

УДК 332.143

https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/56

JEL classification: M10; M15

**ВНЕДРЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ  
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ИТ-КОМПАНИИ  
НА ПРИМЕРЕ ООО «ТРАСТ»**

©*Верховых Д. А., МИРЭА-Российский технологический университет,  
г. Москва, Россия, it\_verhovyyh@mail.ru*

**IMPLEMENTATION OF A CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM IN THE ACTIVITIES OF AN IT COMPANY  
USING THE EXAMPLE OF TRUST LLC**

©*Verkhovykh D., MIREA-Russian Technological University,  
Moscow, Russia, it\_verhovyyh@mail.ru*

*Аннотация.* Основная тема работы — внедрение информационной системы управления взаимоотношениями с клиентами в деятельность ИТ-компании. Объектом исследования является ООО «ТРАСТ». Проблема, которую решает работа, заключается в необходимости оптимизации процесса управления отношениями с клиентами для повышения конкурентоспособности и эффективности деятельности компании в сфере ИТ. Цель работы — проанализировать возможности и эффективность внедрения информационной системы управления взаимоотношениями с клиентами на примере деятельности ООО «ТРАСТ» и предложить рекомендации по ее использованию. Результаты работы включают анализ текущей ситуации в компании, оценку возможностей и преимуществ использования информационной системы, а также разработку рекомендаций по использованию данной системы для оптимизации процесса управления взаимоотношениями с клиентами. В результате внедрения информационной системы ожидается повышение качества обслуживания клиентов, улучшение анализа и прогнозирования их потребностей, а также оптимизация бизнес-процессов внутри компании.

*Abstract.* The main topic of the work is the implementation of a customer relationship management information system in the activities of an IT company. The object of the study is TRUST LLC. The problem that the work solves is the need to optimize the customer relationship management process to increase the competitiveness and efficiency of the company in the IT field. The purpose of the work is to analyze the possibilities and effectiveness of implementing a customer relationship management information system using the example of the activities of TRUST LLC and offer recommendations for its use. The results of the work include an analysis of the current situation in the company, an assessment of the capabilities and advantages of using the information system, as well as the development of recommendations for using this system to optimize the customer relationship management process. As a result of the implementation of the information system, it is expected to improve the quality of customer service, improve the analysis and forecasting of their needs, as well as optimize business processes within the company.

*Ключевые слова:* клиент, система, оптимизация.

*Keywords:* client, system, optimization.

В работе исследуется необходимость внедрения CRM-системы в процессы управления отношениями с клиентами в компании ООО «ТРАСТ», специализирующейся на информационной безопасности. Цель работы — проанализировать влияние внедрения системы на эффективность деятельности компании. В ходе исследования рассматриваются текущие бизнес-процессы, оцениваются возможности и преимущества использования CRM, а также какие задачи она может закрыть.

Задачи работы включают изучение особенностей сферы информационных технологий и кибербезопасности, анализ деятельности различных компаний, занимающихся разработкой программного обеспечения в сфере информационной безопасности, исследование бизнес-процессов компании ООО «ТРАСТ» и выявление проблем и возможностей для улучшения за счет внедрения CRM-системы.

#### *Материал и методы исследования*

Информационные технологии и кибербезопасность — это две взаимосвязанные области, которые играют важную роль в современном мире. Информационные технологии включают в себя все аспекты, связанные с созданием, обработкой, хранением и передачей информации, а кибербезопасность — это комплекс мер, направленных на защиту информационных систем и данных от различных угроз, таких как взлом, кража, уничтожение или искажение информации [1].

Особенность этих сфер заключается в том, что они постоянно развиваются и меняются, появляются новые угрозы и уязвимости, которые требуют постоянного мониторинга и принятия мер по их устранению. Кроме того, информационные технологии и кибербезопасность тесно связаны с другими областями, такими как экономика, политика, социальные сети и так далее, что делает их еще более сложными и многогранными [2-5].

Одним из основных направлений в этих областях является разработка программного обеспечения для защиты информации. Компании, специализирующиеся на этом, должны постоянно обновлять свои продукты и услуги, чтобы они соответствовали новым требованиям и угрозам. Кроме того, они должны учитывать не только технические аспекты, но и юридические, экономические и социальные факторы, чтобы обеспечить максимальную безопасность данных (<https://www.kaspersky.ru/>).

На Рисунке 1 показано, что предыдущий прогноз рынка кибербезопасности в РФ на период с 2022 по 2026 годы был скорректирован. Обновленный прогноз на 2024–2027 годы учитывает данные фактического состояния рынка в 2022 году. Отмечается, что предполагаемое снижение объема рынка в 2022-2023 годах не произошло из-за введенных санкций. Благодаря стремительному росту отечественных вендоров, рынок не только не упал, но даже немного увеличился (<https://www.ptsecurity.com/ru-ru/>). Таким образом, тренд на снижение был преодолен уже в том же отчетном году, в котором возникла данная ситуация.

Для анализа конкретной компании в области кибербезопасности рассмотрим ООО «ТРАСТ» (F.A.C.C.T.) (<https://www.facct.ru/>). F.A.C.C.T. — российский разработчик технологий для борьбы с киберпреступностью, поставщик решений для обнаружения и предотвращения кибератак, выявления мошеннических действий, расследования высокотехнологичных преступлений и защиты интеллектуальной собственности в Интернете (<https://kurl.ru/llxEA>).

На Рисунке 2 представлена контекстная диаграмма деятельности компании ООО «ТРАСТ» с использованием нотации IDEF0.

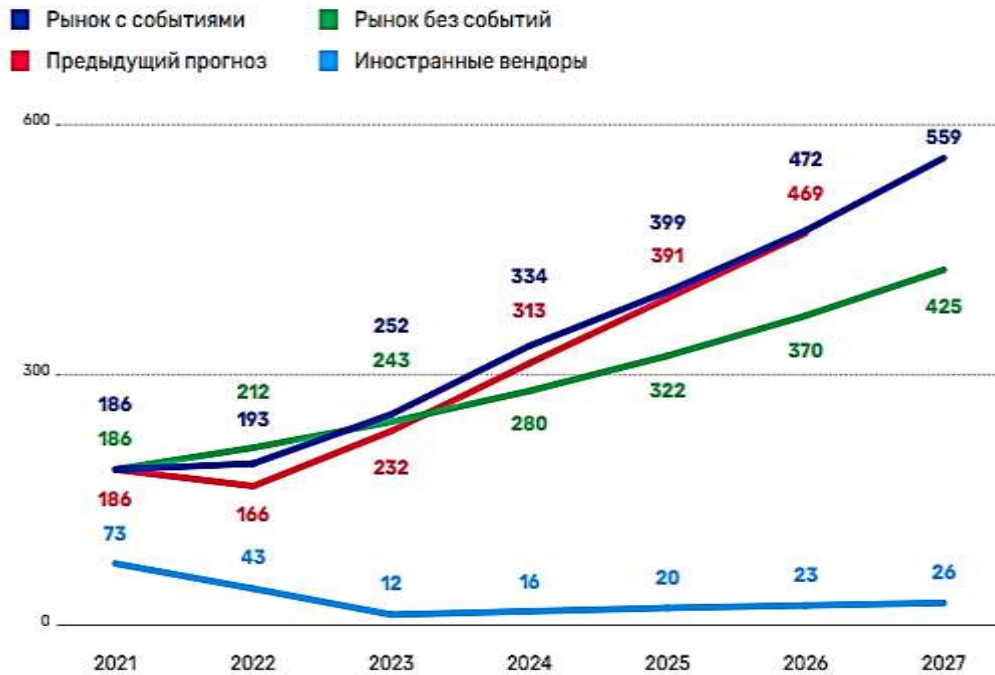


Рисунок 1. Прогноз развития рынка кибербезопасности России (млрд. руб.)

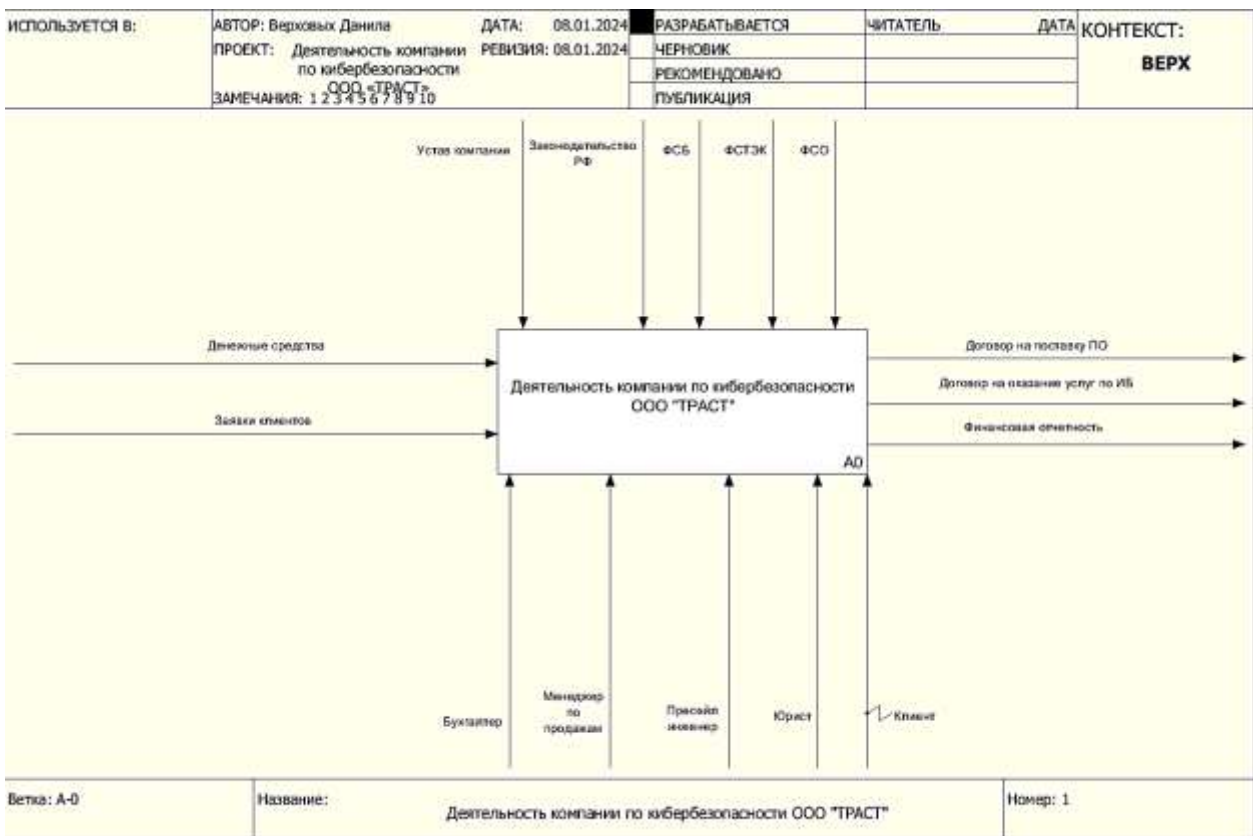


Рисунок 2. Контекстная диаграмма

Как показано на Рисунке 2, входящие информационные потоки в систему включают:  
 заявки клиентов;  
 денежные средства.

Результирующие информационные потоки включают:  
договор на поставку ПО;  
договор на оказание услуг по ИБ;  
финансовая отчетность.

На Рисунке 3 приведена диаграмма декомпозиции основного процесса. Основной процесс деятельности компании включает в себя:

- анализ требований клиента;
- подбор программного обеспечения и услуг;
- проведение пилотного проекта;
- подписание договора на поставку ПО и услуг.

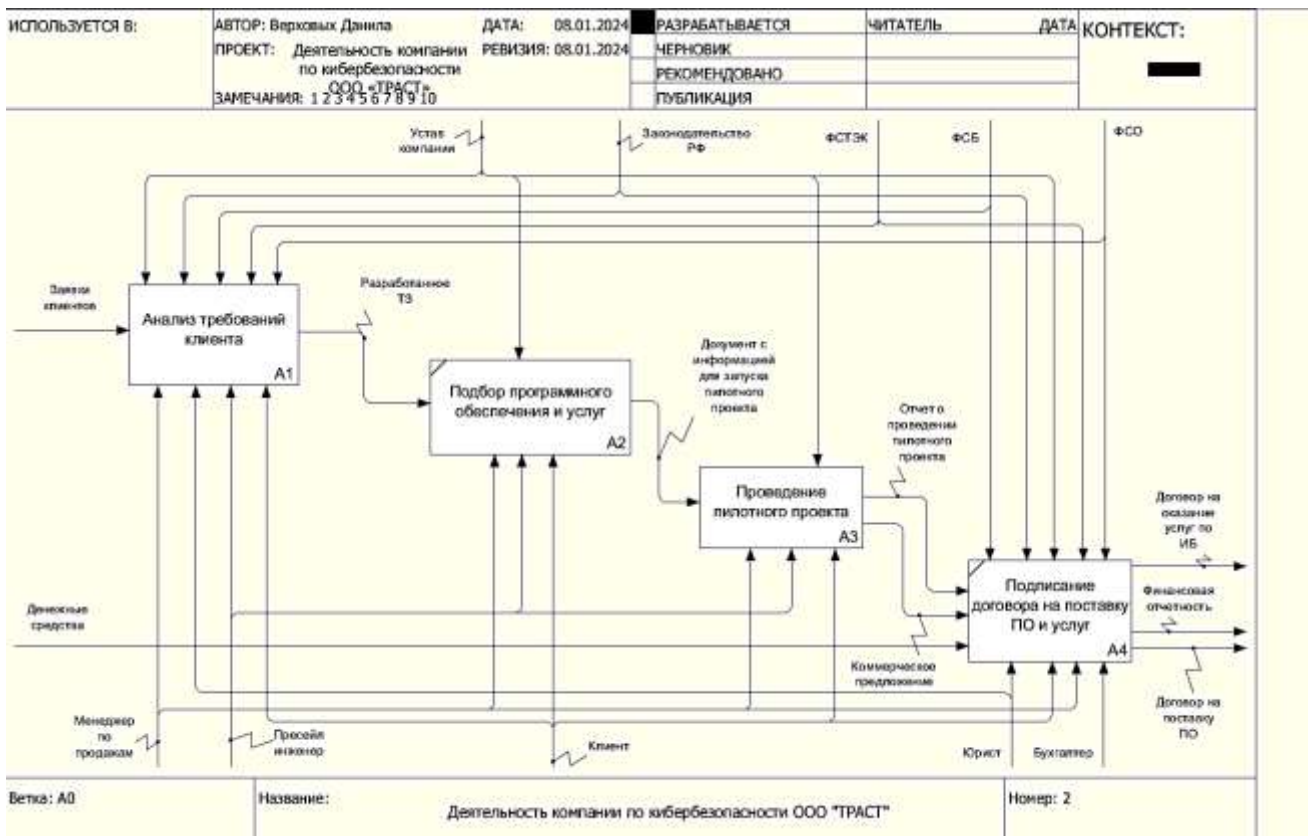


Рисунок 3. Диаграмма основного процесса деятельности компании

На Рисунке 4 и Рисунке 5 показана декомпозиция анализа требований и проведение пилотного проекта соответственно.

Анализ бизнес-процессов в ООО «ТРАСТ» показал, что процесс работы с клиентами состоит из множества этапов. Ввиду большого количества клиентов с крупными проектами, отсутствие автоматизации может привести к снижению качества обслуживания и уменьшению выручки. Для оптимизации работы компании ООО «ТРАСТ» требуется информационная система, способная:

- автоматизировать управление отношениями с клиентами;
- собирать и систематизировать информацию о клиентах;
- отслеживать статус задач и потенциальных сделок;
- анализировать данные о продажах и на их основе принимать решения;
- контролировать качество обслуживания заказчиков.

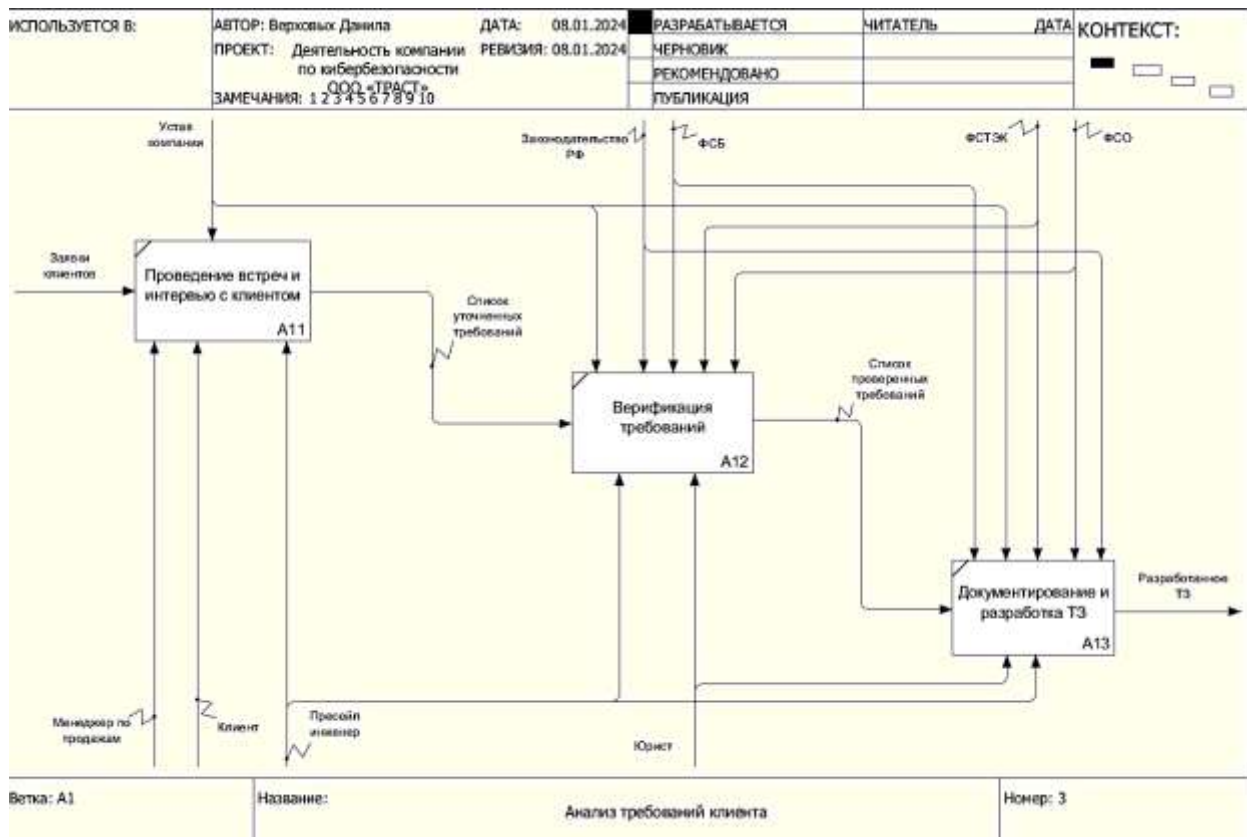


Рисунок 4. Процесс анализа требований клиента

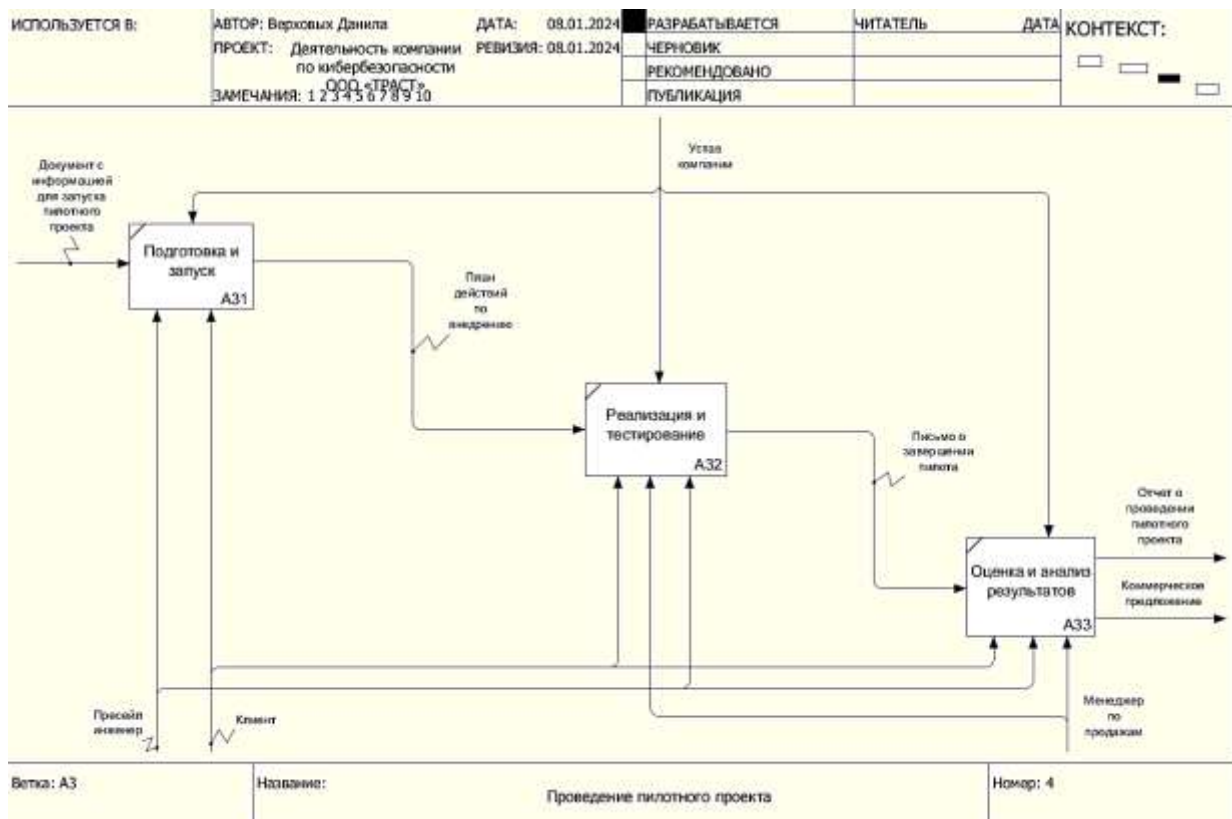


Рисунок 5. Процесс проведения пилотного проекта

С учетом этих требований, оптимальным решением является внедрение CRM-системы.

CRM-система — это инструмент для предприятий, который упрощает работу с базой клиентов, привлечение потенциальных клиентов, слежение за действиями клиентов и сотрудников, а также автоматизирует ежедневные операции [6]. Набор функций в разных CRM-системах может отличаться. С развитием рынка CRM-систем у пользователей появились трудности с выбором подходящей системы. Многие из них не могут самостоятельно тестировать разные решения. Чтобы выбрать подходящую CRM-систему для нашей компании, нам нужно провести оценку по некоторым критериям.

Рассмотрим следующие отечественные системы:

- Мегаплан CRM;
- ELMA365 CRM;
- Битрикс24 CRM;
- АмоCRM.

В Таблице сравниваются CRM-систем по определенным критериям. В верхней строке таблицы прописаны названия CRM-систем, а в левом столбце — критерии. На пересечении будет дана оценка по четырехбалльной шкале, где: 0 — функция отсутствует в системе; 1 — функция присутствует, но в силу сложности или наоборот примитивности, ею нельзя пользоваться; 2 — функцией возможно пользоваться, но необходимы усилия со стороны программиста или консультанта; 3 — функцией возможно пользоваться из коробки при определенной подготовке (прочитав инструкции).

Таблица

СРАВНЕНИЕ CRM-СИСТЕМ ПО КРИТЕРИЯМ

Критерии/CRM-системы	Мегаплан CRM	ELMA365 CRM	Битрикс24 CRM	АмоCRM
Работа со сделкой	3	3	2	1
Телефония	2	2	1	1
Бизнес-процессы	0	2	3	0
Задачи	3	3	3	1
Email-рассылка	1	1	1	1
Email-клиент	1	3	1	1
Настройка интерфейса	1	2	2	1
Права доступа	2	2	1	1
Отчетность	1	2	1	1
Веб-формы	0	2	2	3
API	2	2	2	3
Возможность доработки	0	3	1	1
СУММА БАЛЛОВ	16	27	20	15

Результаты и обсуждение

На основании суммы баллов, набранных в таблице с ключевыми критериями, можно сделать вывод, что для использования в компании ООО «ТРАСТ» подходит CRM-система ELMA365.

CRM-система ELMA365 оптимизирует процесс продаж в компании, поможет в работе в качестве традиционной платформы для работы с клиентами и BPM-системы, что обеспечит четкую структуру и прогнозируемость действий, а также улучшит коммуникацию с остальными отделами. Система объединит функции продаж, отслеживания выполнения задач и внутренних процедур. Современный дизайн и понятный интерфейс будет удобен для пользователей, а гибкость настроек будет обеспечиваться технологией low-code.



### Заключение

На основе проведенного анализа бизнес-процессов компании ООО «ТРАСТ», для внедрения рекомендуется CRM-система ELMA365, которая обладает широким функционалом, современным дизайном, понятным интерфейсом и гибкостью настройки. Внедрение данной системы позволит компании автоматизировать рутинные процессы, улучшить контроль качества обслуживания, анализировать продажи и принимать обоснованные управленческие решения.

### Список литературы:

1. Громов Ю. Ю., Дидрих И. В., Иванова О. Г., Ивановский М. А., Однолько В. Г. Информационные технологии. Тамбов: Изд-во ТГТУ, 2020. 260 с.
2. Бабаш А. В., Баранова Е. К., Мельников Ю. Н. Информационная безопасность. Лабораторный практикум. М.: КноРус, 2022. 136 с.
3. Гафнер В. В. Информационная безопасность. Рн/Д: Феникс, 2021. 324 с.
4. Методология IDEF0. Стандарт (русская версия). М.: Мета-Технология, 2020. 117 с.
5. Руководство пользователя Design\IDEF для Microsoft Windows. Версия 3.5. М.: Мета Технологии, 2021. 580 с.
6. Цыцаркин Ю. М., Светников О. Г. Методология IDEF0: Методические указания к практическим занятиям. Рязань, 2022. 32 с.

### References:

1. Gromov, Yu. Yu., Didrikh, I. V., Ivanova, O. G., Ivanovskii, M. A., & Odnol'ko, V. G. (2020). Informatsionnye tekhnologii. Tambov. (in Russian).
2. Babash, A. V., Baranova, E. K., & Mel'nikov, Yu. N. (2022). Informatsionnaya bezopasnost'. Laboratornyi praktikum. Moscow. (in Russian).
3. Gafner, V. V. (2021). Informatsionnaya bezopasnost'. Rostov-on-Don. (in Russian).
4. Metodologiya IDEF0. Standart (russkaya versiya) (2020). Moscow. (in Russian).
5. Rukovodstvo pol'zovatelya Design\IDEF dlya Microsoft Windows. Versiya 3.5. (2021). Moscow. (in Russian).
6. Tsytsarkin, Yu. M., & Svetnikov, O. G. (2022). Metodologiya IDEF0: Metodicheskie ukazaniya k prakticheskim zanyatiyam. Ryazan'. (in Russian).

Работа поступила  
в редакцию 12.04.2024 г.

Принята к публикации  
20.04.2024 г.

### Ссылка для цитирования:

Верховых Д. А. Внедрение информационной системы управления взаимоотношениями с клиентами в деятельность ИТ-компании на примере ООО «Траст» // Бюллетень науки и практики. 2024. Т. 10. №5. С. 443-449. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/56>

### Cite as (APA):

Verkhovyykh, D. (2024). Implementation of a Customer Relationship Management Information System in the Activities of an IT Company Using the Example of Trust LLC. *Bulletin of Science and Practice*, 10(5), 443-449. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/102/56>