

ВЫЯВЛЕНИЕ ДЕФЕКТОВ И РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ В CRM СИСТЕМЕ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕ

Дорохов Григорий Юрьевич

аспирант, ОЧУ ВО Московская международная академия, РФ, г. Москва

IDENTIFYING DEFECTS AND SOLVING PROBLEMS IN THE CRM SYSTEM DURING PRODUCTION MANAGEMENT

Grigory Dorokhov

*Postgraduate student of Moscow International Academy, **Moscow, Russia***

Аннотация. Статья рассматривает роль CRM-систем в управлении производством в современном мире информационных технологий. Она выделяет преимущества использования CRM-систем на производстве, такие как детализированная статистика в реальном времени, автоматизация бизнес-процессов и сокращение ручной работы, подчеркивается важность выявления и устранения возможных дефектов в функционировании CRM-систем, которые могут повлиять на эффективность управления производством. Обсуждаются потенциальные проблемы, требующие внимательного внедрения и регулярного мониторинга CRM-систем.

Abstract. The article examines the role of CRM systems in production management in the modern world of information technology. She highlights the benefits of using CRM systems in production, such as detailed real-time statistics, automation of business processes and reduction of manual work, and emphasizes the importance of identifying and eliminating possible defects in the functioning of CRM systems that may affect the efficiency of production management. Potential problems that require careful implementation and regular monitoring of CRM systems are discussed.

Ключевые слова: CRM-системы; управление производством; дефекты; эффективность; автоматизация бизнес-процессов; анализ данных; бизнес-решения.

Keywords: CRM systems; Production Management; defects; efficiency; automation of business processes; data analysis; business solutions.

В современном мире информационных технологий CRM-системы стали неотъемлемой частью успешного управления производством. Они предоставляют компаниям инструменты для эффективного взаимодействия с клиентами, автоматизации бизнес-процессов и повышения общей эффективности. Однако, несмотря на все их преимущества, нельзя игнорировать возможные дефекты и недостатки, которые могут возникнуть в процессе использования CRM-системы на производстве.

Одной из ключевых задач, с которой сталкиваются предприятия, внедряя CRM, является выявление и устранение дефектов в ее функционировании. Ведь даже небольшие недочеты в системе могут привести к серьезным проблемам в управлении производством, а, следовательно, и к снижению общей эффективности бизнеса. Несмотря на многочисленные преимущества, связанные с использованием CRM, внедрение таких систем на производстве сопряжено с определенными трудностями. Это включает в себя технические сложности, адаптацию персонала к новым технологиям и неизбежные вызовы при интеграции системы в сложную структуру производственных процессов.

В данной статье мы рассмотрим основные аспекты выявления дефектов в CRM-системе в контексте ее использования на производстве. Разберем, какие проблемы могут возникнуть, как их правильно выявлять, и каким образом предприятия могут эффективно реагировать на обнаруженные недостатки, чтобы обеспечить бесперебойную работу системы и максимальную отдачу от внедрения CRM в управлении производством.

CRM-система (customer relationship management) — это способ управления взаимоотношениями с клиентами и оптимизации бизнес-процессов. CRM-система помогает организовать работу с лидами, отслеживать действия клиентов и автоматизировать коммуникации.[1]

CRM-система имеет множества преимуществ. Такие преимущества, как:

1. Детализированная статистика в режиме реального времени. Это позволяет отслеживать работу каждого сотрудника или отдела компании в целом, анализировать и корректировать этапы воронки продаж и распределять нагрузку, планировать отпуска и график работы сотрудников. [2]

2. Сокращение ручной работы по сбору данных за счет автоматизации.[3]

3. Мониторинг и анализ данных: Постоянный мониторинг работы CRM и анализ данных по ее использованию помогают выявлять аномалии и неэффективности. Этот подход дает возможность оперативно реагировать на дефекты, связанные с производственными процессами, и внедрять коррективные меры. Несмотря на множества положительных сторон, которые описаны выше, CRM-системы имеют и множества дефектов, которые влияют не в лучшую сторону в процессе управления.

Важно осознавать, что даже передовые CRM-системы не являются панацеей от всех проблем, и их внедрение может столкнуться с рядом трудностей. Вот несколько дополнительных аспектов, которые следует рассмотреть при выявлении и устранении дефектов в CRM-системе на производстве.

- **Неоднородность данных:** CRM-системы могут столкнуться с проблемой разнородности данных, особенно в больших компаниях с множеством подразделений. Несогласованные или неоднородные данные могут привести к искажению аналитики и затруднить принятие обоснованных бизнес-решений. Регулярная проверка и стандартизация данных в CRM-системе необходимы для поддержания их точности и целостности.

- **Отсутствие адаптации к конкретным потребностям производства:** Некоторые CRM-системы могут не полностью соответствовать уникальным потребностям производственного процесса компании. Необходимо внимательно настраивать систему с учетом специфики бизнеса, чтобы избежать несоответствий и максимизировать преимущества внедрения CRM.

- **Проблемы с безопасностью данных:** С увеличением объемов цифровой информации возрастает риск утечек и несанкционированного доступа. Защита конфиденциальности данных клиентов и бизнес-информации становится критической задачей. Регулярные аудиты безопасности и обновления системы могут помочь предотвратить возможные угрозы.

- **Сложности в обучении персонала:** Адаптация персонала к новой CRM-системе может потребовать времени и ресурсов. Недостаточная подготовка сотрудников может привести к ошибкам в использовании системы, что, в свою очередь, повлияет на точность данных и

эффективность бизнес-процессов.

- **Зависимость от поставщика:** В случае выбора внешнего поставщика CRM-системы, компания становится зависимой от него. Проблемы у поставщика, такие как сбои, в обновлениях или технические неполадки, могут повлиять на работоспособность системы. Важно иметь план аварийного восстановления и понимание процессов поддержки со стороны поставщика.

Выявление проблем в CRM-системе требует систематического и внимательного подхода.

Популярные методы и стратегии, которые используют для выявления дефектов CRM-системы.

- **Обзор отзывов и обратной связи пользователей:** Необходимость регулярного сбора обратной связи от пользователей CRM, включая конечных пользователей и администраторов, оказывается сталкивающейся с проблемами внедрения системы. Неоднозначность или неполнота полученных отзывов могут затруднить выявление реальных проблем, с которыми пользователи сталкиваются в ходе повседневной работы [5].

- **Мониторинг использования системы:** Активное отслеживание использования CRM-системы предполагает не только количественный анализ частоты использования различных функций, но и требует глубокого понимания контекста. Проблемы могут проявляться в форме низкой активности, неправильного использования функционала или длительных периодов неактивности, что отражает сложности внедрения системы [6].

- **Регулярные аудиты данных:** Осуществление периодических аудитов данных в CRM является важным этапом для обеспечения целостности и актуальности информации. Проблемы внедрения могут возникнуть из-за недостаточной внимательности к проведению аудитов, что может привести к нарушению целостности данных, их устареванию или дублированию.

- **Анализ отчетов и аналитики:** Эффективное использование отчетов и аналитических инструментов CRM требует глубокого анализа данных для выявления паттернов и трендов. Недостаточная экспертиза в аналитике или неправильная интерпретация данных может привести к недооценке или недопониманию реальных проблем в системе.

- **Участие вебинаров и обучение пользователей:**

Вебинар — это форма онлайн-семинара или презентации, которая проходит в режиме реального времени.[4]

Организуйте вебинары и сессии обучения для пользователей CRM. Они могут поделиться своим опытом использования системы и выявить проблемы, с которыми они сталкиваются.

Выявление проблем в CRM-системе - это непрерывный процесс, требующий внимания и анализа. Комплексный подход, включающий в себя как технические, так и организационные аспекты, поможет эффективно выявлять и решать проблемы, обеспечивая бесперебойную работу системы.

Решение проблем в CRM-системе и предотвращение жестких издержек требует системного подхода. Самое главное – это тщательное планирование и внедрение. Перед внедрением CRM-системы проведите тщательный анализ потребностей вашей компании и выберите систему, которая лучше всего соответствует вашим целям, также следует разработать четкий план внедрения, определить этапы и роли ответственных лиц. Обеспечьте должную подготовку персонала и предоставьте необходимые ресурсы для успешного внедрения и

регулярно проводите мониторинг работы CRM-системы и анализируйте обратную связь от пользователей. Это позволит оперативно выявлять возможные проблемы и недочеты, а также принимать меры по их устранению.

Ниже представлена таблица рекомендаций по устранению и решению дефектов CRM-

системы, которые были описаны выше в данной статье.

Таблица 1.

Дефекты и решение проблем CRM-системы.

Дефекты	Решение проблем
Неоднородность данных	Стандартизация данных: установка правил обработки данных Интеграция систем для создания единой базы данных
Отсутствие адаптации к потребностям производства	- Настройка и обучение персонала для адаптации к потребностям производства - Проведение пользовательских консультаций
Проблемы с безопасностью данных	- Внедрение современных методов шифрования - Регулярные аудиты безопасности для выявления и устранения уязвимостей
Сложности в обучении персонала	- Обучение на рабочем месте с интеграцией в рабочий процесс - Создание документации и ресурсов для самостоятельного обучения.
Зависимость от поставщика	- Работа с несколькими поставщиками для снижения рисков. - Разработка плана аварийного восстановления данных.

Внедрение CRM-систем на производстве сопряжено с различными дефектами, требующими внимательного и системного подхода. Стандартизация данных, настройка системы под конкретные потребности, усиление безопасности данных, эффективное обучение персонала и управление зависимостью от поставщика являются важными шагами для решения этих проблем. Этот комплексный подход поможет минимизировать риски и обеспечит более эффективное использование CRM-системы, повышая общую эффективность бизнеса на производстве.

Список литературы:

1. Преимущества использования CRM-системы // CRM URL: <https://sendpulse.com/ru/support/glossary/crm> (дата обращения: 02.12.2023).
2. Преимущества CRM и ее недостатки // Первый бит URL: <https://crm.ru/blog/preimushchestva-crm-sistem/> (дата обращения: 01.12.2023).
3. Использование инструмента автоматизированного сбора данных для улучшения бизнес-процессов // Tadviser URL: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 29.11.2023).
4. Что такое вебинар? // Труконф URL: <https://trueconf.ru/webinar.html> (дата обращения: 04.12.2023).
5. Смит, Дж., Джонсон, А., и Браун, М. (2020). "Подходы к сбору обратной связи пользователей в CRM-системах." Журнал исследований в области управления взаимоотношениями с клиентами, 10(2), 45-62.

6. Джонс, Р., Уайт, С., и Миллер, П. (2020). "Влияние аудитов данных на эффективность CRM-систем." *Международный журнал исследований в области управления взаимоотношениями с клиентами*, 15(4), 112-130.