

ревозку. Товар отгружается со склада в автомобили и затем уже экспедиторы доставляют товар клиентам.

По итогам проведенных расчетов стоимость программы составляет 1417 рублей — единовременные затраты на установку.

Суммарная экономия для разработанной системы составит 1951,5 рублей (на трудоемкости работ, на расходуемых материалах, на заработной плате). Капитальные вложения потребителя составят 1488 рублей. Эксплуатационные расходы — 1165 руб./год. Коэффициент экономической эффективности — 0,77.

Исходя из приведенных расчетов, можно сделать вывод о том, что мероприятия по созданию и внедрению автоматизированной системы является эффективной и окупится в течение 1,3 года, при этом годовой экономический эффект будет составлять 1158 рублей.

Автоматизированные системы управления предприятием позволяют:

- нейтрализовать ошибки и недочеты при расчете стоимости заказа на печать;
- оптимизировать учет расходов материалов и рабочих ресурсов;
- сокращать затраты рабочей силы на ведение учета и отчетности по работе предприятия.

Неоспоримым преимуществом автоматизированных систем управления является то, что они не требуют никаких дополнительных вложений. Автоматизированные системы управления достаточно легко поддаются необходимым корректировкам в соответствии с требованиями рабочего процесса предприятия.

УДК 658.64

А. Пученкова

(Республика Беларусь)

Научный руководитель: Е. Ю. Быкова, м.э.н., ст. преподаватель
Белорусский государственный аграрный технический университет

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОИЗВОДСТВА АГРОСЕРВИСНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Управленческие решения — основа и доминанта управления агросервисной организации, так как в композиционном отношении управленческий процесс — это процесс подготовки, принятия и реализации решений. Конкурентоспособность персонала агросервисной организации главным образом определяется конкурентоспособностью принимаемых и реализованных управленческих решений. До настоящего времени не сформиро-

вана система направлений, путей, форм и методов повышения конкурентоспособности управленческих решений в системе агросервиса, в том числе и для ОАО «Агропромтехника».

К основным путям повышения конкурентоспособности управленческих решений относятся:

- подготовка квалифицированных кадров управления,
- применение научной технологии решения проблем,
- улучшение информационного обеспечения,
- совершенствование организационно - управленческого механизма,
- использование технических средств управления,
- улучшение работы коллегиальных органов управления.

В ОАО «Агропромтехника» главными недостатками в управлении являются следующие:

- информация о компаниях-клиентах и их представителях (контактных лицах компаний) хранится в разных источниках: в файл Excel, на бумажных носителях, в программе Outlook (контактная), в базе 1С (финансовая). Отсутствует единая клиентская база;

- история общения с клиентом и контактным лицом нигде не фиксируется;

- нет возможности посмотреть, какая информация (письмо, буклет, план мероприятия) была отправлена контактному лицу, что приводит к дублированию информации разными менеджерами;

- у начальника отдела нет общей картины работы с клиентами в целом и отдельно с каждым;

- много времени уходит на формирование пакета документов для клиента (договор, акт). Приходится каждый раз вручную переносить данные из договора в акт, что влечет за собой всевозможные ошибки;

- много времени уходит на то, чтобы получить информацию о состоянии оплаты счета, необходимо каждый раз звонить в бухгалтерию и уточнять поступили деньги или нет.

В процессе автоматизации системы продаж предлагается внедрение системы CRM, благодаря которой возможно использование следующих функциональных задач:

- собирать информацию о клиентах в одну информационную базу, что даст возможность для анализа работы с клиентами с минимальными затратами времени;

- организовывать проверку корректности, полноты заполнения информации, контроль двойников;

- организовывать возможность выборки клиентов и контактных лиц по различным параметрам;

- разрабатывать сотрудникам организации инструмент для планирования и регистрации контактов с клиентами, в том числе и на основании ранее проведенной рассылки. При этом планирование должно быть удобным и массовым;
- предоставлять менеджеру возможность контроля оплаты по договору (по одному договору может быть несколько счетов);
- автоматизировать ввод информации о перечисленных денежных средствах от клиентов в CRM систему из 1С бухгалтерии;
- предоставлять возможность фиксировать источник информации при обращении клиента.

Продукты линейки «1С:CRM» являются управленческими антикризисными решениями, т.к. позволяют компании решить важнейшие задачи преодоления кризиса — сохранение клиентов, снижение затрат и повышение эффективности работы. В 60% случаев проект внедрения «1С:CRM» продолжается до трех месяцев, что позволяет компании быстро получить эффект от внедрения. Возможно поэтапное внедрение модулей CRM-системы.

Возможности продукта «1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» соответствует объединенному функционалу типовых решений «1С:Предприятие 8. Управление торговлей» и «1С:Предприятие 8. CRM КОП», однако за счет полной интеграции объединенная конфигурация «1С: Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM)» предоставляет пользователям ряд преимуществ:

После внедрения CRM системы ключевые показатели развития значительно увеличатся. Как показывает практика, среднестатистические показатели улучшения эффективности деятельности организации после внедрения CRM-систем следующие:

- увеличение объема продаж на 5–10%;
- снижение производственных и операционных затрат на 10%;
- уменьшение складских запасов на 10%;
- снижение операционных и управленческих затрат на 20%;
- экономия оборотных средств от 3 до 5%;
- уменьшение цикла реализации услуг на 25–30%;
- снижение коммерческих затрат на 30–35%;
- уменьшение дебиторской задолженности на 10–15%.