

## ОБ АВТОРЕ

---

*Баланов Антон Николаевич* имеет большой опыт руководства и консультирования в сфере ИТ-технологий. Работал топ-менеджером в крупных компаниях — таких, как Industrial and Commercial Bank of China (КНР), Caravan portal (ОАЭ), Банк ВТБ, Сбербанк России, VK; руководил разработками сервиса Gosuslugi.ru. Имеет степень MBA IT (CIA) и сертификации Microsoft, CompTIA, ISACA, PMI, SHRM, ПБА, HRCI, ISO, Six Sigma (Master Black Belt). Преподавал в следующих вузах и учебных центрах: Российском университете дружбы народов, СберУниверситете, Институте бизнеса и делового администрирования и Центре подготовки руководителей и команд цифровой трансформации (на базе Высшей школы государственного управления РАНХиГС). Автор десятков книг и научно-практических публикаций в профессиональных изданиях. Является советником Российской академии естественных наук.

Широкая эрудиция и глубокие профессиональные компетенции автора в сфере ИТ-технологий позволили ему создать книжную серию «Айтишный университет», один из выпусков которой находится перед вами.



# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>Глава 1. Что такое CRM, BPM, ERM, ECM и зачем они нужны</b>	<b>11</b>
Введение	11
Определение понятий CRM (Customer Relationship Management), BPM (Business Process Management), ERM (Enterprise Resource Management) и ECM (Enterprise Content Management)	12
Рассмотрение роли и значимости этих систем в современном бизнесе	14
Обзор основных функциональных возможностей и преимуществ систем управления	17
Заключение	19
<b>Глава 2. Процесс внедрения систем управления в бизнес</b>	<b>21</b>
Введение	21
Основные шаги и этапы внедрения систем управления	22
Анализ требований и выбор подходящих систем управления для конкретных бизнес-потребностей	24
Планирование и организация процесса внедрения, включая анализ бизнес-процессов, настройку системы и обучение персонала	27
Заключение	29

<b>Глава 3. Эффективное использование систем управления</b>	31
Введение	31
Обучение и адаптация персонала к работе с системами управления	32
Оптимизация бизнес-процессов с использованием систем управления	34
Мониторинг и анализ результатов работы систем управления для повышения эффективности и достижения поставленных целей	37
Заключение	39
<b>Глава 4. Примеры успешного внедрения и использования систем управления</b>	41
Введение	41
Рассмотрение реальных примеров компаний, успешно внедривших системы CRM, BPM, ERM, ECM	42
Анализ факторов успеха и вызовов при внедрении и использовании систем управления	44
Извлечение уроков и рекомендаций на основе опыта успешных компаний	47
Заключение	49
<b>Глава 5. Интеграция систем управления с другими системами</b>	51
Введение	51
Взаимодействие систем CRM, BPM, ERM, ECM с системами учета, управления проектами, электронной почты и другими	52
Интеграционные подходы и технологии для обмена данными и совместной работы между различными системами	54
Преимущества и вызовы при интеграции систем управления с другими системами	56
Заключение	58
<b>Глава 6. Безопасность и защита данных в системах управления</b>	60
Введение	60

---

Роль безопасности и защиты данных в системах CRM, BPM, ERM, ESM. ....	61
Меры и методы обеспечения безопасности данных в системах управления. ....	63
Соответствие нормативным требованиям и регуляторам в области защиты данных. ....	66
Заключение .....	69
<b>Глава 7. Персонализация и адаптация систем управления .....</b>	<b>71</b>
Введение .....	71
Возможности настройки и персонализации систем CRM, BPM, ERM, ESM для соответствия уникальным бизнес-потребностям .....	72
Методы и инструменты для адаптации систем управления под конкретные отрасли и организации. ....	74
Примеры лучших практик в области персонализации и адаптации систем управления .....	77
Заключение .....	80
<b>Глава 8. Обучение пользователей и поддержка систем управления .....</b>	<b>82</b>
Введение .....	82
Разработка обучающих программ и материалов для пользователей систем управления .....	83
Организация поддержки и технической помощи пользователям систем управления .....	86
Процессы обновления и сопровождения систем управления. ....	89
Заключение .....	91
<b>Глава 9. Выбор и оценка систем управления. ....</b>	<b>93</b>
Введение .....	93
Критерии и методы выбора подходящих систем CRM, BPM, ERM, ESM для конкретных бизнес-потребностей .....	94

Оценка и сравнение функциональных возможностей, надежности и стоимости систем управления .....	98
Процессы принятия решений и примеры лучших практик в области выбора и оценки систем управления .....	101
Заключение .....	104
<b>Глава 10. Будущее систем управления .....</b>	<b>106</b>
Введение .....	106
Тенденции и прогнозы развития систем CRM, BPM, ERM, ECM .....	107
Влияние новых технологий, таких как искусственный интеллект и аналитика данных, на будущее систем управления .....	112
Роль систем управления в цифровой трансформации организаций .....	114
Заключение .....	117

# ГЛАВА 1

## ЧТО ТАКОЕ CRM, BPM, ERM, ECM И ЗАЧЕМ ОНИ НУЖНЫ

---

### ВВЕДЕНИЕ

В современном бизнесе эффективное управление клиентскими отношениями, бизнес-процессами, ресурсами и контентом является ключевым фактором успеха. Для этих целей применяются специализированные системы, такие как CRM (Customer Relationship Management), BPM (Business Process Management), ERM (Enterprise Resource Management) и ECM (Enterprise Content Management). В главе 1 мы рассмотрим эти системы, определим их понятия и выясним, почему они являются неотъемлемой частью современного бизнеса.

В начале мы дадим определения основных понятий. CRM, BPM, ERM и ECM. CRM — система управления взаимоотношениями с клиентами, которая помогает организациям эффективно взаимодействовать с клиентами, улучшать обслуживание и повышать уровень их удовлетворенности. BPM — система управления бизнес-процессами, которая позволяет автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы, улучшать их эффективность и контролировать выполнение задач. ERM — система управления ресурсами предприятия, которая обеспечивает эффективное планирование, учет и управление ресурсами компании, такими как финансы, материалы, персонал и другие. ECM — система управления контентом предприятия, которая позволяет организациям эффективно управлять созданием, хранением, поиском и распространением информационных ресурсов.

Далее мы рассмотрим роль и значимость этих систем в современном бизнесе. CRM-система помогает улучшить взаимодействие с клиентами, удовлетворить их потребности и повы-

сить лояльность. BPM-система способствует автоматизации и оптимизации бизнес-процессов, что повышает производительность, сокращает затраты и улучшает качество услуг. ERM-система позволяет эффективно планировать и использовать ресурсы предприятия, повышает прозрачность и контроль над их использованием. ESM-система обеспечивает эффективное управление контентом, упрощает доступ к информации и повышает безопасность данных.

В заключение введения, мы проведем обзор основных функциональных возможностей и преимуществ систем управления. Будут рассмотрены функции, такие как учет клиентов, аналитика и отчетность в CRM-системах; автоматизация бизнес-процессов, моделирование и оптимизация в BPM-системах; планирование ресурсов, управление проектами и аналитика в ERM-системах; управление контентом, версионность и безопасность данных в ESM-системах. Также будут рассмотрены преимущества, такие как повышение эффективности, снижение затрат, улучшение качества и принятие обоснованных решений.

## **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT), BPM (BUSINESS PROCESS MANAGEMENT), ERM (ENTERPRISE RESOURCE MANAGEMENT) И ECM (ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT)**

В современном бизнесе существует множество терминов и концепций, связанных с управлением бизнес-процессами и ресурсами, а также управлением взаимоотношениями с клиентами и контентом. Разберем основные понятия CRM, BPM, ERM и ECM, предоставив таблицу с их определениями и примерами для лучшего понимания.

### **1. CRM (Customer Relationship Management — Управление взаимоотношениями с клиентами)**

CRM — это стратегия и система управления, которая сосредоточена на установлении и поддержке долгосрочных и прибыльных отношений с клиентами. Цель CRM — повысить



удовлетворенность клиентов, улучшить продуктивность и эффективность работы с клиентами.

*Пример.* Платформа Мегаплан предоставляет инструменты CRM для управления взаимоотношениями с клиентами, включая функции учета клиентов, управления продажами, маркетинга и обслуживания клиентов.

## **2. BPM (Business Process Management — Управление бизнес-процессами)**

BPM — это подход и набор методологий для управления бизнес-процессами в организации. Цель BPM — повысить эффективность, прозрачность и гибкость бизнес-процессов, оптимизировать их выполнение и улучшить результаты организации.

*Пример.* Система управления бизнес-процессами Bonita BPM предоставляет инструменты для автоматизации, моделирования и управления бизнес-процессами в организации.

## **3. ERM (Enterprise Resource Management — Управление ресурсами предприятия)**

ERM — это интегрированная система управления ресурсами предприятия, включающая управление финансами, учетом, кадрами, логистикой и другими ресурсами организации. Цель ERM — оптимизировать использование ресурсов предприятия и повысить его эффективность.

*Пример.* SAP ERP (Enterprise Resource Planning) — одна из ведущих систем ERM, предоставляющая функциональность для управления ресурсами предприятия, включая финансы, учет, закупки, производство и другие.

## **4. ECM (Enterprise Content Management — Управление корпоративным контентом)**

ECM — это стратегия и система управления контентом организации, включающая создание, управление, хранение, распространение и утилизацию информационного контента. Цель ECM — обеспечить эффективное управление информацией и контентом, повысить доступность, безопасность и соответствие требованиям.

*Пример.* SharePoint — платформа от Microsoft для управления предприятий контентом, предоставляющая функции управления документами, совместной работы, хранения и поиска информации.

Таблица 1.1

### Определения и примеры понятий CRM, BPM, ERM и ECM

<i>Термин</i>	<i>Определение</i>	<i>Пример</i>
CRM (Управление взаимоотношениями с клиентами)	Стратегия и система управления, сосредоточенная на установлении и поддержке отношений с клиентами	Мегаплан — платформа CRM для управления отношениями с клиентами
BPM (Управление бизнес-процессами)	Подход и методологии для управления бизнес-процессами	Bonita BPM — система управления бизнес-процессами
ERM (Управление ресурсами предприятия)	Интегрированная система управления ресурсами предприятия	SAP ERP — система ERM для управления ресурсами предприятия
ECM (Управление корпоративным контентом)	Стратегия и система управления контентом организации	SharePoint — платформа ECM для управления контентом организации

Рассмотренные определения и примеры понятий CRM, BPM, ERM и ECM демонстрируют их важность и применение в современных организациях. CRM позволяет эффективно управлять взаимоотношениями с клиентами, BPM — бизнес-процессами, ERM — ресурсами предприятия, а ECM — контентом. Понимание этих концепций помогает организациям улучшить свою эффективность, производительность и результаты работы.

## РАССМОТРЕНИЕ РОЛИ И ЗНАЧИМОСТИ ЭТИХ СИСТЕМ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

В современном бизнесе эффективное управление клиентскими отношениями, бизнес-процессами, ресурсами и контентом является ключевым фактором успеха. Рассмотрим роль и значимость CRM (Customer Relationship Management), BPM (Business Process Management), ERM (Enterprise Resource Management) и ECM (Enterprise Content Management) в современном бизнесе.

### 1. CRM (Управление взаимоотношениями с клиентами)

CRM — это стратегия и система управления, сосредоточенная на установлении и поддержке отношений с клиентами. CRM позволяет организациям эффективно управлять информацией о клиентах, совершать продажи, улучшать обслуживание клиентов и строить долгосрочные взаимовыгодные отношения.

*Пример.* Мегаплан — одна из ведущих платформ CRM, которая предоставляет организациям средства для управления всем жизненным циклом клиента, включая управление продажами, маркетингом и обслуживанием клиентов.

### 2. BPM (Управление бизнес-процессами)

BPM — это подход и методологии для управления бизнес-процессами. Он направлен на оптимизацию и автоматизацию бизнес-процессов, улучшение их эффективности, прозрачности и контроля. BPM позволяет организациям адаптироваться к изменяющимся условиям и достигать стратегических целей.

*Пример.* Bonita BPM — инструмент для управления бизнес-процессами, который предоставляет средства моделирования, автоматизации и управления процессами в организации.

### 3. ERM (Управление ресурсами предприятия)

ERM — это интегрированная система управления ресурсами предприятия. ERM позволяет организациям эффективно планировать, управлять и оптимизировать свои ресурсы, включая финансы, материальные ресурсы, персонал и другие активы. ERM обеспечивает целостное представление о ресурсах и их использование для достижения стратегических целей.

*Пример.* SAP ERP — интегрированная система управления ресурсами предприятия, которая объединяет различные функции, такие как управление финансами, управление материальными ресурсами, управление персоналом и другие.

#### 4. ЕСМ (Управление корпоративным контентом)

ЕСМ — это подход и система управления корпоративным контентом. ЕСМ предоставляет средства для управления жизненным циклом контента организации, включая его создание, организацию, управление доступом, сохранность и удаление. ЕСМ позволяет организациям эффективно управлять информацией и документами, повышая их доступность и безопасность.

*Пример.* Microsoft SharePoint — платформа ЕСМ, которая предоставляет средства для создания, организации и совместной работы над документами, а также управления контентом организации.

Таблица 1.2

#### Роль и значимость CRM, BPM, ERM и ЕСМ в современном бизнесе

<i>Система</i>	<i>Описание</i>	<i>Пример</i>
CRM (Управление взаимоотношениями с клиентами)	Управление клиентскими отношениями, совершение продаж и поддержка клиентов	Мегаплан
BPM (Управление бизнес-процессами)	Управление и оптимизация бизнес-процессов, автоматизация и контроль	Bonita BPM
ERM (Управление ресурсами предприятия)	Управление ресурсами организации, включая финансы, материальные ресурсы и персонал	SAP ERP
ЕСМ (Управление корпоративным контентом)	Управление корпоративным контентом, документами и информацией	Microsoft SharePoint

CRM, BPM, ERM и ECM играют важную роль в современном бизнесе, предоставляя организациям инструменты и методологии для эффективного управления клиентскими отношениями, бизнес-процессами, ресурсами и контентом. Использование этих систем помогает повысить эффективность работы организации, улучшить обслуживание клиентов и достичь стратегических целей.

## **ОБЗОР ОСНОВНЫХ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И ПРЕИМУЩЕСТВ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ**

Системы управления являются важным компонентом в современных предприятиях. Они обеспечивают эффективное управление ресурсами, процессами и информацией, что позволяет организациям достигать своих целей. Рассмотрим основные функциональные возможности и преимущества систем управления.

### **1. Управление процессами**

Системы управления предоставляют функциональности для автоматизации и управления бизнес-процессами. Они позволяют оптимизировать рабочие процессы, улучшать координацию и синхронизацию деятельности различных отделов и сотрудников. Примеры функций управления процессами включают моделирование процессов, автоматизацию задач, управление рабочими потоками и мониторинг выполнения процессов.

### **2. Управление данными и информацией**

Системы управления предоставляют средства для эффективного сбора, хранения, обработки и анализа данных и информации. Они обеспечивают удобный доступ к информации, позволяют организовывать данные и создавать отчеты и аналитические дашборды. Функции управления данными включают базы данных, инструменты для анализа данных, функции поиска и фильтрации информации.

### 3. Управление ресурсами

Системы управления помогают в управлении ресурсами предприятия. Это может включать управление финансами, управление человеческими ресурсами, управление инвентарем и управление проектами. Системы управления ресурсами позволяют эффективно планировать, распределять и контролировать ресурсы, что способствует достижению бизнес-целей организации.

### 4. Управление клиентскими отношениями

Системы управления клиентскими отношениями (CRM) предоставляют инструменты для управления взаимодействием с клиентами. Они позволяют отслеживать контакты с клиентами, управлять продажами, улучшать обслуживание клиентов и анализировать данные о клиентах. Функции CRM включают управление контактами, управление продажами, маркетинговые кампании и аналитику клиентов.

Таблица 1.3

#### Примеры функциональных возможностей систем управления

<b>Функциональная возможность</b>	<b>Примеры</b>
Управление процессами	Моделирование процессов, автоматизация задач, мониторинг процессов
Управление данными и информацией	Базы данных, анализ данных, создание отчетов и дашбордов
Управление ресурсами	Управление финансами, управление человеческими ресурсами, управление проектами
Управление клиентскими отношениями	Управление контактами, управление продажами, анализ клиентской информации

### **Преимущества систем управления**

1. Улучшение эффективности и производительности организации.
2. Улучшение координации и синхронизации работы отделов и сотрудников.
3. Улучшение принятия решений на основе доступных данных и аналитики.
4. Улучшение взаимодействия с клиентами и управление клиентским опытом.
5. Обеспечение прозрачности и контроля в бизнес-процессах.

Системы управления предоставляют ряд функциональных возможностей и преимуществ, которые могут значительно улучшить работу организаций. Они помогают автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы, управлять данными и информацией, эффективно использовать ресурсы и улучшать взаимодействие с клиентами. Оцените потребности вашей организации и выберите систему управления, которая наилучшим образом соответствует вашим требованиям и целям.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В данной главе мы рассмотрели основные понятия CRM, BPM, ERM и ECM, и их значимость в современном бизнесе. CRM, или управление взаимоотношениями с клиентами, является неотъемлемой частью успешной бизнес-стратегии. Оно позволяет фокусироваться на потребностях клиентов, улучшать обслуживание и укреплять взаимоотношения с ними. BPM, или управление бизнес-процессами, позволяет организациям оптимизировать свои операционные процессы, автоматизировать рутинные задачи и улучшать эффективность работы. ERM, или управление ресурсами предприятия, позволяет организациям эффективно планировать, управлять и оптимизировать использование своих ресурсов, включая финансы, материалы, персонал и технологии. ECM, или управление контентом предприятия, обеспечивает эффективное управление информацией и контентом, обеспечивая его безопасность, доступность и целостность.

Важно отметить, что каждая из этих систем имеет свои специфические функциональные возможности, которые помогают компаниям достичь конкретных целей и решить определенные проблемы. Например, CRM-системы позволяют вести учет клиентов, анализировать их данные и предоставлять персонализированное обслуживание. BPM-системы помогают моделировать, автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы, обеспечивая более эффективное управление операциями. ERM-системы предоставляют инструменты для планирования ресурсов, управления проектами и анализа данных. ESM-системы обеспечивают эффективное управление и контроль над контентом, обеспечивая его безопасность и доступность.

Использование CRM-, BPM-, ERM- и ESM-систем имеет множество преимуществ для компаний. Они помогают повысить эффективность операций, улучшить качество обслуживания клиентов, снизить затраты, улучшить коммуникацию и сотрудничество, повысить прозрачность и контроль над процессами. Они также помогают принимать обоснованные решения на основе анализа данных и предоставляют ценную информацию для стратегического планирования.

CRM-, BPM-, ERM- и ESM-системы являются неотъемлемой частью современного бизнеса. Они помогают компаниям эффективно управлять клиентскими отношениями, бизнес-процессами, ресурсами и контентом. Правильное внедрение и использование этих систем может стать конкурентным преимуществом для организации, обеспечивая ее успешное развитие и достижение поставленных целей.



Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

[e-Univers.ru](http://e-Univers.ru)