

Т а б л и ц а 1 — Функциональные возможности CRM-систем

Функциональные возможности CRM	Описание
Управление клиентской базой	Хранение и организация данных о клиентах, их контактных данных, истории взаимодействий с компанией и предпочтениях
Аналитика данных	Анализ данных о клиентах, включая их сегментацию, прогнозирование продаж и оценку эффективности маркетинговых кампаний
Автоматизация маркетинга	Автоматизация маркетинговых процессов, включая отправку персонализированных электронных писем, управление рекламными кампаниями и анализ реакции клиентов на маркетинговые мероприятия
Управление продажами	Отслеживание лидов, управление сделками и контрактами, прогнозирование продаж и управление коммуникацией с клиентами на разных этапах продажного цикла

Примечание. — Источник: собственная разработка на основе [3, с. 83].

Рассмотрим применение CRM-стратегии на примере ЗАО «Белроссплав» г. Минск. Основанная в 1994 году, организация является одним из ведущих участников рынка, предлагая широкий ассортимент товаров в области металлообработки, строительства, садоводства и сварочных работ. Компания успешно осуществляет эффективное управление бизнесом с использованием нескольких CRM-систем, каждая из которых выполняет определенные функции и задачи.

Одной из основных CRM-систем, используемых ЗАО «Белроссплав», является Битрикс24. Этот инструмент предоставляет широкие возможности для учета клиентов, управления продажами, анализа данных и автоматизации бизнес-процессов. С помощью Битрикс24 компания отслеживает контактные данные клиентов, историю взаимодействия с компанией, управляет сделками и анализирует эффективность маркетинговых кампаний.

Кроме того, ЗАО «Белроссплав» использует CRM-систему Quad.x, которая специализируется на оптимизации процессов электронной коммерции. Эта система интегрируется с интернет-магазинами на платформе Vitrix и предоставляет инструменты для автоматизации их работы.

Использование CRM-систем ЗАО «Белроссплав» приносит значительные преимущества, такие как улучшение обслуживания клиентов, оптимизация продаж, улучшение маркетинговых стратегий и повышение эффективности бизнес-процессов. Эти инструменты играют ключевую роль в обеспечении конкурентоспособности компании и долгосрочного успеха на рынке, позволяя ей быть более гибкой и ориентированной на потребности клиентов.

Заключение. Таким образом, в современном мире электронной коммерции внедрение CRM-систем является ключевым аспектом успешного ведения бизнеса. Они помогают компаниям улучшить обслуживание клиентов, оптимизировать процессы продаж и анализировать данные для принятия обоснованных решений. Однако, несмотря на их значимость, важно осознавать, что не все компании в онлайн-торговле нуждаются в CRM-системах, и решение об их внедрении должно быть обоснованным и адаптированным к специфике каждого бизнеса. В целом, использование CRM-технологий остается важным фактором для обеспечения конкурентоспособности и успешного развития компаний.

Список цитируемых источников

1. SATIO провели всебелорусское исследование рынка CRM и узнали, как компании автоматизируют свой бизнес [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://satio.by/novosti/satio-proveli-vsebelorusskoe-issledovanie-rynka-crm-i-uznali-kak-kompanii-avtomatizirujut-svoj-biznes/>. — Дата доступа 02.05.2024.
2. Что приносит CRM-маркетинг бизнесу из разных сфер [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://outofcloud.ru/crmresearch2020/>. — Дата доступа 04.05.2024.
3. Agarwel, R. Customer relationship management in retail sector / R. Agarwel // International J. of Innovative Science and Research Technology, 2023 — 83 p.

УДК 378.14

П. В. Барабанова

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовская государственная юридическая академия», г. Саратов, Российская Федерация*

РЕАЛИЗАЦИЯ НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Введение. В 2005 г. Президент РФ В. В. Путин предложил разработать и пустить в реализацию несколько программ (в 2005 была инициатива запустить четыре программы модернизации страны: «Современное здравоохранение», «Качественное образование», «Доступное жилье», «Эффективное сельское хозяйство»), направленных на развитие страны. Именно отсюда начинают свой отсчет национальные

проекты РФ. Они созданы для обеспечения достойной жизни граждан, реализации их возможностей в различных сферах общества, а также развития науки любой отрасли. Государство, заботясь о своих гражданах, тщательно разрабатывает планы по реализации проектов, уделяя отдельное внимание их правовому регулированию. Указы Президента и постановления Правительства РФ являются наиболее распространенными НПА, в которых отражаются цели, задачи, методы реализации нацпроектов. Кроме того, за реализацией проектов ведется тщательное и детальное наблюдение.

1. В 2005 была инициатива запустить четыре программы модернизации страны: «Современное здравоохранение», «Качественное образование», «Доступное жилье», «Эффективное сельское хозяйство».

2. ФЦК-Федеральный центр компетенций.

3. Направления нацпроектов: «Демография», «Здравоохранение», «Образование», «Культура», «Экология», «Туризм и индустрия гостеприимства», «Жилье и городская среда», «Безопасные качественные дороги», «Малое и среднее предпринимательство», «Международная кооперация и экспорт», «Производительность труда», «Цифровая экономика».

Основная часть. Федеральный Центр Компетенций (ФЦК), проведя анализ, выявил лидеров нацпроектов, куда вошла Саратовская область. 12 национальных проектов реализуют свои программы на территории Саратовской области, на что каждый год выделяется определенная денежная сумма. Согласно статье журнала «Комсомольская правда», к 2022 г. «финансирование национальных проектов и государственных программ в Саратовской области выросло на четверть» [1]. Из этого следует, что регион не стоит на месте и непрерывно развивается в различных областях. Сравнивая последние года, стоит отметить, что увеличилось не только число региональных проектов, но и сумма на их реализацию. Так, в 2022 г. на 48 проектов было выделено свыше 31,5 млрд руб., куда входило 22,7 млрд руб. из федерального бюджета [2].

На момент 2023 г. финансирование на 50 региональных проектов составило 41,9 млрд руб., где 30,4 млрд руб. из федерального бюджета. Стоит отметить активное сотрудничество Правительства области с федеральным центром, благодаря чему мы видим реальную финансовую поддержку для повышения уровня и качества условий жизни. Исходя из анализа проектов за 2023 г., стоит сказать, что была проделана огромная работа по каждому из направлений («Демография», «Здравоохранение», «Образование», «Культура», «Экология», «Туризм и индустрия гостеприимства», «Жилье и городская среда», «Безопасные качественные дороги», «Малое и среднее предпринимательство», «Международная кооперация и экспорт», «Производительность труда», «Цифровая экономика»), но стоит выделить некоторые из них. Во-первых, национальный проект «Безопасные качественные дороги» занимает особое положение, так как на его реализацию было выделено 14,5 млрд руб., что значительно превышает финансирование других проектов [3].

Согласно статистическим данным, благодаря этому проекту, было приведено в нормативное состояние 88,9% саратовских дорог агломерации; 34,6% региональных дорог соответствуют требованиям; 389,5 км дорог регионального значения приведено в нормативное состояние; было установлено 5 комплексов фото-видеофиксации нарушений ПДД. Кроме того, завершена реконструкция трех мостов через реки Чекуриха, Малый Иргиз и Овраг широкий; закуплены 6 электробусов и 2 зарядных станции для Энгельского района; завершено строительство путепровода в Татищево. Данный проект положил начало работы по модернизации трамвайной сети г. Саратова, а также продолжается строительство путепровода в поселок Жасминный. Во-вторых, нацпроект «Жилье и городская среда» считается вторым по количеству вложенных в реализацию финансов (14,3 млрд руб.). Согласно ему, благоустроено 80 дворовых территорий, 110 общественных территорий; введено 274700 квадратных метров жилья; обеспечено качественной питьевой водой 84 % населения области. В рамках этого проекта было завершено строительство трех дорог г. Саратова в рамках стимулирования строительства жилья; реконструировано 13 объектов водоснабжения и коммунальной инфраструктуры [4]. Отдельно стоит отметить 7 реализованных проектов по созданию комфортной городской среды в малых городах (Балашов, Хвалынский, Маркс, Красноармейск, Пугачев, Шиханы, Петровский). В-третьих, есть нацпроект «Цифровая экономика», выделившийся тем, что на его реализацию ушло минимум средств. Он считается проектом без привлечения финансирования, который приносит пользу населению, повышая уровень цифровизации в стране. Благодаря ему, 2100 опросов запущено на платформе обратной связи; 100 % социально значимых объектов имеют доступ к сети «Интернет»; к системе электронного документооборота подключились 299 ОМСУ4 и 1822 подведомственные организации; проанализировано свыше 133 тыс. сообщений в системе «инцидент менеджмент»; а также на платформе обратной связи проведено более 560 публичных слушаний [5].

Заключение. Таким образом, можно сделать вывод, что Саратовская область действительно является одним из лидеров по реализации национальных проектов. Правительству области не безразлична жизнь граждан, проживающих на их территории. Оно нацелено на формирование здорового и обеспеченного региона, чьи жители могут в полной мере реализовать свои возможности, чувствуя поддержку органов власти.

Список цитируемых источников

1. В число лидеров «производительности труда» вошла Саратовская область [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://национальныепроекты.рф/news>. — Дата доступа: 21.02.2024.

2. Национальный проект «Цифровая экономика». [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://gov.ru/>. — Дата доступа: 21.02.2024.

3. Итоги реализации национальных проектов в Саратовской области в 2022 году. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://gov.ru/>. — Дата доступа: 21.02.2024.

4. Об утверждении Перечня государственных программ Саратовской области [Электронный ресурс] : распоряжение Правительства Саратовской области от 26 июля 2013 г. № 179-Пр. — Режим доступа: <https://www.garant.ru>. — Дата доступа: 21.02.2024.

5. Калинина, Н. Саратовская область вошла в число лидеров по реализации нацпроектов РФ [Электронный ресурс] / Н. Калинина. — Режим доступа: <https://www.saratov.kp.ru/daily/27495/4754345/>. — Дата доступа: 21.02.2024.

УДК 331

Е. Н. Босая, К. И. Шарова

*Учреждение образования «Барановичский государственный университет»,
Барановичи, Республика Беларусь*

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ И ОЦЕНКИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КАПИТАЛА

Введение. В настоящее время цифровая трансформация стала одним из основных направлений развития организаций, позволяя им улучшить процессы, повысить эффективность и конкурентоспособность. Однако при внедрении цифровых технологий необходимо учитывать не только технические аспекты, но и социальные, и организационные. Интеллектуальный капитал играет ключевую роль в успешной цифровой трансформации организаций, поскольку именно знания, навыки и опыт сотрудников позволяют им эффективно использовать новые технологии и адаптироваться к изменяющимся условиям.

Основная часть. Интеллектуальный капитал является стратегическим активом, который помогает организации преодолеть сложности и достичь успеха в условиях цифровой эры.

Ученые, занимающиеся изучением интеллектуального капитала в наши дни, уделяют большое внимание его сущности и определению. На сегодняшний день в экономической литературе есть много противоречивых трактовок сущности и структуры интеллектуального капитала, порождающих все новые методологические подходы к пониманию и оценке путей его формирования и использования [1, с. 89].

Наиболее распространенным мнением на данный момент является следующее: интеллектуальный капитал — это не что иное, как совокупность знаний и навыков человека, а также нематериальные активы, которые не документируются, однако используются, оцениваются и управляются организацией.

Впервые термин «интеллектуальный капитал», рассматриваемый в качестве «интеллектуальной деятельности», был введен в научный оборот американским экономистом Джоном Гэлбрейтом в 1969 году.

В дальнейшем, исследованием интеллектуального капитала занимался Томас Стюарт, американский экономист и публицист. Считается, что именно статья Т. Стюарта послужила первоисточником современного трактования данного явления. Под интеллектуальным капиталом, согласно трудам Т. Стюарта, понимается сумма знаний всех работников фирмы, которая обеспечивает ее конкурентоспособность.

Если говорить о классическом подходе структурирования интеллектуального капитала, то Томас Стюарт выделил три основных составляющих, которые отражены в таблице 1.

Оптимальный баланс между структурными составляющими интеллектуального капитала является основополагающим фактором успешности и устойчивости организаций в современном мире. Он обеспечивает эффективное использование интеллектуальных ресурсов, создает условия для инноваций и развития, укрепляет конкурентное положение и способствует достижению долгосрочных целей организации.

Достижение оптимального баланса требует целостного подхода, который включает в себя разработку стратегии управления интеллектуальным капиталом, развитие и управление человеческим капиталом, создание и поддержание эффективных систем и структур организации, а также установление и укрепление взаимодействия с клиентами. Для этого необходимы специальные подходы, методы и инструменты, такие как управление знаниями, инновационное управление, управление качеством, системы мотивации и вознаграждения.

Т а б л и ц а 1 — Структурное содержание интеллектуального капитала

Наименование элемента	Содержание элемента
Человеческий капитал	Накопленные знания, навыки и опыт работников, которые могут быть использованы для повышения эффективности производства или предоставления услуг
Структурный капитал	Материальные ресурсы, организационные процессы, технологии и инфраструктура, которые помогают компании достичь своих целей и оставаться конкурентоспособной
Клиентский капитал	Отношения, репутация и лояльность клиентов, которые помогают компании удерживать свою клиентуру и привлекать новых клиентов

Примечание. — Источник: [2, с.41].