7. МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

7.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Балдынюк А.И., аспирант, кафедра информационных систем управления

Донецкий национальный университет, г. Донецк

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

В современных экономических условиях эффективность функционирования предприятий научно-технического профиля в значительной степени определяется механизмом взаимодействия с клиентами. Однако, несмотря на повышенное внимание со стороны ученых и практиков к совершенствованию обслуживания клиентов, на данном пути остается много нерешенных проблем, связанных в первую очередь с медленным внедрением в деятельность предприятия научно-технического профиля информационного обеспечения и недостаточным использованием всех возможностей современной вычислительной техники, что и обуславливает актуальность статьи.

Эффективность управления предприятия научно-технического профиля (ПНТП) определяется наличием системы управления, которая интегрирует в своем составе подсистемы по функциональным и обеспечивающим направлениям деятельности. Это дает возможность учесть специфические особенности, присущие деятельности ПНТП. Увеличение объемов информации, поступающей из внешней среды и необходимой для поддержки конкурентных преимуществ ПНТП, определяет необходимость использования средств вычислительной техники и коммуникационных видов связи для ее получения, обработки и передачи контрагентам в виде управляющих воздействий. Такие воздействия используются для решения как стратегических, так и оперативных задач и основываются на предварительно полученных данных, от достоверности и полноты которых зависит успешность задач управления. Одним из наиболее значимых в деятельности ПНТП является механизм взаимодействия с клиентами, эффективность организации которого существенно влияет на показатели его деятельности в целом.

В современных экономических условиях изменяется роль, место и значимость клиента, и преобразование его из «массы потребителей» к персонифицированному индивидуализму.

Под клиентами ПНТП в работе понимается заказчик услуг, находящийся во взаимодействии с сотрудниками ПНТП.

При взаимодействии с ПНТП клиент возлагает следующие ожидания:

- заключить договор с четкой структуризацией работ и услуг, стоимостной их оценкой, сроками поставки и их стоимости;
- получить выполненные работы и предоставление услуг в точный срок;
- быть высококачественно и оперативно обслуженными.

Это определяет необходимость разработки, совершенствования и поддержки механизма взаимодействия ПНТП с клиентами.

Работа с клиентами ПНТП ведется соответствующими специалистами, в основные обязанности которых входит:

- привлечение клиентов;
- составление и заключение договоров на предоставление услуг;
- контроль за соблюдением условий договоров, которые заключены;
- претензионная работа;
- осуществление маркетинговой деятельности.

В ходе изучения существующих механизмов взаимодействия с клиентами выявлены следующие проблемы:

- отсутствие предварительного консультирования клиента;
- отсутствие составления автоматизированного акта выполненных работ;
- отсутствие отчетов и статистических данных о подписанных договорах и выполненных работах;
- отсутствие сохранения поступающей информации в базу данных;
- низкий уровень автоматизации процессов делопроизводства;
- информационные системы, используемые ПНТП, не соответствуют требуемому уровню оперативности и достоверности предоставления информации.

Для решения указанных проблем ПНТП можно использовать несколько способов.

Первый способ заключается в совершенствовании механизма взаимодействия с клиентами путем расширения недостающей функциональности.

Изучение деятельности большинства ПНТП позволяет представить механизм взаимодействия с клиентами в виде структурно-временной диаграммы (рис. 1).

В деятельности большинства ПНТП отсутствуют этапы, такие как:

- предварительное консультирование заказчика;
- заключение договора с четкой структуризацией выполняемых работ и услуг, стоимостной их оценкой, сроками поставки и их стоимости;
- разделение и контроль выполнения работ по периодам;
- утверждение технического отчета;
- автоматизированное формирование платежных поручений на выполнение работ;
- напоминание о сроках сдачи этапов работ;
- автоматизированное формирование акта выполненных работ;
- составление отчета и статистических данных;
- сохранение информации в базу данных и ретроспектива взаимодействия с клиентами;
- рейтинговое оценивание взаимодействия с клиентами.

Отсутствие последующей реализации данных этапов негативно влияет как на взаимодействие с клиентами, так и на деятельность ПНТП.

Взаимодействие с клиентами ПНТП целесообразно начинать с предварительного консультирования со стороны специалиста.

Предварительное консультирование клиента включает в себя:

- ознакомление клиента с документами, подтверждающие возможность ПНТП выполнять данный вид работ (лицензия, разрешение, аттестация лаборатории, уровень квалификации сотрудников);
- ознакомление клиента с формой заявления на проведение работы по договору;
- предоставление перечня документов, которые необходимы для заключения договора;
- ознакомление клиента с расценками на заявляемые виды работ.

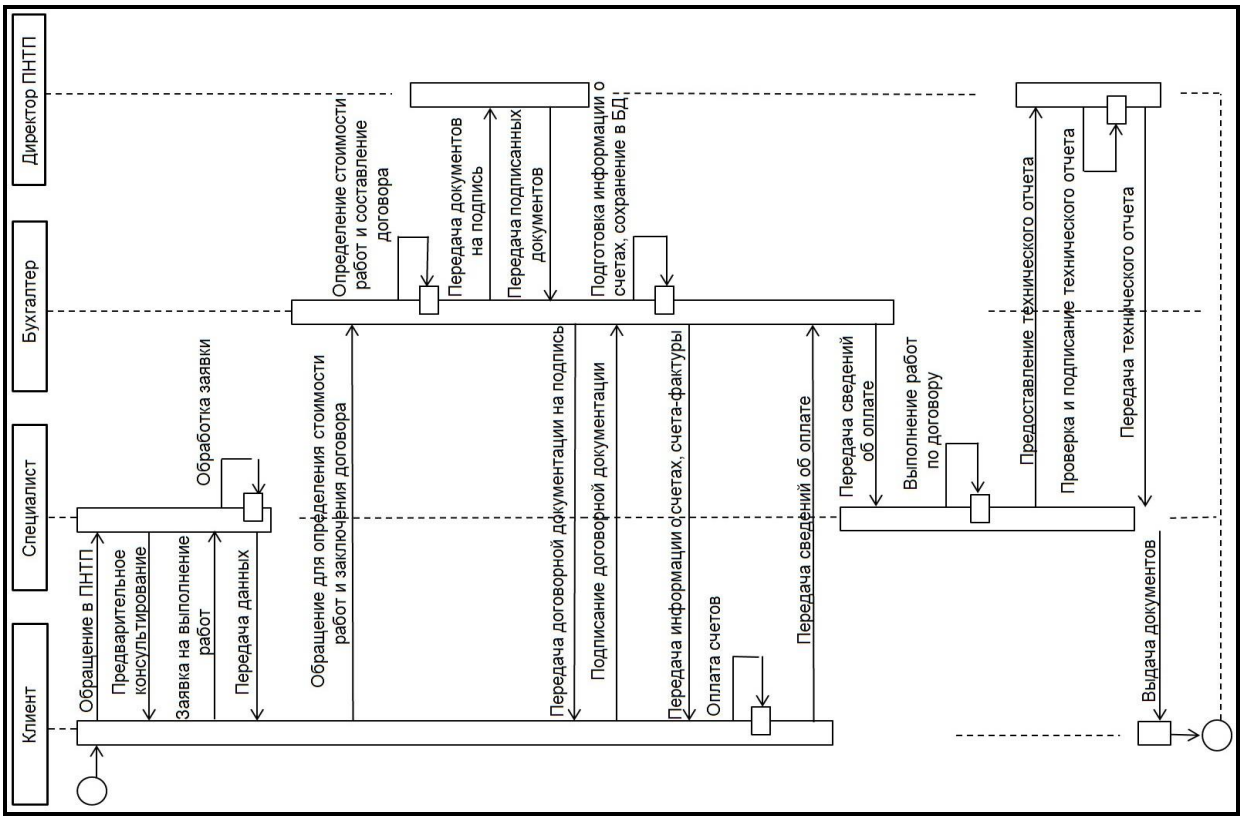

Рис. 1. Структурно-временная диаграмма взаимодействия с клиентами ПНТП

Традиционно консультационные услуги не являются частью механизма взаимодействия с заказчиками ПНТП, но для исключения разногласий и большинства проблем, которые могут возникнуть в процессе дальнейшего сотрудничества, необходимо ввести данный этап как составной элемент рассматриваемого механизма.

Неотъемлемым этапом в процессе взаимодействия с клиентами является подписание акта выполненных работ. В установленное время оформленный акт позволяет получить точные данные о стоимости выполненных работ и оказываемых услуг. При необходимости оцениваются полученные результаты. В акте выполненных работ обязательным условием является наличие строки со следующей формулировкой: «Работы, согласно договору, выполнены в полном объеме, в установленные сроки и с надлежащим качеством. Заказчик претензий к объему, качеству и срокам исполнения работ (услуг) не имеет». Это позволяет обезопасить ПНТП от необоснованных претензий со стороны клиентов услуг. Автоматизированное формирование акта выполненных работ позволит освободить рабочее время сотрудников для выполнения поставленных задач. Правильное и своевременное оформление акта сдачи-приемки является гарантией ритмичности работы ПНТП.

Составление отчета и статистических данных позволит руководителям ПНТП получить информацию следующего содержания:

- объем работ и услуг, предоставленных ПНТП;
- финансово-хозяйственная деятельность;
- занятость и оплата труда работников по видам экономической деятельности;
- стоимость работ;
- наличие и движение капитала.

Эти данные позволяют руководителям ПНТП следить за изменяющейся динамикой расходования финансовых ресурсов и контролировать все протекающие процессы, предпринимать все управленческие решения по улучшению деятельности, в том числе и взаимодействия с клиентами.

Вся информация по каждому договору сохраняется в базу данных (БД), основное предназначение которой определяется хранением и обработкой, взаимосвязанных между собой данных и обеспечение быстрого доступа к ним.

Основными преимуществами, которые получает ПНТП при использовании базы данных, являются:

- компактность – отпадает потребность в создании и хранении бумажных картотек, вся необходимая ин-

формация предоставляется в электронном виде в кратчайшие сроки;
- скорость – обработка информации посредством компьютера, а также поиск данных и внесение в них изменений значительно превышает скорость ручной обработки;
- низкие трудозатраты – отпадает необходимость в рутинной ручной работе над данными;
- применимость – легкая доступность новой информации.

Дополнительные преимущества появляются при эксплуатации БД в многопользовательской среде. Появляется возможность осуществления централизованного управления данными, главными плюсами которого являются следующие факторы.

1. Сокращение количества избыточных данных – например, информация о клиентах хранится в базе, доступ к которой возможен и сотрудникам бухгалтерии. Для устранения дублирования информации все данные о клиенте ПНТП объединяются в одном файле, к которому будут обращаться сотрудники, которым разрешен санкционированный доступ.
2. При этом устраняется противоречивость данных. Если информация о клиентах хранится в нескольких файлах (записи и таблицы), то появляется большая вероятность того, что при обновлении клиентской базы информация в одном файле будет изменена, а в другом – нет. Как следствие, возможность появления противоречивости информации. При использовании БД данная вероятность отпадает.
3. Обеспечивается общий доступ к данным – доступ к данным со стороны нескольких приложений, как существующих, так и вновь создаваемых.
4. Соблюдаются стандарты – при помощи централизованного управления администратору БД предоставляется возможность обеспечивать представление данных в определенных стандартах, которые могут быть корпоративными, ведомственными, национальными, международными.
5. Обеспечивается возможность введения ограничений для обеспечения безопасности – благодаря целостному контролю над базой данных администратор определяет правила безопасности, которые будут проверяться при попытке доступа к уязвимым данным. Для различных типов доступа, таких как выборка, вставка, удаление, и разных частей БД предоставляется возможность определять разные правила доступа.
6. Реализуется целостность данных – обеспечивается правильность и точность данных, внесенных в БД. Противоречие между двумя записями, представляющими один факт, является примером недостатка целостности.
7. Обеспечивается независимость данных – приложения, которые реализованы на старых системах, зависят от данных. В подобных приложениях нет возможности изменения структуры хранения или способа осуществления доступа к данным, при этом, не изменив самого приложения. Современные системы управления базами данных гарантируют их независимость от способа хранения и метода доступа и возможность вносить изменения в одно приложение, при этом не изменяя остальных, работающих с этими же данными.
8. Появляется возможность прослеживания ретроспективы взаимодействия с клиентами.
9. Контроль за рейтинговым взаимодействием с клиентами становится быстрым и доступным.

Таким образом, прохождение вышеуказанных этапов позволит решить ряд проблем, с которыми сталкивается руководители ПНТП.

Второй способ совершенствования взаимодействия с клиентами ПНТП заключается в использовании современных информационных систем, которые являются неотъемлемой частью инфраструктуры управления и содержат в себе различные инструменты обеспечения и управления бизнес-процессами. Все эти инструменты на современном этапе развития информационных технологий, становятся доступными предприятиям различного типа (большим, средним, малым). Наиболее известные среди таких информационных систем Microsoft CRM, Microsoft CRM 3.0, Dynamics CRM 4.0, Dynamics CRM 2011, Dynamics CRM 2013, Dynamics CRM Online.

С целью совершенствования взаимодействия с клиентами ПНТП часто используются Microsoft Dynamics CRM – инструментом для контроля и регулирования взаимоотношений с клиентами, благодаря которому повышается уровень производительности сотрудников внутри и вне ПНТП и облегчает взаимодействие отделов маркетинга и обслуживания клиентов посредством современных технологий, объединенных в единую информационную среду.

Microsoft Dynamics CRM легко настраивается для расширенных сценариев управления, или xRM, благодаря штатным возможностям настройки объектов системы, связывающими ключевые бизнес-процессы.

Система включает:
- фронтальную часть, которая обеспечивает обслуживание клиентов с автономной, распределенной или централизованной обработкой информации;
- операционную часть, которая обеспечивает оперативную отчётность и авторизацию, совершаемых операций;
- хранилище данных;
- аналитическую подсистему.

Основные принципы функционирования данной системы:
- наличие единого хранилища информации, в которое собираются сведения о работе с клиентами, т.е. клиентской базы, которая позволит отслеживать работу с клиентами и принимать соответствующие решения о дальнейшем сотрудничестве с ними;
- использование разнообразных каналов связи и взаимодействия: телефонные звонки, электронная почта, встречи, социальные сети и рекламные ссылки.

Анализ накопленной информации о клиентах и обработка данных для принятия управленческих решений – например, сегментация клиентов на основе их важности для ПНПТ, отклик на прогнозные потребности в различных его услугах.

Во время работы с клиентом ПНТП сотрудник имеет возможность доступа ко всей необходимой информации о предыдущей работе с ним и сможет принимать управленческие решения на основе полученной информации.

Microsoft Dynamics CRM – это программный продукт, который осуществляет работу с метаданными. Слой метаданных суммирует детали из накопителя данных, такие как схемы и доступы к записям. Метаданные создают описание структуры данных, согласно которому приложение использует и отображает их. Используется новый интерфейс программирования приложений (API), благодаря которому можно добавлять или обновлять метаданные [4; 9].

Функционал Microsoft Dynamics CRM подразделяется на пять категорий. Первые три категории (продажи, маркетинг и обслуживание клиентов) представляемы в виде отдельных модулей. Такие кате-

гории как, отчетность и аналитика входят в каждый модуль первых трех категорий.

Благодаря модулю «Продажи» предоставляется возможность автоматизировать все имеющиеся предложения и произвести обработку заказов. Допускается составление профилей, которые содержат информацию о клиентах, мероприятиях и отчеты о выполненных работах.

Модуль «Маркетинг» обеспечивает создание групп клиентов, сценариев, рассылку индивидуальных предложений. Перед пользователями открывается возможность использования инструментов для оценки эффективности мероприятий, расчету расходов и доходов, написания отчетной документации. Модуль «Обслуживания клиентов» обеспечивает анализ запрашиваемой информации и распределение пользователей соответствующей компетенции для предоставления данных клиентам, использовать базу для ответа на запросы и учитывать временные ресурсы.

Основной целью использования ИС является повышение уровня обслуживания клиентов ПНТП с помощью анализа накопленной информации о них, а так же изменения тарифной политики. Благодаря применению автоматизированной централизованной обработки данных открывается возможность продуктивно с минимальным участием пользователей учитывать потребности клиентов, а за счет скорости обработки – производить обнаружение рисков и вероятных возможностей на начальных этапах.

Внедрение информационных систем (ИС) повышает эффективность реализации бизнес-процессов. Однако инвестиции в ИС имеют высокую степень трудозатратности на всех этапах: приобретения, разработки и внедрения, эксплуатации и сопровождения. Затраты на этапах эксплуатации и сопровождения иногда значительно превышать затраты при приобретении и внедрении, так как прежде чем внедрять ИС необходимо детально просчитать возможности фирмы и только потом принять окончательное решение [1; 8].

При принятии решения о целостной информатизации ПНТП оценивается возможная эффективность использования ИС. Она определяется как разница между общим доходом от использования ИС и затратами на ИС в течение ее жизненного цикла. При принятии решения о внедрении ИС можно лишь приблизительно оценить совокупный доход, основываясь на практике внедрения аналогичных ИС. Это связано с тем, что на этапе внедрения ИС и принятия решения об автоматизации бизнес-процессов, практически невозможно определить экономический эффект в денежном выражении. Поэтому на этапе оценки возможно говорить только о прогнозных показателях, как правило, качественных.

Главными факторами, которые обусловливают эффективность ИС, являются:

- улучшение функциональных характеристик и качества предоставляемых услуг;
- повышение качества обслуживания клиентов;
- уменьшение операционных расходов;
- повышение использования активов;
- автоматизирование производимых операций, как следствие, освобождение рабочего времени от рутинной работы.

С учетом финансовых возможностей первые три задачи могут быть решены без особых проблем. Решение четвертой задачи, улучшение использования активов, определяет область, в которой содержаться скрытые резервы и возможности для получения эффективного функционирования ПНТП.

Экономические прогнозируемые показатели эффективности внедрения ИС в ПНТП следующие:

- уменьшение затрат на хранение документов (освобождение места для хранения);
- сокращение непроизводственные издержки: свести к минимуму затраты на копирование документации;
- уменьшение затрат на информацию, предоставляемую в бумажном виде;
- сокращение затрат на канцелярию;
- повышение скорости обработки информации;
- сокращение объемов потерянных документов;
- освобождение рабочего времени сотрудников для выполнения непосредственных обязанностей.

Организационные прогнозируемые показатели эффективности внедрения ИС:

- оптимизация деловых процессов и регламентов;
- увеличение прозрачности в управлении научно-технической фирмой;
- повышение оперативности доступа к информации;
- улучшение исполнительской дисциплины;
- повышение уровня информационной безопасности;
- улучшение контроля за процессами работы с заказчиками и принятия сотрудника в штат;
- оперативность в поиске документов;
- повышение эффективности и качества труда сотрудников [5; 6].

При реализации проекта внедрения ИС необходимо планировать систему показателей бизнес-процессов и оценить влияние ИС на ключевые показатели бизнес-процессов ПНТП. ИС позволяет сократить затраты и время сотрудников на обработку полученной информации, тем самым улучшить деятельность ПНТП. Благодаря внедрению информационных систем в деятельность ПНТП можно решить такие проблемы:

- низкий уровень автоматизации процессов кадрового делопроизводства;
- организации документооборота отношений с клиентами; отсутствие оперативного доступа к необходимой информации;
- высокие временные затраты на обработку информации;
- большая вероятность ошибок по причине человеческого фактора;
- большой объем документов для ручной обработки; одни и те же показатели часто дублируются в разных документах;
- работа с большим количеством документов отвлекает специалистов от решения функциональных задач;
- имеются показатели, которые создаются, но не используются.

Таким образом, внедрение ИС в деятельность ПНТП обеспечивает решение следующих проблем:

- отсутствие предварительного консультирования клиента;
- заключение неструктурированных договоров;
- отсутствие автоматизированного формирования акта выполненных работ и платежных поручений;
- отсутствие отчетов и статистических данных о выполненных работах и подписанных договорах;
- отсутствие сохранения поступающей информации в базе данных.

Решение по выбору механизма взаимодействия с клиентами осуществляется директором или главным менеджером ПНТП с учетом его размеров и финансовых возможностей.

Литература

1. Андриенко В.Н. и др. Информационные системы и технологии: приложения в экономике и управлении [Текст] / В.Н. Андриенко, Ю.Г. Лысенко, Т.С. Шаталова – Донецк : Юго-Восток ЛТД, 2004. – 377 с.
2. Андриенко В.Н. Концепция управления информационным обеспечением предприятия на основе инновационных бизнес-процессов [Текст] / В.Н. Андриенко // Економічний вісник НГУ. – 2011. – №4. – С. 108-113.
3. Абрютина М.С. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия [Текст] : учеб.-практ. пособие / М. Абрютина, А.В. Грачев – 2-е изд., испр. – М. : Дело и сервис, 2009. – 256 с.
4. Лошков В. Управление взаимоотношениями с клиентами. Заметки о CRM [Электронный ресурс] / В. Лошков. Режим доступа: http://crmcom.ru.
5. Мальков А. Оценка экономической эффективности внедрения автоматизированной CRM-системы [Электронный ресурс] / А. Мальков. http://kmsoft.ru/LD/C007/102/2686436528.html.
6. Михайловский Н.Э. Затраты и риски при внедрении CRM-систем [Электронный ресурс] / Н.Э. Михайловский. URL: http://www.ntrlab.ru/method/crm_cost_2003.php.
7. Рамзаев М. CRM-управление отношениями с клиентами [Электронный ресурс] / М. Рамзаев. URL: http://-www.e-commerce.ru/biz tech/implementation/management/crm.html.
8. Румянцев М.И. Информационные системы и технологии предприятий [Текст] : учеб. пособие / М.И. Румянцева. – Павлоград : ЗПИЭУ, 2004. – 335 с. : ил.
9. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / П.А. Черкашин. URL: http://www.intuit.ru.

Ключевые слова

Предприятия научно-технического профиля; обслуживания клиентов; процесс; механизм; информационные системы; база данных; бизнес-процесс; автоматизация процессов делопроизводства; программные средства; безбумажная технология.

Балдынюк Анна Игоревна

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы. Современные условия функционирования предприятий научно-технического профиля требуют создания эффективного организационно-экономического механизма, развития их кадрового потенциала, договорной и финансовой деятельности. Залог успеха предприятий научно-технического профиля зависит от многих факторов, в том числе от эффективности работы механизма взаимодействия с клиентами.

Актуальность работы обуславливается насущной потребностью в научно-методических материалах и практических рекомендациях по совершенствованию механизма взаимодействия с клиентами предприятиями научно-технического профиля.

Научная новизна и практическая значимость. В статье предложены способы совершенствования механизма взаимодействия с клиентами предприятиями научно-технического профиля. Практическая значимость рекомендаций имеет место в связи с возможностью их применения в функционировании предприятий научно-технического профиля с целью улучшения их деятельности.

Заключение: рецензированная статья отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и может быть рекомендована к опубликованию.

Андриенко В.Н., д.э.н., профессор, декан, факультет математики и информационных технологий, Донецкий национальный университет, г. Донецкий.

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ