

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ РЕИНЖИНИРИНГА

С.Р. Хрусталева, магистр

**Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации
(Россия, г. Москва)**

DOI:10.24412/2411-0450-2025-10-297-301

Аннотация. В данной статье представлено значение и необходимость повышения эффективности деятельности экономических субъектов, определена важность оптимизации бизнес-процессов в рамках предприятия. Рассмотрен реинжиниринг как один из ключевых способов повышения бизнес-процессов предприятия с целью совершенствования деятельности и увеличения прибыли. На примере конкретного предприятия предложена модель реинжиниринга бизнес-процесса взаимодействия с клиентами и заказчиками, сущность которой заключается во внедрении CRM-системы. Выбор для промышленного предприятия определялся с помощью проведения сравнительного анализа двух CRM-систем – Bitrix 24 и 1C: CRM, посредством которого была выбрана CRM-система Bitrix 24. Анализ позволил выявить ее преимущества по отношению к 1C: CRM непосредственно для исследуемого предприятия.

Ключевые слова: реинжиниринг, бизнес-процесс, реинжиниринг бизнес-процессов, повышение эффективности, CRM-система.

Национальная экономика претерпевает значительные изменения в настоящее время, что обусловлено несколькими причинами, среди которых особое место занимает трансформация экономической модели [1]. Это, в свою очередь, оказывает влияние практически на каждый экономический субъект, создавая необходимость в совершенствовании его деятельности посредством принятия кардинальных решений. Такая необходимость появляется в связи с тем, что каждое предприятие стремится оставаться конкурентоспособным, чтобы достигать главной цели своего функционирования – получения прибыли.

Положительный финансовый результат достигается посредством ведения эффективной экономической деятельности, что, в свою очередь, обеспечивается комплексом действий и мероприятий. Совокупность таких действий представляет собой бизнес-процессы, каждый из которых должен быть оптимизирован таким образом, чтобы предприятие могло получить максимальный результат при минимальных затратах. Для этого необходимо в их отношении осуществлять управление, потому что от эффективности бизнес-процессов зависит величина получаемой прибыли. Все это реализуется в рамках общего управления компанией, которое осуществляется в целях обеспечения эффектив-

ной и безопасной работы экономического субъекта [2]. Одним из наиболее действенных способов такой оптимизации выступает реинжиниринг, представляющий собой использование ресурсов и инструментов при помощи кардинально нового подхода, потому что его ключевая цель заключается в повышении эффективности работы организации с помощью достижения большей результативности процессов в масштабах всей компании [3]. Данный подход подразумевает перепроектирование не только бизнес-процессов, но и переосмысление связанных с ними систем и организационных структур. В этом и заключается актуальность данного исследования.

Цель исследования – повысить эффективность бизнес-процесса предприятия, имеющего недостатки, посредством использования реинжиниринга.

Реинжиниринг бизнес-процессов предприятия на примере ООО «Союзкомплект»

Реинжиниринг применяется в рамках совершенствования деятельности предприятий, а именно в повышении его эффективности, которая так необходима для получения положительного финансового результата [4]. Зачастую к такому способу оптимизации прибегают крупные компании или холдинги, однако также реинжиниринг может быть приме-

нен и для малых предприятий, нуждающихся в переосмыслении бизнес-процессов.

Предприятия промышленного сектора часто применяют в своей деятельности реинжиниринг. И в связи с тем, что такие предприятия считаются капиталоемкими, им необходимо всегда модернизировать свое производство и повышать эффективность бизнес-процессов.

Одним из представителей металлургической промышленности выступает ООО «Союзкомплект», в отношении бизнес-процессов которого будет проведена оценка.

Реинжиниринг бизнес-процессов, в первую очередь, необходим в том случае, если финансовые показатели ухудшаются в динамике, поэтому проанализируем основные финансовые показатели деятельности ООО «Союзкомплект» (табл. 1).

Таблица 1. Анализ основных финансовых показателей ООО «Союзкомплект», тыс. руб.

Показатель	2023	2024	Отклонения	
			абс.	отн., %
Выручка	2703700	1926939	-776761	71,3%
Себестоимость	2415211	1706001	-709210	70,6%
Прибыль от продаж	58246	1238	-57008	2,1%
Чистая прибыль	26563	1503	-25060	5,7%

Источник: составлено автором на основе данных [6]

Ключевым показателем, отражающим эффективность работы предприятия, является чистая прибыль, которая в ООО «Союзкомплект» имеет отрицательную динамику. Ее величина сократилась на 94,3%, что обусловлено значительным сокращением выручки (-28,7%) из-за снижения объема продаж и прибыли от продаж, соответственно (-97,9%).

Финансово-экономическое состояние ООО «Союзкомплект» требует более детального исследования его бизнес-процессов, которые оказывают влияние на продажи и операционную эффективность предприятия.

Среди таких выделим следующие:

1. Обработка входящих обращений и заявок от текущих и потенциальных клиентов.

Бизнес-процесс подразумевает переход входящих обращений и заявок в деятельность предприятия, которая приносит прибыль. Процесс состоит из следующих этапов:

- Получение входящих заявок с использованием каналов электронной почты, мессенджеров или официального сайта компании. В рамках данного этапа отсутствие автоматизации приводит к потере клиентов из-за невнимательности менеджеров, которые обрабатывают запросы;

- Этап согласования деталей с заказчиком с использованием документооборота на бумажных носителях, что может затянуть сроки реализации заказа;

- Этап формирования счета с итоговой стоимостью, фиксация данных в электронных

таблицах Excel, что может привести к некорректной обработке данных или ошибкам в расчетах;

- Этап заключения договора путем переноса данных из электронных таблиц в базу данных 1С, в среднем на 1 заказ уходит около 1,5 часов;

- Заключительный этап передачи данных в производство, при этом возникает задержка из-за несовместимого использования базы данных и производственных систем.

Неэффективность данного процесса несет в себе риски получения убытков ежегодно.

2. Процесс поставок. Данный процесс заключается в обеспечении производства расходными материалами, комплектующими и сырьем в установленные регламентом сроки. В рамках процесса выделяются следующие этапы:

- Составление заявки на закупку с выбором оптимального маршрута поставки на основании 1С: Логистика. Данные системы являются актуальными в разрезе трех дней, что может вызвать задержку поставок;

- Аналитика рынка и поиск основных поставщиков. В рамках снабжения формируется пул проверенных поставщиков без расширения базы, что может привести к переплате и снижению доходности;

- Заключительный этап курирования поставок. В рамках постоянного пополнения запасов необоснованные закупки могут привести к

избытку запасов и нецелевому расходованию денежных средств.

Задержки поставок, нехватка сырья, отсутствие аналитики текущих запасов приводят к простою предприятия и финансовым потерям.

3. Процесс взаимодействия с клиентами заключается в том, чтобы своевременно информировать заказчика о ходе выполнения его заказа. Здесь важно выстраивание конструктивного диалога для ориентации на долгосрочное взаимодействие. В рамках процесса рассматриваются следующие этапы:

- Оперативное информирование клиента о статусе текущего заказа, которое происходит посредством ручного способа, и отсутствие системы CRM приводит к снижению скорости и эффективности;

- Функциональная сервисная поддержка клиента на каждом этапе заключения сделок в рамках компании занимает на 40% больше времени из-за отсутствия интеграции с базой данных;

- Получение обратной связи от клиента. В рамках данного этапа периодически ведется сбор информации от клиентов с последующим занесением ее в Google-формы.

Оценка основных бизнес-процессов позволила определить ключевые недостатки в организации деятельности ООО «Союзкомплект»:

1. Отсутствие единой системы данных, расхождение информации в различных источ-

никах из-за отсутствия интеграции текущих продуктов;

2. Низкий уровень автоматизации текущих процессов, что приводит к увеличению сроков реализации одного заказа и сокращение чистой прибыли;

3. Повышенная нагрузка на персонал, что может влиять на текучесть кадров.

Для дальнейшей оптимизации бизнес-процессов ООО «Союзкомплект» необходимо:

1. Интегрировать существующие системы в рамках предприятия;

2. Внедрить CRM-системы для автоматизации текущих процессов;

3. Внедрить автоматические системы перевода данных между корпоративной почтой и электронными таблицами.

Следовательно, в ООО «Союзкомплект» процессы взаимодействия с клиентами, заказчиками и между сотрудниками внутри предприятия неэффективны и имеют экономическое упущение. Ключевая причина этого заключается в отсутствии CRM-системы. Соответственно, чтобы решить имеющийся недостаток в целях повышения эффективности бизнес-процессов, предлагается внедрить такую систему в ООО «Союзкомплект».

Более подходящими CRM-системами для данного металлургического предприятия выступают Bitrix24 и 1C: CRM. В таблице 2 проведена их сравнительная характеристика.

Таблица 2. Сравнительная характеристика CRM-систем Bitrix24 и 1C:CRM

Параметры	Bitrix24	1C: CRM
Сроки внедрения системы	От 2 до 3 недель	От 2 до 7 месяцев
Возможность интеграции	Ограниченнaя, требует доработок системы	Расширенная интеграция с коробочными решениями
Стоимость	От 5000 руб. / мес.	От 350 000 руб. (оплачивается один раз)
Наличие мобильного приложения	Полноценное реализованное приложение	Необходима интеграция со сторонними сервисами
Основной акцент	Продажи, продвижение, взаимодействие с заказчиками	Логистика, бухгалтерский учет, управление кадрами

Источник: составлено автором на основе данных [7]

Каждый из предложенных вариантов имеет свои преимущества и недостатки, в зависимости от цели предприятия, для которого предполагается внедрение CRM-системы.

Для ООО «Союзкомплект» рекомендуется рассмотреть внедрение CRM-системы

Bitrix24, потому что ее функционал в наибольшей степени позволит повысить эффективность взаимодействия с клиентами и заказчиками (рисунок).

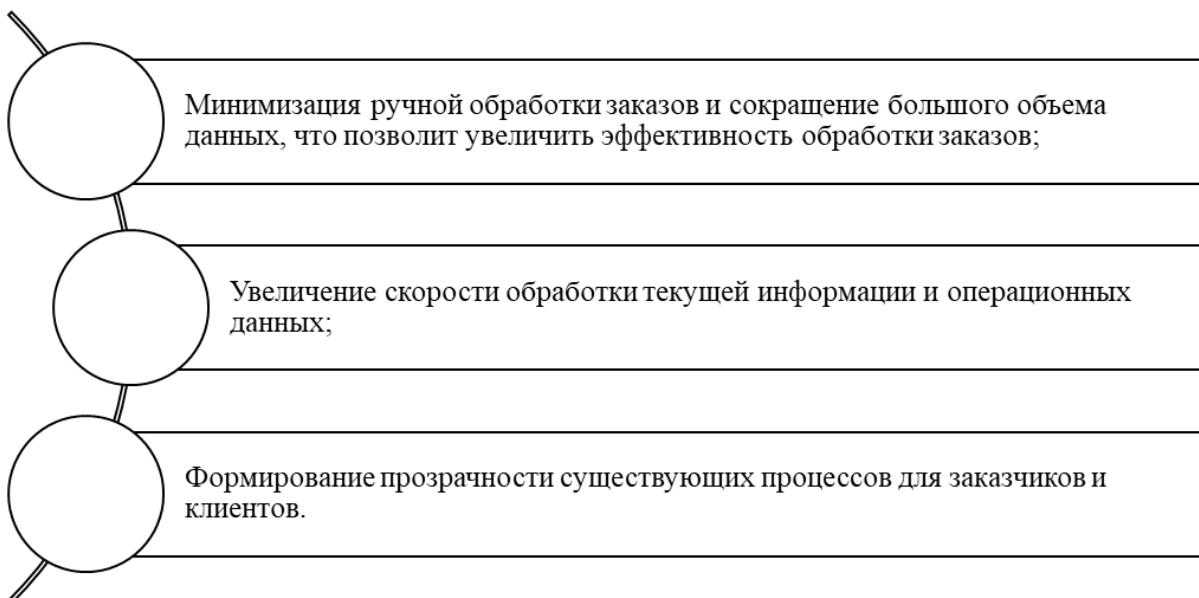


Рисунок. Функционал CRM-системы Bitrix24 для ООО «Союзкомплект» [8]

Непосредственно для ООО «Союзкомплект» преимущества Bitrix24 перед 1С заключаются в следующем:

- Готовые и автоматизированные системы взаимодействия с клиентами – возможность коммуникации посредством телефонии, электронной почты, внутреннего чата;
- Простой и интуитивно-понятный интерфейс системы, позволяющий в короткие сроки внедрить систему и передать в пользование сотрудников;
- Большой выбор тарифных планов, которые подстраиваются под конкретные потребности бизнеса;
- Наличие разнообразных маркетинговых технологий, позволяющих интегрироваться с социальными сетями.

В процессе внедрения системы Bitrix24 будет выстроена следующая модель процессов:

1. Процесс обработки входящих обращений новых и ключевых клиентов. При использовании CRM-системы заказчик оставляет заказ на производство, после чего полученные данные попадают напрямую в CRM-систему Bitrix24. Менеджер связывается с заказчиком через диалоговое окно системы и уточняет детали по заказу. После согласования технического задания система автоматически подтягивает расчеты из 1С и формирует договор;

2. Процесс коммуникации с клиентами. CRM-система позволяет настраивать уведомления клиентов о статусе заказа, сохраняет историю взаимодействия, что повышает лояльность клиентов более чем на 25%.

Расходы на внедрение системы Bitrix24 отражены в таблице 3.

Таблица 3. Расходы на внедрение Bitrix24 в ООО «Союзкомплект»

Категория	Стоимость, тыс. руб.
Лицензия	360 ежегодно
Интеграция	500 разово
Проведение обучения	100 разово
Проведение настроек	250 разово
Итоговый расход	1 210

Исходя из представленной информации, CRM-системы Bitrix24 является более выгодным решением реинжиниринга в сравнении с 1C:CRM по следующим параметрам:

1. Внедрение 1C:CRM является более дорогим по отношению к системе Bitrix24;
2. Быстрый процесс внедрения системы Bitrix24 позволяет получить первую прибыль в максимально короткие сроки;

3. Внутренние инструменты аналитики позволяют получать свежие данные для принятия стратегически важных решений.

В рамках задачи реинжиниринга бизнес-процессов ООО «Союзкомплект» внедрение системы Bitrix24 позволит оптимизировать обработку входящих заказов, минимизировать расходы на маркетинг, а также обеспечит получение дополнительной прибыли.

Заключение

В современных условиях большое количество предприятий нуждается в реинжиниринге, позволяющем определить новые направления совершенствования бизнес-процессов или

их кардинально изменить в целях повышения их эффективности. Для этого первоначально необходимо провести анализ для определения недостатков в бизнес-процессах, затем выбрать модель реинжиниринга.

Автоматизация ключевых бизнес-процессов ООО «Союзкомплект» позволяет увеличить эффективность производства и повысить конкурентоспособность предприятия. Предложение по внедрению CRM-системы Bitrix24 позволит предприятию сформировать цифровую инфраструктуру и адаптировать деятельность компании под стремительно развивающиеся условия.

Библиографический список

1. Предпринимательство: новая роль и компетенции в экономике России // Национальные проекты России. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://национальныепроекты.рф/upload/itogi-msp/MSP_2024.pdf.
2. Сологуб Е.В. Теоретические подходы к формированию потребительской ценности товара/услуги // Актуальные проблемы экономики и права. – 2020. – Т. 13, № 2. – С. 1192-1201..
3. Вахромеева М.П. Реинжиниринг бизнес-процессов: учеб. пособие / М.П. Вахромеева, И.Ю. Куликова, Н.В. Муравьева; Владим. гос. ун-т им. А.Г и Н.Г. Столетовых. – Владимир: Изд-во ВлГУ, 2021. – 192 с.
4. Давыдов Д.В. Применение инновационных подходов к реинжинирингу бизнес-процессов в высокотехнологичных компаниях // Экономические науки. 2023. №9 (226). С. 267-272.
5. Зоммер А.Е. Понятие реинжиниринга как метода оптимизации бизнес-процессов предприятия // Скиф. – 2020. – №7 (47).
6. Чекко. Проверка контрагентов: ООО «Союзкомплект». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://checko.ru/company/soyuzkomplekt-1023601537850#finances>.
7. Ребрин М.С. CRM-система как инструмент повышения эффективности бизнеса / М.С. Ребрин // Молодой ученый. – 2023. – № 22 (469). – С. 211-216.
8. Битрикс 24. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.ru/features/crm/>.

IMPROVING THE EFFICIENCY OF ENTERPRISE BUSINESS PROCESSES BASED ON REENGINEERING

**S.R. Khrustaleva, Graduate Student
Financial University under the Government of the Russian Federation
(Russia, Moscow)**

Abstract. This article presents the importance and necessity of improving the efficiency of economic entities, and defines the importance of optimizing business processes within the enterprise. Reengineering is considered as one of the key ways to enhance the business processes of an enterprise in order to improve operations and increase profits. Using the example of a specific enterprise, a model for reengineering the business process of interacting with clients and customers is proposed, the essence of which is to implement a CRM system. The choice for an industrial enterprise was determined by conducting a comparative analysis of two CRM systems - Bitrix 24 and 1C: CRM, through which the Bitrix 24 CRM system was selected. The analysis revealed its advantages in relation to 1C: CRM directly for the enterprise under study.

Keywords: reengineering, business process, business process reengineering, efficiency improvement, CRM system.