

СЕКЦИЯ А БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ

УДК 658.5:621.395

АМО CRM-ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ ВИЗУАЛИЗИРОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

*Е.Ю. Армер, А.А. Бочкарева, студенты группы 10507217 ФММП БНТУ,
научный руководитель – старший преподаватель Т.А. Петровская*

Резюме – В статье приведены основные возможности и отличительные особенности программы.

Resume – The article presents the main features and distinctive features of the program.

Введение. В настоящее время существует множество программ для визуализирования бизнес-процессов. Но самая практичная и удобная это АМО CRM.

Основная часть. АмоCRM – это одна из самых лучших CRM-систем для малых и средних предприятий и стартапов. Менеджеры, освоившие функции этой системы, могут за короткое время повысить производительность своей компании, сократить промежуток времени, затрачиваемое на работу с клиентами, увеличить число транзакций и т. д.

АмоCRM – это облачная программа, полностью автоматизированная и предназначенная для отделов продаж различных компаний в коммерческие структуры. Около 6000 частных бизнесов предпочитают это программное обеспечение для взаимодействия с клиентами. А самое главное, что амоCRM можно использовать на любых компьютерных устройствах и смартфонах.

Амо-СRM постоянно контролирует процесс продаж:

– Клиенты отправляют заявку через любой канал связи – социальные сети, электронную почту, веб-сайт, телефон. После этого приложение сразу направляет Вас в бесплатный месседжер [1].

– Менеджер дает обратную связь с клиентом, все журналы разговоров сохраняются в амоCRM. После того, как менеджер заполнил поля на карточке заказа щелчком, он отправляет документы транзакции клиенту после генерации.

– Интегрированная система автоматически отслеживает счета и платежи.

– Система CRM постоянно отправляет поощрительные письма клиенту и, в конце концов, предлагает дополнительную покупку.

– Клиент. Клиент оставляет заявку через любой канал связи – социальные сети, электронную почту, сайт, телефон. После этого приложение сразу попадает в бесплатный менеджер.

– Менеджер. Менеджер звонит клиенту, и все записи разговоров сохраняются в amoCRM. После того, как менеджер заполнил поля на карточке заказа одним щелчком, он отправляет документы транзакции клиента после генерации.

– Интеграция. Интегрированная система автоматически отслеживает счета и платежи.

– Во время этого процесса система CRM постоянно рассылает рекламные и мотивационные письма клиентам.

Одним из основных преимуществ является простота процесса настройки системы CRM и удобство функций облачного решения. Менеджеры освоили основные функции системы за несколько часов освоения программы. Аналогичным образом, в amoCRM для продаж можно выделить такие преимущества, как [2]:

– детальный анализ шагов клиентов от просмотра рекламы до покупки товаров;

– определение причины сбоя транзакции и помощь в улучшении ведения бизнеса;

– изучение эффекта от рекламы;

– рост продаж, клиентской базы, скорость обслуживания клиентов;

– упрощение организации повседневных задач и экономия времени руководителей и сотрудников;

– выбор лицензированного партнера-интегратора для внедрения системы.

К минусам amoCRM пользователи относят отсутствие каких-либо нужных им модулей управления и учета заказов, однако, их всегда можно настроить по индивидуальной заявке, интегрируя со специальными программами и сайтами.

Облачная CRM-система amoCRM подключает в отделе продаж нужное количество сотрудников. В памяти сохраняется вся информация о клиентах. Компания, работающая с разными сегментами покупателей, может настроить несколько групп: опт; розница; физлица; юрлица; сделок и прочее [1].

Опробовать удобство работы дает возможность бесплатная версия amoCRM на определенный срок пользования. CRM-система amoCRM контролирует принятый в фирме сценарий сделки и сигнализирует о пропуске какого-то действия. Кроме базовых возможностей, возможны дополнительные настройки, например, интеграция с 1С.

Заключение. Приложение крайне удобно, так как оно предоставляет информацию о воронке, сделке, задаче в любое время и в любом месте. Установить приложение можно как на iPhone, так и на Android. В мобильном приложении amoCRM есть все нужные опции для работы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Онлайн CRM система. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.amocrm.ru/>. – Дата доступа: 15.03.2020.
2. AmoCRM система. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.amocrm.ru/>. – Дата доступа: 15.03.2020.

УДК 004

ИССЛЕДОВАНИЕ ИГОРНОГО БИЗНЕСА В СЕТИ

В.Ю. Батурина, М.В. Жукова, студенты группы 10503218 ФММП БНТУ,
научный руководитель – старший преподаватель **Т.А. Петровская**

Резюме – В людях всегда присутствовала страсть к азартным играм. Очевидно, она не обошла и пользователей Интернета. А когда есть потребность – есть и предложение. На западе виртуальные казино и букмекерские конторы стали очень популярны. Сейчас эта отрасль сетевого бизнеса добралась и до стран СНГ.

Summary – People have always had a passion for gambling. Obviously, she did not bypass Internet users. And when there is a need – there is a proposal. Virtual casinos and bookmakers have become very popular in the West. Now this branch of the network business has reached the CIS countries.

Введение. Основанная на риске игра свойственна природе человека. Азартные игры уходят своими корнями далеко в прошлое. Существующая индустрия игорного бизнеса пережила значительные изменения. Так отдельные казино замещаются более или менее масштабными казино-курортами, которые в перспективе могут стать досугом для всей семьи. Вместе с ростом и формированием игорного бизнеса, рос круг проблем, которые нужно было решать.

Основная часть. Виртуальное казино призвано удовлетворить потребность клиента в риске, связанном с возможной потерей финансовых средств, но при этом и с возможностью выиграть крупную сумму. Когда казино «пришли» в сеть, самым правильным казалось максимально скопировать реальное казино на экране компьютера для наиболее полной передачи знакомой атмосферы. Впоследствии мы выяснили, что игроки виртуальных казино и игроки реальных казино – разные люди, хотя частично эти аудитории пересекаются. Соответственно, и требования к сайту сетевых казино посетители предъявляют несколько иные. Виртуальные казино предлагают клиентам классический набор игр: слот-машина, Black Jack, покер, рулетка, кости. Интернет-казино – программа либо сайт, дающие возможность играть в азартные игры через интернет. Интернет казино позволяет играть в разнообразные, основанные на случайности азартные игры.

В интернет казино обычно можно играть как на реальные деньги, так и «на фальшивки», т. е. не делая денежных депозитов, но без возможности вы-