клиентами, жизненные циклы клиентов, с целью улучшения деловых отношений, удержания клиентов и повышения продаж. CRM системы предназначены для сбора информации от клиентов по различным каналам и точкам соприкосновения клиента и компании, таким как, веб-сайт, телефон, чат, e-mail рассылки, рекламные материалы и социальные медиа. CRM системы предназначены также для сбора полной информации о персональных данных клиентов, истории их покупок и покупательских предпочтениях[3].

На официальном сайте «Мегаплана» указано, что данный бизнес-инструмент представляет собой «корпоративную CRM-систему для оптимизации бизнес-процессов всех уровней» [4], а также «программу для повышения продаж и управления бизнесом через Интернет» [4]. Возможности «Мегаплана» довольно широки и включают в себя:

- управление проектами;
- планирование на всех уровнях;
- отслеживание и контроль задач;
- взаимоотношения с клиентами;
- автоматизацию продаж;
- систему совместной работы;
- HR-инструментарий;
- встроенный чат;
- интеграцию с Outlook и Яндекс Почтой
- и т.д.

Из выгод, получаемых от использования «Мегаплана» можно выделить: «контроль сроков, удвоение продаж, снижение расходов, поиск бездельников, экономия времени»[4].

Необходимый набор управленческих функций, понятный интерфейс, высокий показатель юзабилити позволили максимально быстро — в течение недели — внедрить корпоративную CRM-систему «Мегаплан» в структуру управления ФГУП «Реактив». Совместно с этим была разработана новая инструкция, регламентирующая работу Отдела логистики и закупок в новой системе. Следующие ступени процесса закупок были перенесены в «Мегаплан»:

- подача заявки на закупку;
- согласование условий закупки;
- передача заявки в ПЭО и ОБУ.

Коммуникации между структурными подразделениями также проходили на платформе «Мегаплана».

По результатам работы в новом формате в течение трех месяцев, показатели эффективности ОЛЗ повысились: так, закупочная процедура стала требовать меньше временных затрат — в целом процесс ускорился на 34%. Контроль в режиме онлайн со стороны инициатора закупки, а также руководителя ОЛЗ позволил до минимума сократить ошибки и неточности в закупочной процедуре, а также существенно увеличить процент своевременно выполненных задач. Упростилось взаимодействие с контрагентами. Кроме этого, снизились ресурсные затраты: экономия бумаги достигла 20%. Благодаря оптимизации данного бизнес-процесса производительность сотрудников выросла на треть.

Повышение всех вышеназванных параметров позволили достичь поставленной цели, т.е. увеличить эффективность работы отдела логистики и закупок. Кроме этого, внедрение корпоративной CRM-системы «Мегаплан» положительно повлияло на деятельность организации в целом. Таким образом можно заключить, что оптимизировать бизнес-процессы в государственных организациях возможно не только с помощью внедрения СЭД, но и методами, используемыми коммерческими предприятиями, такими как, использование корпоративной CRM-системы.

1. Системы электронного документооборота (СЭД). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.russika.ru/t.php?t=5195/> (дата обращения: 30.03.2017).
2. Рабочая инструкция по функционированию системы менеджмента качества в Отделе логистики и закупок ФГУП «Реактив», 2016.
3. Customer relationship management (CRM). [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://searchcrm.techtarget.com/definition/CRM/> (дата обращения: 25.03.2017).
4. Мегатлан – корпоративная CRM-система. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://megaplan.ru/> (дата обращения: 30.03.2017).