



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



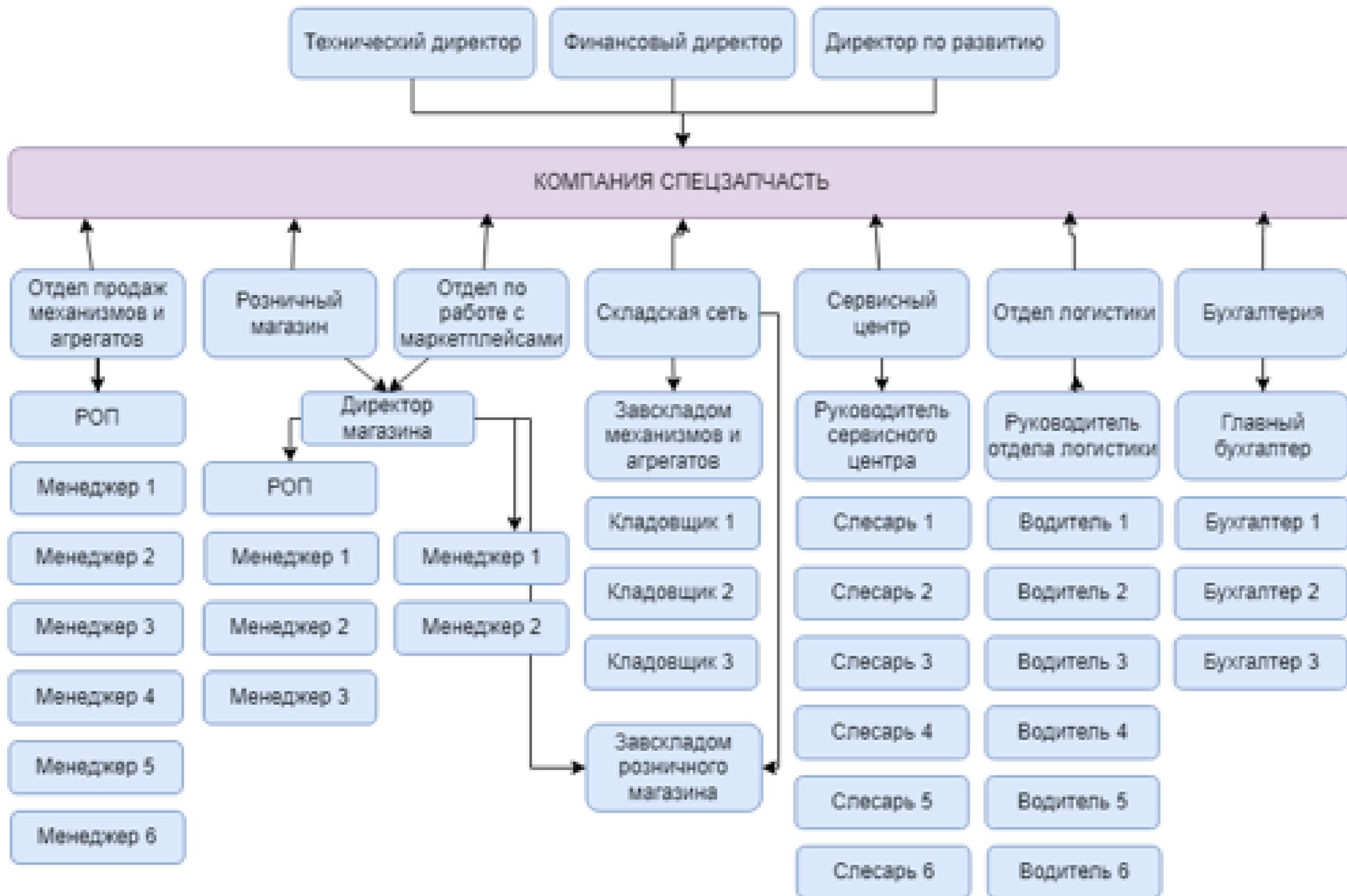


# Склады компании «СПЕЦЗАПЧАСТЬ»





# 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:

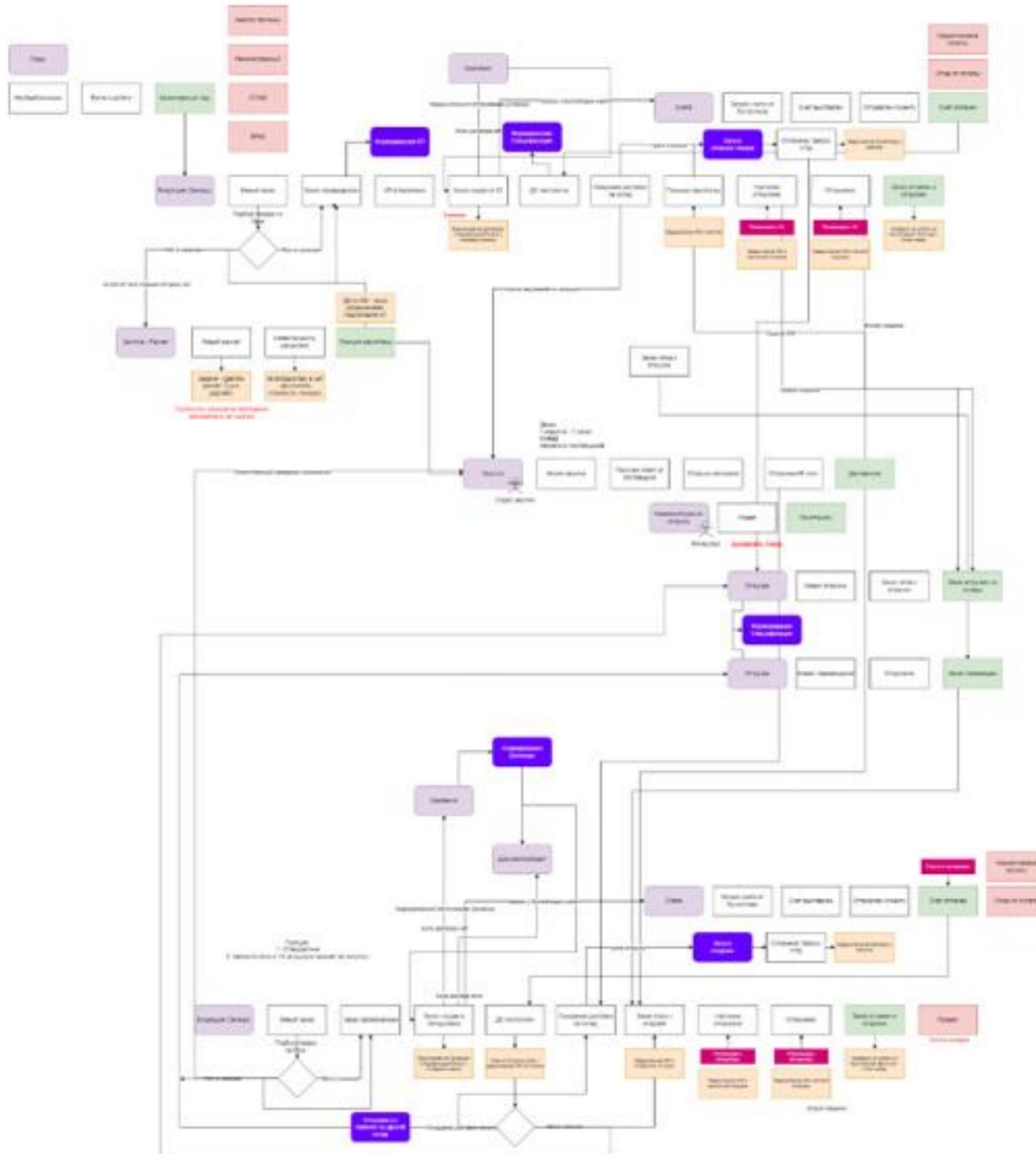
### Среди выявленных проблем есть целая группа касающаяся процессов организации:

- 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

