

Предпринимательская деятельность

УДК 334.01

СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В МАЛОМ БИЗНЕСЕ

В.Ю. Головин, Я.Д. Гельруд, В.Г. Мохов

Рассматриваются основные инструменты повышения эффективности бизнес-процессов в малом бизнесе. Основной упор делается на современные информационные технологии, способные оптимизировать управление предприятием. Предлагаемые решения доступны для внедрения в любой малой организации и не требуют значительных инвестиций. Кроме обзорного материала представлен анализ каждой системы с точки зрения сложности и стоимости внедрения и ожидаемых результатов. Приведен расчет стоимости внедрения и владения одной из самых новых в малом бизнесе технологий: облачной SIP АТС. Рассмотрены основные задачи, решаемые каждой системой и представлены рекомендации к внедрению.

Ключевые слова: эффективность малого бизнеса, повышение конкурентоспособности, оптимизация бизнес-процессов, информационные технологии в бизнесе, современные решения для бизнеса, CRM, система управления клиентами, облачные технологии в бизнесе.

XXI века очень сильно отличается от всего, что мир знал ранее. Современные технологии перевернули работу многих компаний, изменив их структуру и саму технологию работы. Компании разделились на микропредприятия, малый бизнес, средние компании, крупный бизнес и транснациональные корпорации (ТНК). И каждая компания бьется в конкурентной борьбе за своего потребителя. Рынок стал глобальным и общемировым. Кроме того, появилась новая ценность, которая ранее не была так важна: информация. Актуальным стало высказывание «Кто владеет информацией – тот владеет миром». Глобальный рынок требует новых подходов к логистике, производству и управлению компаниями, и все это сводится к науке управления информацией. Информационные технологии давно и прочно заняли значительное место в менеджменте крупных компаний. Для задач ТНК и крупных корпораций разработаны специальные дорогостоящие информационные системы, призванные заметно упростить управление и владение информационными ресурсами. Информационные решения в таких компаниях сводятся к уникальным программно-аппаратным комплексам, требующим значительных усилий на их поддержание и развитие. Именно эти системы позволяют эффективно управлять распределенной компанией и обеспечивать руководство самой точной и полной информацией по текущему состоянию дел. Основные поставщики программного обеспечения такого уровня: IBM, Oracle, Microsoft предлагают уже готовые решения, с начальной ценой от \$20 000. Данная цена приемлема для крупных компаний, готовых инвестировать в сферу информационных технологий (ИТ) довольно значительные средства, но для малых и средних организа-

ций данные решения остаются недоступными. Кроме того, остается важным аспектом не только покупка, но и обслуживание столь сложного сервиса силами предприятия. Для малого бизнеса готовых интегрированных решений на данный момент практически нет, причин такой ситуации несколько, начиная с довольно сложной экономической модели для достижения окупаемости проекта и заканчивая низкой квалификацией руководителей малого бизнеса, которые просто не понимают необходимость внедрения таких систем в деятельность компании.

В данной статье описываются требования к ИТ для малого и среднего бизнеса, состав функций и алгоритм ее функционирования.

Основные характеристики, которым должна отвечать система, чтобы быть востребованной в малом бизнесе:

- простота внедрения и использования;
- отсутствие невостребованных функций;
- низкая цена;
- возможность работы через сеть Интернет;
- полностью русский интерфейс системы;
- русская техническая поддержка по телефону;
- интеграция с существующими системами (телефон, E-mail, 1С, Клиент-Банк).

К основным инструментам, доступным для внедрения ИТ, отвечающим вышеприведенным характеристикам, следует отнести:

- технологию VPN;
- корпоративный E-mail сервер;
- CRM систему;
- облачную АТС и многоканальный номер телефона.

Технология VPN – (англ. Virtual Private Network – виртуальная частная сеть (рис. 1)) – обобщенное название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений поверх другой сети (например, Интернет).

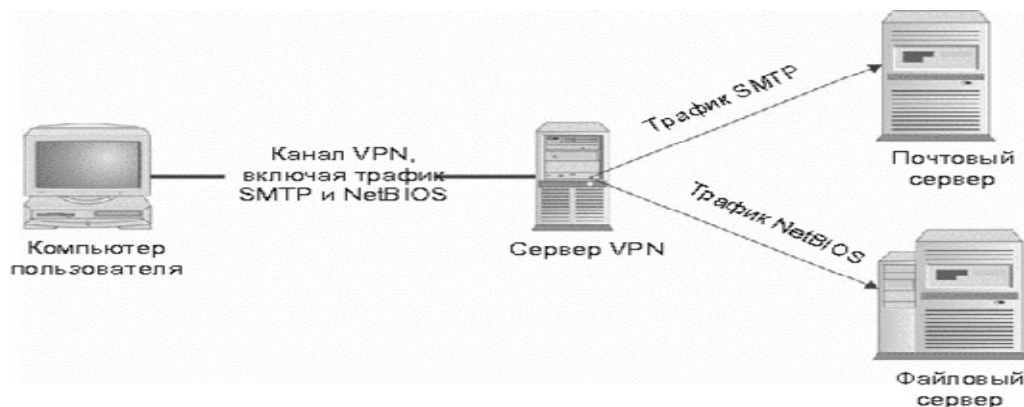


Рис. 1. Виртуальная частная сеть

Таким образом, реализуется защищенный доступ через сеть Интернет к существующим ресурсам локальной сети предприятия. Для малого бизнеса данная технология позволяет получить следующие преимущества:

- возможность объединения нескольких офисов в разных городах;
- наем и полноценная работа сотрудников, находящихся в других городах, либо работающих из дома;
- доступ руководителя ко всем документам организации с любой точки земного шара, где есть Интернет;
- возможность работать внутренней системой (Клиент-банк, 1С, CRM) из любой точки, где есть Интернет, не опасаясь за сохранение конфиденциальности информации.

Это лишь основные возможности, предоставляемые технологией VPN для малого бизнеса. Стоимость решения: первоначальные инвестиции на настройку и подключение от 5000 рублей, последующие ежемесячные затраты от 300 рублей, которые необходимы для оплаты сервиса. Срок настройки и внедрения решения: от 1 рабочего дня. Сложность подключения и настройки: средняя, процесс хорошо документирован, но возможно возникновение технических сложностей, которые потребуют привлечения специалистов.

Корпоративный E-mail сервер – это технология, в основе которой лежит доменное имя, принадлежащее компании, что способствует ее узнаваемости и укреплению имиджа. В рамках корпоративной системы E-mail все сотрудники компании получают выделенные адреса электронной почты, которые закрепляются за ними на время работы в компании. Таким образом, адрес электронной почты, который известен клиентам, является собственностью компании, а не конкретного

человека. При увольнении и переходе человека на другую должность обновлять данные электронных адресов у клиентов и во внутренней системе документооборота не требуется, что значительно упрощает процесс миграции в рамках компании.

Также компания, используя собственную систему корпоративной E-mail, получает довольно эффективный инструмент по повышению качества обслуживания и предотвращению и локализации утечек коммерческой информации. Эти цели достигаются настройками маршрутизации почтовых сообщений и возможностью сбора всей отправленной и полученной почты на определенный, контролируемый, адрес. Кроме того, наличие собственного почтового домена оказывает благотворное влияние на имидж компании. В настоящее время для реализации корпоративного E-mail сервера есть несколько основных вариантов:

- использование почтового сервиса хостера вебсайта;
- собственный или арендованный сервер;
- передача почтового сервиса на площадку Яндекс, либо Google.

Оптимальным решением является последний вариант, когда компания передает обслуживание почтового сервера профессионалам. Причем решение на базе площадки Яндекс не только стабильное и обладает лучшей в российском сегменте Интернета антивирусной и антиспамной защитой, но и бесплатное, и не содержит дополнительных ограничений. Стоимость решения: бесплатно, без ежемесячной абонентской платы, без ограничения функций. Срок настройки и внедрения решения: от 1 рабочего дня. Сложность подключения и настройки: низкая, процесс хорошо документирован официальными инструкциями, оказывается бесплатная техническая поддержка.

CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами. Основная задача данной системы – накопление и управление информацией по работе компании с клиентами. Важным аспектом является то, что абсолютно вся информация, имеющая отношение к продажам и поиску клиен-

Предпринимательская деятельность

тов, должна аккумулироваться в CRM. С помощью данной технологии компания сможет эффективно управлять своими клиентами и продажами. На текущем современном рынке работа эффективной компании без CRM невозможна – конкурентная борьба заставляет компании повышать уровень сервиса для своих клиентов, а без четкой истории, что и когда делалось, сделать это невозможно.

Основные функции CRM систем представлены на рис. 2.

Облачная АТС и многоканальный номер телефона – это новейшая технология, способная значительно повысить эффективность любого малого предприятия. В основе данной системы лежит облачный сервис, объединенный с технологией SIP телефонии. Функциональных аналогов данного решения среди существующих технологий в настоящее время нет. Основные преимущества, получаемые организацией при внедрении облачной АТС и многоканального телефонного номера:



Рис. 2. Функции CRM

В настоящее время на рынке CRM-систем для малого бизнеса представлены решения следующих типов:

- программное обеспечение, устанавливаемое на ПК сотрудников;
- серверная система, использующая для работы сервер в организации;
- облачное CRM-решение.

Оптимальным для малого бизнеса следует считать решение, построенное по принципу облачной системы. Для предпринимателя такой сервис ценен следующими аспектами:

- возможность работы с любой точки, где есть доступ в сеть Интернет;
- низкая стоимость начала использования;
- отсутствие необходимости покупать и обслуживать дополнительное программное обеспечение и оборудование;
- невысокая стоимость владения и поддержки системы.

Именно эти преимущества вывели облачные решения на лидирующие позиции среди конкурирующих технологий. Стоимость решения: зависит от конкретного поставщика сервиса. Срок настройки и внедрения решения: от 1 рабочего дня. Сложность подключения и настройки: низкая, процесс хорошо документирован официальными инструкциями, оказывается техническая поддержка разработчиков сервиса.

- отсутствие затрат на покупку и монтаж оборудования, АТС;
- клиенты всегда дозваниваются в офис;
- единый номер телефона, сохраняемый при любом переезде;
- интеграция с мобильными телефонами;
- недоступный ранее уровень контроля телефонных переговоров;
- значительная экономия на междугородней связи.

Кроме очевидных экономических преимуществ, данная технология позволяет решать такие задачи, как обучение персонала, контроль качества обслуживания клиентов, объединение удаленных офисов.

Для понимания перспектив и выгоды внедрения решений на базе облачной АТС приведем расчет следующего плана: для компании с двумя офисами в одном городе и одним офисом в другом, по 5 человек в каждом требуется организовать телефонную связь с записью всех переговоров, для повышения качества обслуживания и контроля над деятельностью персонала (табл. 1, 2).

Таким образом, запуск облачной АТС обходится примерно в 4,5 раза дешевле, не говоря уже о скорости запуска, которая составляет всего 2 рабочих дня, в отличие от 5–10 рабочих дней в традиционном случае. При этом традиционные средства не только дороже, но и проигрывают об-

Таблица 1

Облачное решение

№	Статья расходов	Цена	Кол-во	Сумма
1	Подключение к сервису	5 000	1	5 000
2	USB-телефон	600	12	7 200
3	Ethernet VOIP-телефон	2 000	3	6 000
4	Настройка оборудования	300	12	3 600
5	Покупка многоканального номера	4 000	1	4 000
	Итого			25 800

Таблица 2

Обеспечение телефонизации традиционными средствами

№	Статья расходов	Цена	Кол-во	Сумма
1	Офисная миниАТС	15 000	3	45 000
2	Телефонный аппарат	400	12	4 800
3	Системный телефонный аппарат	3 000	3	9 000
4	Монтаж телефонной сети и настройка миниАТС	6 000	3	18 000
5	Модуль аудиозаписи телефонных переговоров	10 000	3	30 000
6	Покупка телефонного номера	4 000	3	12 000
	Итого			118 800

лачным решениям, как минимум, по следующим пунктам:

- облачные АТС могут обрабатывать до 1000 подключений без дополнительных инвестиций;
- централизованность управления не требует выездов специалистов для проведения настроек;
- предлагаемая система телеконференции позволяет бесплатно проводить аудио конференции с неограниченным числом участников;
- обеспечивается система записи телефонных переговоров с неограниченным объемом хранимой информации;
- бесплатная связь внутри компании, даже с сотрудниками из других городов;
- легкость расширения и управления.

Таким образом, данное решение может стать основой всей автоматизации бизнес-процессов в малом предприятии. Стоимость решения: зависит от конкретного поставщика сервиса. Срок настройки и внедрения решения: от 5 рабочих дней. Сложность подключения и настройки: средняя, процесс хорошо документирован официальными инструкциями, оказывается техническая поддержка разработчиков сервиса, но может потребоваться решение возникших технических проблем на месте подключения.

Описанные в данной статье технологии про

сты для понимания и внедрения, но способны значительно повысить эффективность и конкурентоспособность любого малого предприятия. Они не требуют изменений в организационной структуре компании или реинжиниринга существующих бизнес-процессов, фактически это технические инновации, способные поднять управляемость бизнеса на новый уровень.

В ближайшее время на отечественном рынке следует ожидать появления абсолютно новых систем и сервисов, нацеленных на малый и средний бизнес. Основа данных решений – это технические инновации, объединенные с методологией эффективного ведения бизнеса и информационного менеджмента. Отличительной характеристикой данного класса решений будет перестройка бизнес-процессов малого предприятия под нужды системы, а не наоборот. Фактически малое предприятие будет подвержено оптимизации и внешнему воздействию для повышения производительности труда, конкурентоспособности и общей эффективности управления. Новизна данных систем состоит в том, что они становятся доступны малому бизнесу и внедряются в малые предприятия через стандартизацию, используя те принципы менеджмента, которые в крупных компаниях требуют сторонних консультантов и сложных систем для своего функционирования.

Предпринимательская деятельность

Головин Виталий Юрьевич. Ассистент, аспирант очной формы обучения кафедры предпринимательства и менеджмента, Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск). Область научных интересов – оптимизация бизнес-процессов с помощью современных информационных технологий. Контактный телефон: (351) 729-92-00. Email: v_@mail.ru

Гельруд Яков Давидович. Кандидат технических наук, доцент кафедры предпринимательства и менеджмента, Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск). Область научных интересов – математические методы в экономике и менеджменте. Контактный телефон: (351) 267-96-23. Email: gelrud@mail.ru

Мохов Вениамин Геннадьевич. Доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой предпринимательства и менеджмента, Южно-Уральский государственный университет (г. Челябинск). Область научных интересов – вопросы повышения эффективности деятельности промышленного производства. Контактный телефон: (8-351) 267-96-23.

MODERN INSTRUMENTS OF EFFECTIVE MANAGEMENT IN SMALL BUSINESS

V.Y. Golovin, Ya.D. Gelrud, V.G. Mokhov

The article considers the main instruments of business processes efficiency increase in small business. The authors place the main emphasis on the modern information technologies capable to optimize business management. The offered solutions are available for introduction into any small company and do not demand considerable investments. Except for a review material the article presents an analysis of each system from the point of view of complexity, cost of implementation and the expected results. The authors give a calculation of cost of implementation and possession of one of the newest technologies in small business: cloudy SIP PBX. The article considers the main objectives of each system and presents recommendations for their implementation.

Keywords: efficiency of small business, competitiveness increase, optimization of business processes, information technologies in business, modern decisions for business, CRM, a control system of clients, cloudy technologies in business.

Vitaly Yurievich Golovin. Assistant, postgraduate full-time student of Entrepreneurship and Management Department, South Ural State University (Chelyabinsk). Research interests – optimization of business processes with the help of modern information technologies. Contact phone number: +7 (351) 729-92-00. Email: v_@mail.ru.

Yakov Davidovich Gelrud. Candidate of engineering sciences, associate professor of Entrepreneurship and Management Department, South Ural State University (Chelyabinsk). Research interests – mathematical methods in economics and management. Contact phone number: +7 (351) 267-96-23. Email: gelrud@mail.ru.

Veniamin Gennadievich Mokhov. Doctor of Economics, head of Entrepreneurship and Management Department, South Ural State University (Chelyabinsk). Research interests – issues of industrial manufacture efficiency increase. Contact phone number: +7 (351) 267-96-23.

Поступила в редакцию 20 декабря 2012 г.