



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ КАЛУЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. К. Э. Циолковского  
Институт развития профессиональных компетенций

Выпускная аттестационная работа  
**РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОДАЖАМИ С  
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ CRM БИТРИКС24 В КОМПАНИИ  
«СПЕЦЗАПЧАСТЬ»**



Выполнил: Баклинов М.В.  
Научный руководитель:  
к.э.н.Костин Иван Васильевич

Калуга 2024





**Цель выпускной аттестационной работы:**

**Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов в компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ» путем внедрения CRM БИТРИКС24**

**Задачи выпускной аттестационной работы:**

- Изучить теоретические основы современных процессов продаж и использование CRM-СИСТЕМ для их совершенствования
- Произвести оценку системы управления продажами в компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
- Разработать план внедрения CRM-СИСТЕМЫ БИТРИКС24 в компанию «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»





## Компания «СПЕЦЗАПЧАСТЬ» это:

9 собственных складов с запчастями для спецтехники:  
Калуга, Москва, Санкт-Петербург, Сургут, Екатеринбург, Новосибирск,  
Краснодар, Казань, Ростов На Дону

> 6000 наименований товаров в наличии

> 60 сотрудников



Собственный сервисный центр



Собственная служба логистики



Работаем напрямую  
от производителя



Одни из самых низких  
цен на рынке



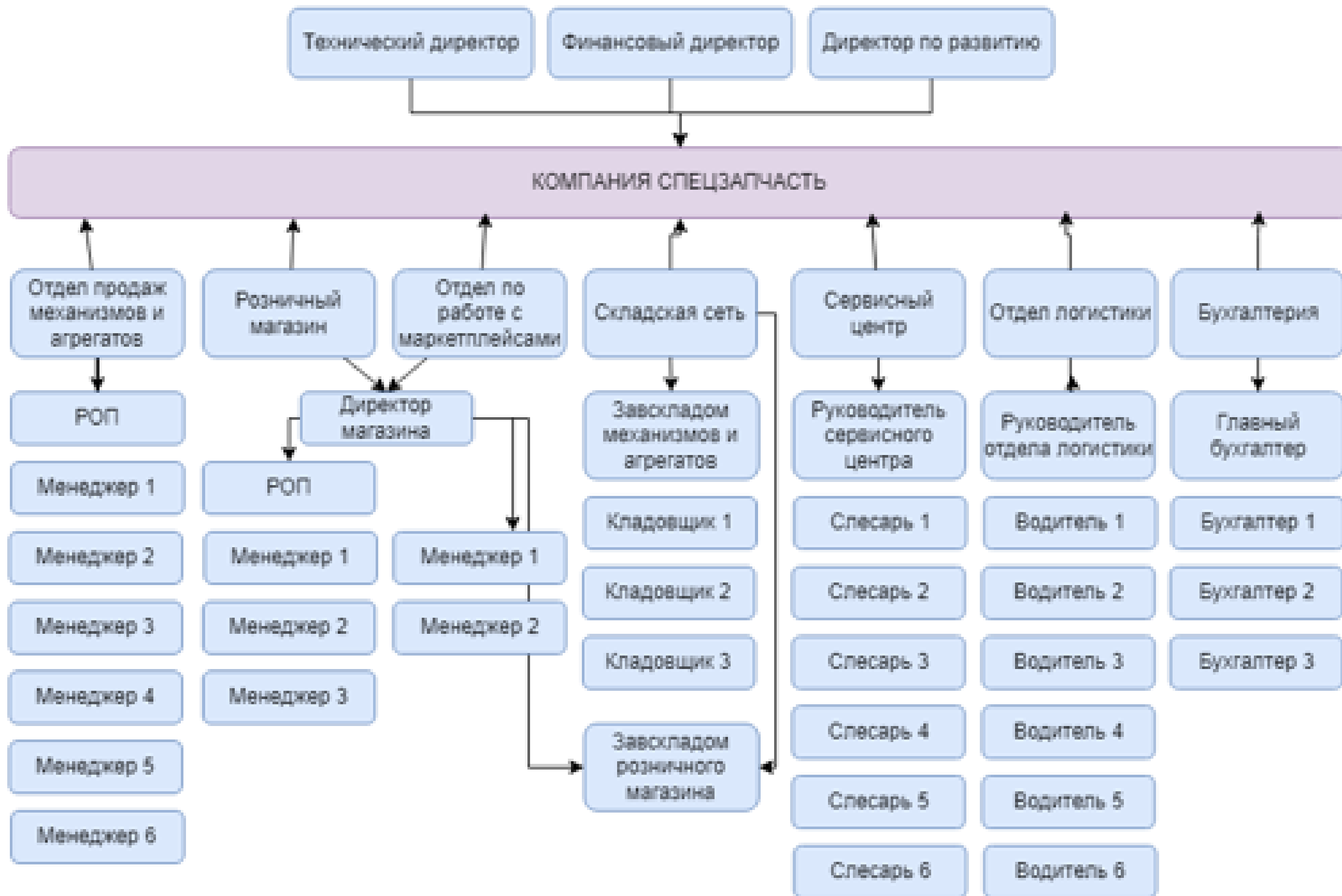


# Склады компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»





# Структура компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»





## Основные показатели предприятия

Отчет о финансовых результатах, Баланс

Показатель	2023	2022	2021
Выручка (руб.)	567 962 000	465 261 000	312 485 000
Чистая прибыль/убыток (руб.)	-4 740 000	8 665 000	5 299 000
Совокупные доходы (руб.)	583 939 000	475 028 000	314 805 000
Совокупные расходы (руб.)	584 918 000	464 181 000	308 478 000

Анализ ликвидности и платежеспособности

Коэффициент	2023	2022	Норма
Общая ликвидность	1,16	1,02	1,0–2,0
Абсолютная ликвидность	0,02	0,05	≥0,1
Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	0,02	-0,21	>0,1
Коэффициент платежеспособности	0,08	0,12	≥0,5

Чистая прибыль компании за 2023 год составила -4 740 000 рублей, что свидетельствует о чистом убытке. При этом выручка выросла на 22,07% по сравнению с 2022 годом, что свидетельствует о росте объема продаж, но снижение рентабельности указывает на увеличение издержек.





# SWOT - анализ компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»

## Сильные стороны (Strengths)

- Высокий рост выручки: увеличение на 22% с 2022 по 2023 год.
- Низкие цены по сравнению с конкурентами.
- Широкий ассортимент в отдельных категориях товаров (редукторы, гидравлические насосы и др.).
- Высокая квалификация менеджеров.
- Высокая доля крупных корпоративных клиентов: 69% выручки.
- Стабильные отношения с основными поставщиками.
- Разработка современного интернет-магазина.
- Средний чек: 85 000 рублей.

## Слабые стороны (Weaknesses)

- Недостаточное использование CRM-системы: используется только 5% функционала Битрикс24.
- Дублирование процессов и ошибки в документообороте.
- Неэффективный складской учет и процесс закупок.
- Проблемы с обменом информацией между отделами.
- Низкое качество товаров от некоторых поставщиков, что приводит к оттоку клиентов.
- Отсутствие необходимых товаров в ассортименте, что ведет к уходу клиентов.
- Зависимость от 7 основных поставщиков (80% закупок), имеются проблемы с качеством и задержками поставок.
- Уровень удержания клиентов: 72% (28% клиентов уходят).

## Возможности (Opportunities)

- Расширение ассортимента товаров и услуг.
- Полное внедрение функционала CRM-системы для улучшения процессов.
- Рост строительного и добывающего секторов в России.
- Повышение эффективности складского учета и закупок через автоматизацию.
- Улучшение качества товаров путем диверсификации поставщиков и контроля качества.
- Развитие онлайн-продаж и цифровых каналов сбыта.
- Повышение лояльности клиентов через программы лояльности и улучшение сервиса.
- Инвестиции в технологии и автоматизацию процессов.

## Угрозы (Threats)

- Сильная конкуренция со стороны компаний с более широким ассортиментом и высоким качеством товаров.
- Зависимость от иностранных поставщиков и связанные с этим риски (санкции, валютные колебания).
- Отток клиентов из-за низкого качества товаров и отсутствия нужного ассортимента.
- Экономическая нестабильность, влияющая на покупательскую способность клиентов.
- Сезонность продаж, влияющая на денежные потоки и планирование ресурсов.
- Появление новых конкурентов или заменителей продукции.
- Сложности с международными платежами и логистикой.
- Ухудшение отношений с поставщиками или потеря ключевых поставщиков.





## Выявленные проблемы:

**Среди выявленных проблем есть целая группа касающаяся процессов организации:**

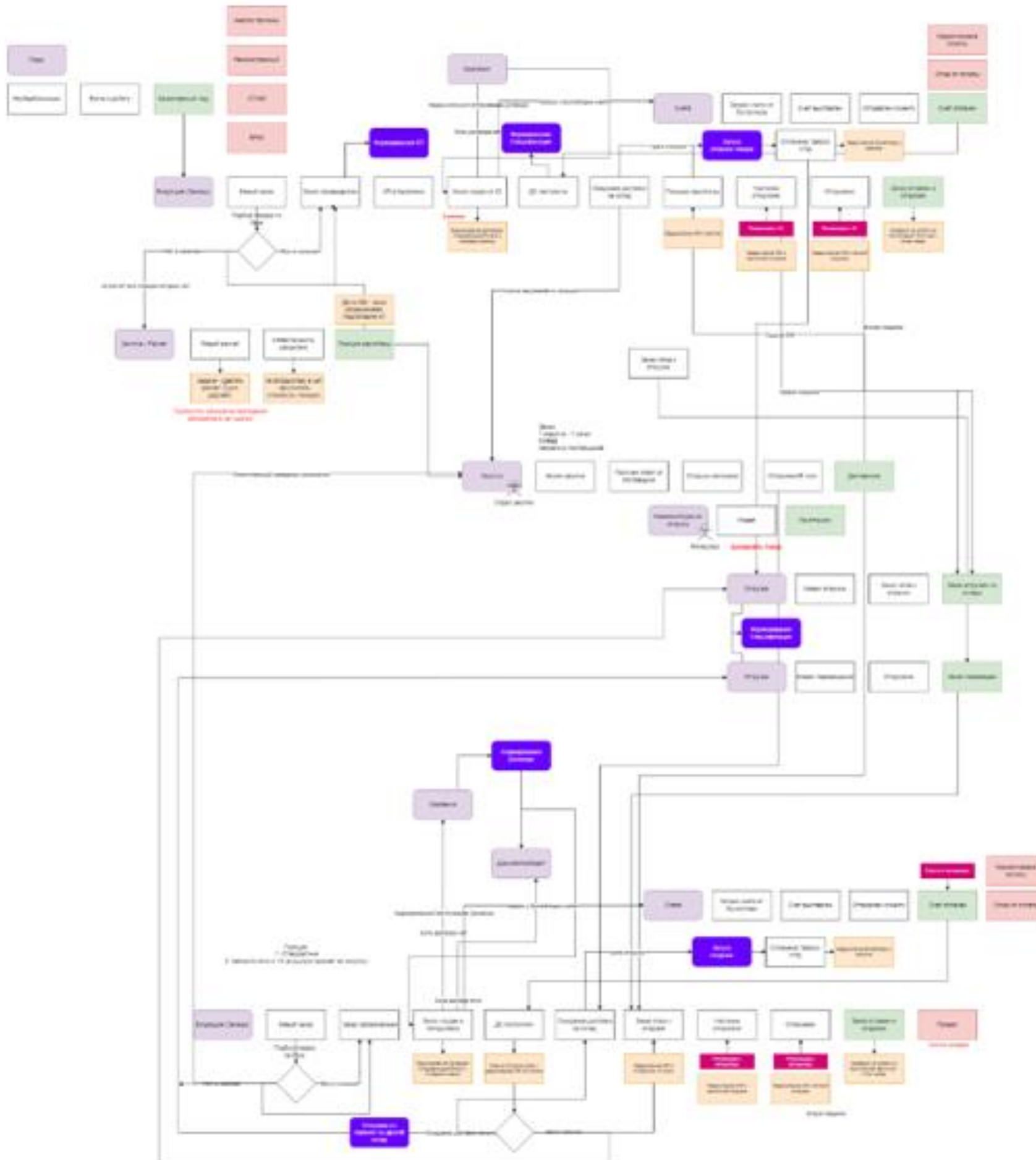
- Большое количество и разрозненность источников лидов
- Уровень удержания клиентов: 72% (28% клиентов уходят)
- Отсутствие единых стандартов сбора и занесения информации о клиентах, компаниях и заявках
- Неэффективный складской учет и процесс закупок
- Проблемы с обменом информацией между отделами
- Дублирование процессов и ошибки в документообороте
- Отсутствие синхронизации между цифровыми системами
- Недостаточное использование CRM-системы: используется только 5% функционала Битрикс24







# Схема текущих процессов продаж:





# Разработка дорожной карты внедрения системы управления продажами CRM БИТРИКС24 в компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»

п/п	Этапы работ	Исполнитель «ММР – Group»	Заказчик «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
1	Проведение аудита бизнес-процессов компании	Сбор информации о процессах, анализ полученных данных, ключевых показателей и требований. Написание подробного технического задания на внедрение	Согласование времени проведения аудита с ответственными сотрудниками компании в течение 2 дней с момента оплаты аванса. Согласование технического задания или предоставление списка изменений в течение 3 дней с момента его получения от исполнителя
2	Настройка корпоративного портала, согласно критериев определенных в ходе аудита	Выполнение всего объема настроек согласно техническому заданию	Предоставление необходимых данных доступа к portalу, ящикам email сотрудников и другой необходимой для внедрения информации в течение 2 дней после согласования технического задания
3	Интеграция с другими программными продуктами компании Заказчика	Который включает в себя выполнение согласованного объема интеграций	Предоставление необходимых данных доступа (к почтам, сайту, ПО, IP-телефонии, мессенджерам, соцсетям и т.п.) и необходимых документов в течение 2 дней с момента запроса Исполнителя
4	Обучение и адаптация сотрудников работе в CRM системе Битрикс24	Демонстрацию сотрудникам в формате видео конференции, предоставление записи обучения, ответы на вопросы, домашние задания и аттестация	В течение 2 дней согласовать дату обучения. Обеспечить присутствие сотрудников в указанную дату на видеоконференции





# Дорожная карта проекта

Этапы работ	Сроки	Ответственные
<b>1.1 Проведение аудита бизнес-процессов</b>	1–2 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>1.2 Разработка технического задания</b>	2 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>2.1 Настройка структуры и пользователей</b>	3 неделя	ММР Group
<b>2.2 Настройка воронок и бизнес-процессов</b>	3–5 неделя	ММР Group
<b>2.3 Настройка отчетности и аналитики</b>	5 неделя	ММР Group
<b>3.1 Интеграция с 1С</b>	5–6 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>3.2 Интеграция с ROISTAT</b>	5–6 неделя	ММР Group
<b>4.1 Обучение сотрудников</b>	6 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>5.1 Тестирование системы</b>	7 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>5.2 Сдача проекта и запуск</b>	7 неделя	ММР Group, «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»
<b>6.1 Техническая поддержка</b>	8–11 неделя	ММР Group

Для успешного выполнения внедрения, достижения запланированного результата в срок и с надлежащим качеством, формируется проектная команда, состоящая из консультантов Исполнителя и специалистов Заказчика. Участие в проекте ключевых специалистов и ТОП-менеджеров Заказчика является одним из основных условий успешности внедрения и достижения целей и задач проекта.





# Сроки выполнения этапов работ по внедрению CRM БИТРИКС24 в работу компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»

Этапы работ	Сроки выполнения работ (недель)			
	1-2	3-4	5-6	7-9
Настройка «Битрикс24»	■	■	■	■
Интеграция «1С» с «Битрикс24»		■		
Интеграция «Автодилер» и «Битрикс24»	■	■	■	
Обучение сотрудников			■	■

Общая продолжительность работ проекта по внедрению CRM БИТРИКС24, по предварительной оценке, составляет 70 календарных дней, при условии своевременной обратной связи и отсутствия форс-мажорных ситуаций.





# Матрица рисков проекта

Риск	Вероятность	Влияние	Меры по снижению риска
<b>1. Задержки в предоставлении информации</b>	Средняя	Высокое	Ответственные лица, регулярный контроль
<b>2. Технические сложности с интеграцией</b>	Средняя	Среднее	Тех. анализ, опытные специалисты
<b>3. Неполная адаптация сотрудников</b>	Высокая	Высокое	Обучение, индивидуальная поддержка, мотивация
<b>4. Изменения в бизнес-процессах</b>	Средняя	Среднее	Вовлечение, разработка регламентов, коммуникация
<b>5. Превышение бюджета проекта</b>	Низкая	Среднее	Планирование, контроль расходов
<b>6. Несоответствие системы ожиданиям по КРІ</b>	Средняя	Высокое	Реалистичные цели, мониторинг, корректировка

Для их снижения предлагается назначение ответственных лиц, проведение технического анализа, обучение персонала и установление реалистичных целей по ключевым показателям. Эффективное управление этими рисками важно для успешной реализации проекта.





## Экономическая эффективность проекта

Показатель	Сумма, руб.
<b>Затраты:</b>	
Начальные инвестиции ( $I_0$ )	3 493 280
Ежегодные эксплуатационные расходы ( $Z_{\text{эксп}}$ )	234 280
<b>Прогнозируемая выгода:</b>	
Дополнительная прибыль (Пдоп)	23 861 200
Чистый денежный поток (CF)	23 626 920
<b>Показатели эффективности проекта:</b>	
Чистая приведенная стоимость (NPV)	86 079 346
Внутренняя норма доходности (IRR)	760%
Индекс прибыльности (PI)	25,64
Срок окупаемости (PP), годы	0,148
Срок окупаемости (PP), месяцы	1,78

- **Высокая экономическая эффективность:** Показатели NPV, IRR и PI значительно превышают пороговые значения, указывая на высокую прибыльность проекта.
- **Быстрая окупаемость:** Срок окупаемости менее 2 месяцев свидетельствует о минимальных рисках и быстрой возвратности инвестиций.
- **Рекомендация к внедрению:** Учитывая значительную прогнозируемую выгоду и высокие показатели эффективности, проект рекомендуется к реализации.





## Рекомендации по совершенствованию процессов

- Внедрение CRM-системы БИТРИКС24 для оптимизации управления продажами и улучшения взаимодействия с клиентами.
- Проведение обучения и адаптации персонала к работе в новой системе, обеспечив поддержку и мотивацию сотрудников.
- Интеграция CRM с существующими информационными системами (например, 1С) для синхронизации данных и повышения эффективности процессов.
- Автоматизация рутинных операций для сокращения времени обработки заказов и снижения операционных издержек.
- Разработка индивидуальных воронок продаж с учетом специфики каждого отдела, что позволит улучшить контроль над процессами.
- Установление ключевых показателей эффективности (KPI) для мониторинга результатов и своевременной корректировки стратегий.
- Оптимизация бизнес-процессов на основе проведенного аудита, устраняя выявленные недостатки и неэффективности.
- Усиление управления рисками проекта, включая назначение ответственных лиц и разработку мер по их снижению.
- Улучшение качества обслуживания клиентов через персонализацию взаимодействия и использование аналитических инструментов CRM.
- Регулярный анализ и использование данных из CRM для принятия обоснованных управленческих решений и повышения конкурентоспособности.



**Спасибо за внимание!**  
**С уважением, Баклинов Максим**



Калуга 2024

