

Продолжение таблицы 1

1	2
Преимущества для поставщиков услуг в финансовом секторе	<ul style="list-style-type: none">● С помощью структурированных данных банки смогут лучше оценить кредитный риск своих клиентов из МСК простым и быстрым способом. Таким образом, банки могут предоставить больше кредитов.● Когда станет проще, безопаснее и, следовательно, прибыльнее предоставлять ликвидность МСК, финансирование будет увеличиваться и чаще попадать в МСК и предпринимателей с наилучшими потенциальными шансами окупиться и расширить свой бизнес. Повышение ликвидности в сочетании со снижением кредитного риска стимулирует экономику Скандинавии.● Анализ данных о транзакциях в режиме реального времени также позволяет кредитным учреждениям оценивать риски МСК, связанные с его сетью клиентов и поставщиков.

Источник: собственная разработка

Проект Nordic Smart Government 3.0 является наиболее важным вкладом бизнес-сектора Северных стран в Декларацию министров Северных и Балтийских стран «Цифровой север», принятую в апреле 2017 года. Nordic Smart Government 3.0 основано на предыдущем сотрудничестве 2016–2018 годов, когда рабочая группа, назначенная регистрационными органами стран, заложила основу для сегодняшнего сотрудничества.

Nordic Smart Government (NSG) – это программа, которая позволяет создать ценность для бизнеса, государственных органов и общества за счет автоматического, интеллектуального и безопасного обмена данными по всему региону.

После того как Nordic Smart Government будет полностью внедрен, компаниям станет проще работать с другими предприятиями и властями. Для этого необходимо, чтобы системы, обрабатывающие бизнес-данные – как частные, так и государственные – были подключены к данной системе, чтобы информация могла передаваться беспрепятственно и совместно использоваться.

Список литературы

1. Nordic Smart Government [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <https://nordicsmartgovernment.org/>. – Дата доступа: 01.12.2020.

2. Nordiska ministrar: Företagens rapportering ska förenklas [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <https://www.norden.org/en/node/4900>. – Дата доступа: 01.12.2020.

УДК 330

CRM – ПОМОЩНИК РУКОВОДИТЕЛЮ

Султанова Ю. Е.

Уральский институт управления – филиал РАНХИГС г. Екатеринбург, РФ

Научный руководитель : Шитова Т. Ф. , к.с.н., доцент

Аббревиатура CRM расшифровывается как Customer Relationship Management, то есть «управление отношениями с клиентами». CRM благодаря автоматизации бизнес-процессов особенно с точки зрения отдела продаж помогает устранить человеческий фактор при работе с клиентами, а также освободить время менеджерам и руководителям по контролю за этими процессами.

CRM представляет собой личный портфель клиентов для каждого менеджера, где он может найти карточку клиента со всей историей работы с ним, то есть от первого звонка и реакции до последней покупки и рекомендации. Данная система удобна также тем, что при ротации кадров клиент не замечает этого перехода, так как все рассылки настроены автома-

тически, а пожелания и рекомендации клиента фиксированы в базе, что позволяет даже новому сотруднику понять персональный подход к каждому клиенту.

Также есть и другие функции данной системы: учет заявок и сделок; наглядные онлайн отчёты; управление задачами проекта; постановка и мониторинг KPI; конструктор документов; калькулятор стоимости услуг; запись клиентов на услуги; управление финансами; интеграция с почтой и телефонией, соцсетями, sms и e-mail рассылкой; автоматизация бизнес-процессов.

Данная система особенно актуально в условиях пандемии, так как наилучшим образом подходит для интернет-магазинов.

Основные цели руководителя, которые решает данная программа:

1. Ускорение работы менеджеров, что позволяет им совершать больше переговоров и сделок за день. А также быстрая замена менеджеров в случаи болезни или увольнения.

2. Рост продаж, повышение лояльности клиента позволяют увеличить средний чек и постоянных клиентов.

3. Автоматизация бизнеса даёт руководителю больше времени на развитие компании за счет сокращения контроля над операциями менеджеров и их эффективностью работы, так как все это он может посмотреть в два клика.

Более того, CRM работает с любой системой хранения данных, в облачном сервисе и мобильных приложениях. Есть несколько интеграций её с другими платформами для бизнеса. Рассмотрим несколько из них.

amoCRM – облачная CRM с мобильным приложением, которое работает онлайн и не требует синхронизации, что позволяет сразу видеть актуальную информацию. Есть бесплатный тестовый период.

Особенности amoCRM:

- удобный планировщик задач и напоминания, работа с электронной почтой и звонками в интерфейсе CRM;

- большое количество интеграций с русскоязычными сервисами – соцсетями, бизнес-приложениями, почтовыми сервисами, календарями, и т. д.;

- возможность скачивать и загружать данные системы;

Битрикс24 – это облачная и коробочная CRM. У нее есть мобильное приложение, из которого напрямую из CRM возможно совершать звонки и отслеживать операции. Есть бесплатный тариф с достаточно широким функционалом, доступом для 12 пользователей и облачным хранилищем на 5 Гб.

Сервис позиционирует себя как комплексное программное обеспечение, в котором система CRM является лишь составляющей частью. Подходит и для малого бизнеса, и для крупных корпораций, упрощая их бизнес-процессы и коммуникацию между сотрудниками.

Особенности Битрикс24.CRM:

- внутренняя соцсеть для сотрудников, что позволяет им меньше отвлекаться на другие соцсети и всегда находиться в системе, отслеживая стадии своих сделок;

- также есть интеграции с sms и e-mail рассылкой и другими соцсетями;

- можно создать базу товаров и услуг, управлять документооборотом и кадровым учетом, хранить данные в облачном хранилище (до 100 Гб для самой дорогой версии).

Мегаплан – CRM с облачным и коробочным решением и мобильным приложением. Предоставляет бесплатный тестовый период – 14 дней. Есть бесплатный тариф, который рассчитан на 10 сотрудников и позволяет хранить базу до 1000 клиентов.

Комплексное и большое программное обеспечение, подходящее больше для профессионалов своего дела, чем для новичков, желающих работать с CRM. Но к преимуществам можно отнести широкие функциональные возможности.

Особенности CRM Мегаплан:

- наличие внутрикорпоративной почты и чата, сервиса для работы персоналом, архива данных;

- синхронизация данных с программой 1С, что позволяет в карточке клиента сразу выставить ему счет;

- стандартизация документов;

- управление сделками по системе.

В заключении хочется подчеркнуть, что CRM доступно более чем в 20 интеграциях, которые закрывают все вопросы руководителей компаний, а также руководителей отдела продаж и управления персоналом. Стандартизация документов, e-mail рассылка, отслеживание KPI сотрудников, синхронизация с программами бухгалтерского учета и многое другое, что способствует облегчению и ускорению рабочего процесса на предприятии. Программа выполняет сразу несколько функций: контролирующую, систематизирующую и автоматизирующую. Более того данная система подходит как для небольших фирм, так и для крупных корпораций. Цифровизация в сфере маркетинга и продаж находится на достойном уровне развития.

Список литературы:

1. Рязанцев, А. В. Как внедрить CRM – систему за 50 дней / А. В. Рязанцев. – М. : Омега-Л, 2017. – 188 с.
2. <https://salesap.ru/>
3. <https://ringostat.ru/>
4. Куликова, М. М. Актуальность внедрения CRM-систем / М. М. Куликова, О. А. Исабекова // Московский экономический журнал. – 2018. – №4. – с. 101–104.

УДК 330

СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА КРИПТОВАЛЮТ

Калашникова О. А.

Витебский государственный технологический университет, г. Витебск, РБ

Научный руководитель: Квасникова В. В., к.э.н., доцент

В современном мире, в котором активно протекает процесс цифровизации, вопрос функционирования различных электронных систем, в том числе и рынка криптовалют, является весьма актуальным. Несмотря на то, что этот рынок является относительно новым и доля криптовалюты в структуре мирового денежно рынка на протяжении последних четырех лет варьировалась в диапазоне от 0,16 до 0,59 %, механизм его функционирования представляет интерес и вызывает ряд вопросов как у частных лиц, так и у государства в целом. Цель работы: изучение видов криптовалют, структуры и динамики рынка криптовалют.

Криптовалюта – разновидность цифровой валюты, учет внутренних расчетных единиц которой обеспечивает децентрализованная платежная система (нет внутреннего или внешнего администратора или какого-либо аналога), работающая в полностью автоматическом режиме [3].

Первые криптовалюты возникли ещё в 1990-х гг., но их популярность начала возрастать только лишь с запуска электронной платежной системы «Bitcoin» в 2009 г.

Отличия криптовалюты от обычных денег могут быть сведены к следующим трём пунктам:

1) выпуск криптовалют децентрализован – отсутствует единый эмиссионный центр, который обеспечивает своим капиталом фактическую стоимость монет и регулирует оборот денежных единиц;

2) криптовалюта гарантирует анонимность: увидеть можно только направление перевода и количество переданных средств, но личности владельцев кошельков не раскрываются;

3) криптовалюта обеспечивает высокую защищенность данных с помощью определённых алгоритмов шифрования, поэтому подделать данные баланса или совершить двойную трату одних и тех же монет невозможно. Кроме того, криптовалюта не подвержена инфляции, поскольку её выпуск заранее ограничен определённым неизменным количеством монет, что исключает снижение курсовой цены из-за неконтролируемой эмиссии.

Изучение опыта использования криптовалюты позволило обобщить ее преимущества и недостатки (таблица 1).