АНАЛИЗ CRM-СИСТЕМ И МОДУЛЕЙ CRM В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

ANALYSIS OF CRM SYSTEMS AND CRM MODULES IN PUBLIC ADMINISTRATION

Лагунова Анна Дмитриевна, доцент МИРЭА, Российский технологический университет (РТУ МИРЭА) 119454, Россия, г. Москва, проспект Вернадского, 78

Пастушкова Анна Алексеевна, Студент 2 курса магистратуры, МИРЭА - Российский технологический университет (РТУ МИРЭА) 119454, Россия, г. Москва, проспект Вернадского, 78

Lagunova A. A. lagunova@gmail.com

Pastushkova A. A. pastushkovaanya@gmail.com

Аннотация

В статье рассматривается вопрос применения CRM-систем в государственных учреждениях. Ее модули и функции, реализованные в настоящее время в электронном правительстве.

Электронное правительство является частью мероприятий административной реформы, цифровой трансформации задаваемого принципами электронной экономики, цифровой экономики.

В статье рассматриваются вопросы оценки применимости систем для взаимоотношениями с клиентами CRM (customer relationship management) к процессами и условиям функционирования государственных автономных учреждений. Результаты оценки применения CRM-систем или их модулей авторы рассматривают как основу дальнейшего внедрения в деятельность государственных учреждений.

Annotation

The article discusses the issue of using CRM systems in government agencies. Its modules and functions are currently implemented in e-government.

Electronic government is part of the administrative reform measures, digital transformation set by the principles of the electronic economy, the digital economy.

The article discusses the issues of assessing the applicability of systems for customer relationship management (CRM) to the processes and conditions of functioning of state autonomous institutions. The authors consider the results of evaluating the use of CRM systems or their modules as the basis for further implementation in the activities of government agencies.

Ключевые слова: CRM, государственные автономные бюджетные учреждения, модули информационной системы, управление взаимоотношениями с клиентами.

Key words: CRM, state autonomous budgetary institutions, information system module, customer relationship management.

Электронное правительство (англ. e-Government) — пакет технологий и набор сопутствующих организационных мер, нормативно-правового обеспечения для организации цифрового взаимодействия между органами государственной власти различных ветвей власти, гражданами, организациями и другими субъектами экономики. Предполагает эффективный способ предоставления информации о деятельности органов государственной власти, оказание государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти и государственным чиновникам, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально используются возможности, предоставляемые информационными технологиями, мобильными технологиями и сетью Интернет [1].

Основными целями программы являются повышение эффективности функционирования экономики, государственного и местного управления, создание условий для свободного доступа к информации и получения

необходимых услуг. Всего в программе предусмотрено развитие по девяти направлениям, основными из них являются обеспечение открытости в деятельности органов и совершенствование деятельности органов государственной власти и местного самоуправления.

К недостаткам моделей электронного правительства, особенно на ранних этапах его построения, следует отнести излишне «механический» способ перевода традиционных государственных и муниципальных услуг в электронный вид. Перевод в электронный вид государственных услуг обычно не включает в себя выявление неэффективных и устаревших нормативных документов, осуществление мер по их отмене, коррекции и разработке новых законов, приказов и положений — так как это требует организации сложного процесса координации экспертной работы и процессов нормотворчества, и времени на эту работу. Рабочие группы по созданию электронного правительства в основном финансируются из бюджета, в них преобладают государственные служащие и поиск компромисса с другими участниками экосистемы не предполагается, или происходит с трудом. Такой технократический подход к автоматизации государственных услуг при несомненном повышении удобства их использования гражданами и организации, в итоге существенно не улучшает деловой климат и не меняет содержание взаимодействия между субъектами. В процессе оказания ряда государственных услуг, ввиду невозможности нормативно отменить традиционный «бумажный» документооборот, происходит дублирование традиционного и бумажного документооборота, что ведет к повышению бюджетных затрат на поддержку обоих процессов и вызывает у экспертов вопросы об экономической эффективности и государственной целесообразности такого подхода к их автоматизации.

Поэтому процесс поиска новых моделей электронного правительства не прекращается, что находит отражение в появлении новых парадигм, таких как информационное общество.

Среди задач электронного правительства следует отметить оптимизацию предоставления услуг для бизнеса и населения, которая, как правило, влияет на

лояльность заказчиков услуг, что, в свою очередь, отвечает концепции CRM. Благодаря реализации национальной программы "Цифровая экономика РФ", происходят кардинальные изменения с точки зрения взаимоотношений между представителями власти и обществом [2]. Дополнительным преимуществом внедрения электронного правительства являются направления по минимизации коррупционной составляющей, обеспечение открытой работы органов и совершенствование их деятельности.

Электронное правительство базируется на распределенной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре (инфраструктура электронного правительства), развернутой в масштабах государства. Ядром которой является система электронного документооборота, система автоматизации государственного управления, основанная на автоматизации всей совокупности управленческих процессов в масштабах страны и служащая цели существенного повышения эффективности государственного управления и снижения издержек социальных коммуникаций для каждого члена общества. Национальные программы по созданию электронного правительства предполагают поэтапное построение общегосударственной распределенной системы общественного управления, реализующей решение полного спектра задач, связанных с управлением документами и процессами их обработки [3].

Схема электронного правительства представлена на Рисунке 1.

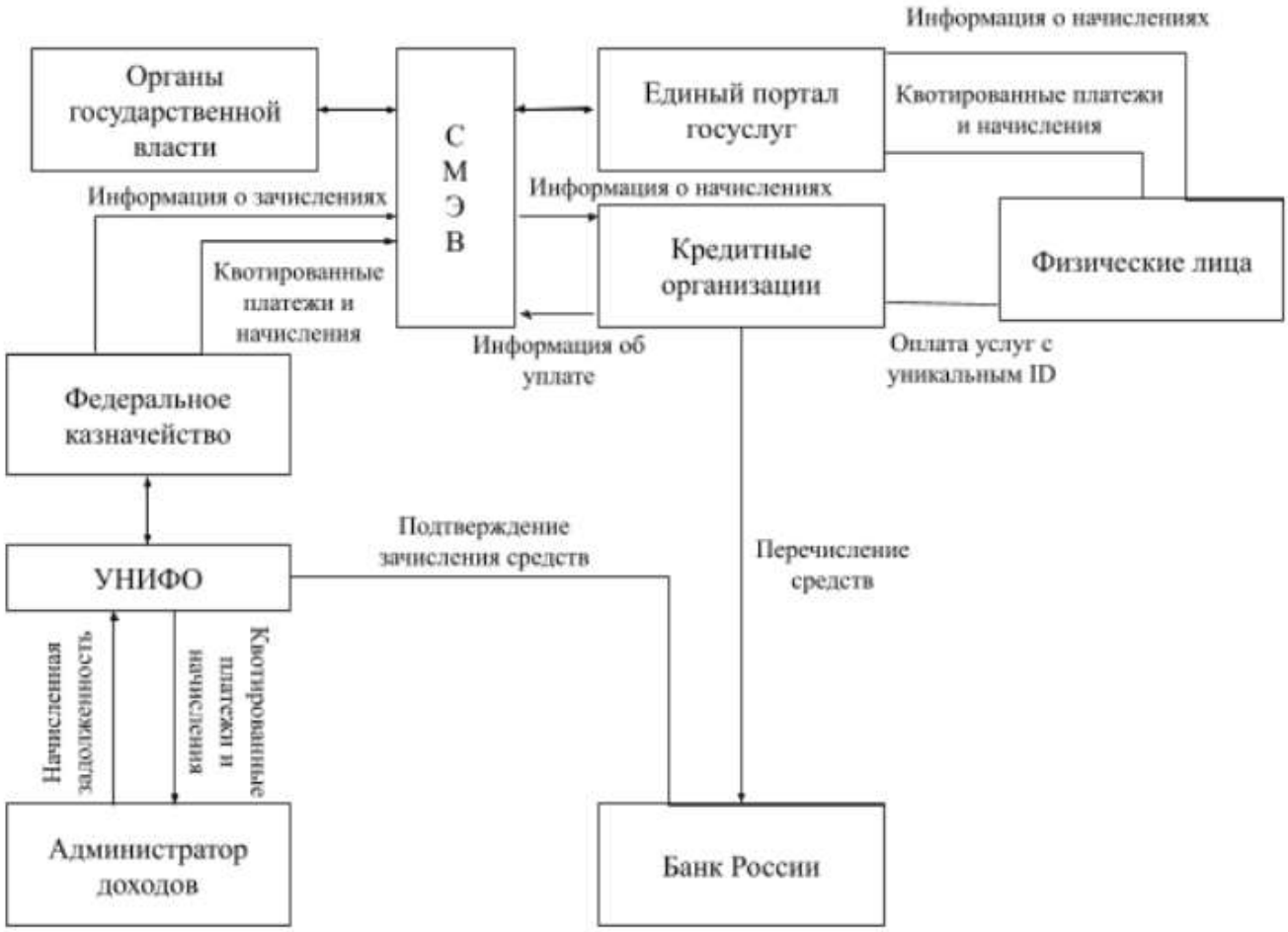

Рисунок 1 — Схема электронного правительства

В государственных учреждениях России нет информационной системы для взаимоотношений с клиентами, однако ее компоненты реализованы на таких порталах, как Mos.ru [4] и Госуслуги [5], а именно:

- наличие клиентской базы (данные о гражданах и резидентах Российской Федерации структурированы и достоверны);
- хранение истории общения с клиентом;
- бизнес-процессы автоматизированы;
- оценка удовлетворенности клиентов и регистрация жалоб;
- возможность проведения анализа клиентской базы и продаж.

Комплексное знание о клиенте позволяет компаниям идентифицировать его, способствует приобретению новых клиентов и удержанию старых. Повышение удовлетворенности клиента и качества обслуживания напрямую влияет на увеличение дохода компании, а в данном случае — государства. Ведь лояльность клиента влечет за собой следующие особенности, ведущие к росту доходов:

- фактор цены играет для клиента все меньшую роль, что позволяет постепенно наращивать стоимость товаров/услуг;
- стоимость удержания старого клиента в разы дешевле привлечения нового;
- лояльным клиентам можно предлагать дополнительные товары и услуги.

Информационная система класса CRM — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [6].

В формировании отношений с клиентами применимы следующие основные инструменты CRM-систем [7]:

- сбор информации о клиентах в единую базу данных, возможность интеграции CRM с сайтом, колл-центром и другими каналами связи с клиентов;
- сбор истории взаимоотношений с клиентами и партнерами;
- единый доступ и обмен данными между сотрудниками и подразделениями компании;
- автоматизация бизнес-процессов, настройка триггеров;
- ведение и прогнозирование продаж;
- планирование и анализ проведения маркетинговых кампаний;
- оценка удовлетворенности клиентов и регистрация жалоб;
- управление накопленными знаниями компании.

Существует еще несколько направлений деятельности учреждений, в которых CRM-система могла бы упростить реализацию бизнес-процессов:

Во-первых, это оказание услуг, где необходимо заполнение данных. CRM-система упростит сбор данных о зарегистрировавшихся посетителях и ведение коммуникации с ними, настройку оповещений, поможет оценить примерный

профиль аудитории. Более того, повторное обращение за услугами сэкономит время, если данные содержатся в системе.

Во-вторых, учреждения могут использовать CRM-системы для ведения работы с партнерами, контрагентами, меценатами, донорами и т.п. Для некоммерческих организаций ведение работы с такими лицами имеет большое значение, так как они привносят дополнительный доход.

Для компании важным является обеспечение скоординированной работы всех отделов с клиентами. На данном этапе становится понятным, зачем нужна CRM-система. Ее внедрение способствует организации совместного подхода к каждому покупателю, когда на практике в большинстве своем эти отделы работают разрозненно. Компания от такого взаимовыгодного сотрудничества только выигрывает, поскольку работа в одной связке и в одном направлении не только увеличивает прибыль предприятия за счет снижения издержек, но и помогает спланировать дальнейшую стратегию организации.

Электронное правительство относительно концепции CRM реализовывает следующие сервисы (Рисунок 2).

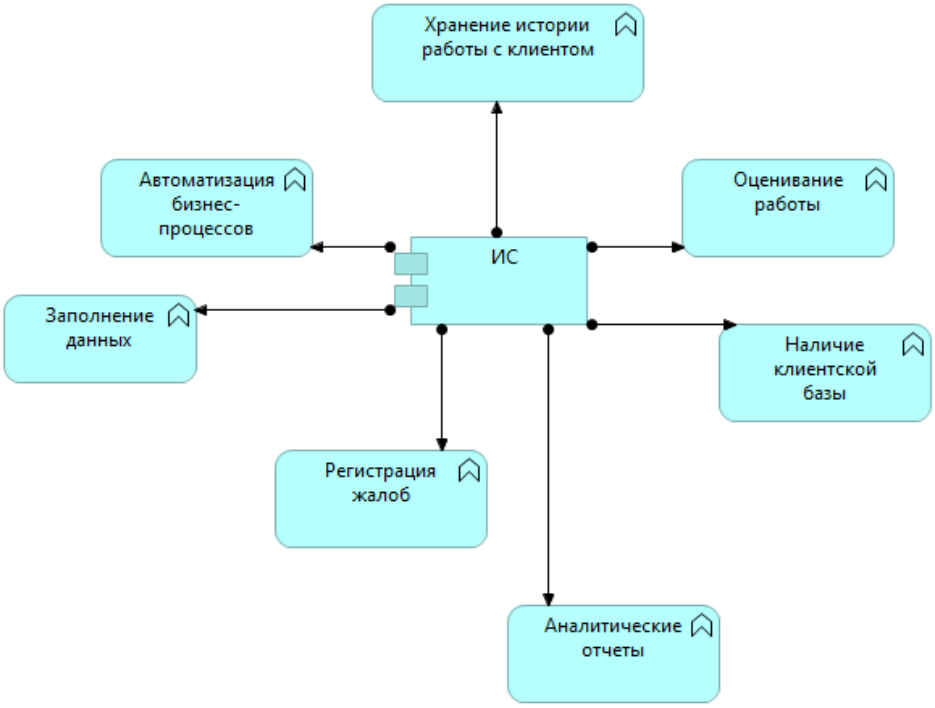

Рисунок 2 — Сервисы порталов электронного правительства по работе с клиентами

Таким образом, электронное правительство реализует концепцию CRM через базы данных клиентов, историю из взаимодействий и наличие обратной связи.

Литература

1. Федеральные округа Российской Федерации / Википедия — свободная энциклопедия — URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%B0_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8 , свободный.
2. https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/
3. Субъекты Российской Федерации / Википедия — свободная энциклопедия URL:https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%83%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%8B_%D0%A0%D0%BE%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9_%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8 , свободный.
4. Контроль за деятельностью автономного учреждения / Студенческие реферативные статьи и материалы — URL: https://studref.com/433630/pravo/kontrol_deyatelnostyu_avtonomnogo_uchrezhdeniya , свободный.
5. Портал государственных услуг Российской Федерации — Википедия (wikipedia.org)
6. Официальный сайт Мэра Москвы (mos.ru)
7. Федеральный закон от 06.12.2011 N 402-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "О бухгалтерском учете" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020) / Консультант Плюс. Надежная правовая поддержка - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122855/77f9b18f9bb66d5b1f255b2624622b229930993a/ , свободный.

Literature

1. Federal Districts of the Russian Federation / Wikipedia - free encyclopedia - URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80 %D0%B0% D0% BB% D1% 8C% D0% BD% D1% 8B% D0% B5_% D0% BE% D0% BA% D1% 80% D1% 83% D0% B3% D0% B0_% D0% A0% D0% BE% D1% 81% D1% 81% D0% B8% D0% B9% D1% 81% D0% BA% D0% BE% D0% B9_% D0% A4% D0% B5% D0% B4% D0% B5% D1% 80% D0% B0% D1% 86% D0% B8% D0% B8 , free.
2. https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/858/
3. Subjects of the Russian Federation / Wikipedia - free encyclopedia - URL: https: //ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%83%D0%B1%D1%8A%D0%B5%D0 %BA%D1 % 82% D1% 8B_% D0% A0% D0% BE% D1% 81% D1% 81% D0% B8% D0% B9% D1% 81% D0% BA% D0% BE% D0% B9_% D0% A4 % D0% B5% D0% B4% D0% B5% D1% 80% D0% B0% D1% 86% D0% B8% D0% B8 , free.
4. Control over the activities of an autonomous institution / Student abstracts and materials - URL: https://studref.com/433630/pravo/kontrol_deyatelnostyu_avtonomnogo_uchrezh deniya, free.
5. Portal of public services of the Russian Federation - Wikipedia (wikipedia.org)
6. Official website of the Mayor of Moscow (mos.ru)
7. Federal Law of 06.12.2011 N 402-FZ (as amended on 26.07.2019) "On Accounting" (as amended and supplemented, entered into force on 01.01.2020) / Consultant Plus. Reliable legal support - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122855/77f9b18f9bb66d5 b1f255b2624622b229930993a/, free.