

# ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ CRM-СИСТЕМ КАК ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В ОРГАНИЗАЦИИ

Мелибаева Гулхан Назруллаевна

Коканского университета

преподаватель кафедры

международного туризма и экономики

**Аннотация:** Отслеживание хозяйствующих субъектов страны посредством цифровизации является основополагающим для экономической системы любой страны. Эффективное управление основными процессами производственных предприятий, коммерческих организаций и даже субъектов малого бизнеса, имеющих прямой или косвенный контакт с контрагентами, обеспечивает широкое распространение CRM-систем в процессе цифровизации экономики. В статье возможность использования CRM-систем в деятельности различных типов организаций основывается не только на автоматизации отношений с контрагентами, но и как средстве управления сотрудниками, снижении рисков и угроз сотрудников.

**Ключевые слова:** CRM-система, управление персоналом, бизнес-процессы, цифровые технологии, цифровизация, кадровая безопасность.

**Annotation:** Monitoring the country's economic entities through digitization is fundamental for the economic system of any country. Effective management of the main processes of production enterprises, commercial organizations and even small business entities that have direct or indirect contact with counterparties provides widespread CRM systems in the process of digitalization of the economy. In the article, the possibility of using CRM systems in the activities of various types of organizations is based not only on automating relations with counterparties, but also as a means of managing employees, reducing employee risks and threats.

**Key words:** CRM system, personnel management, business processes, digital technologies, digitalization, personnel security.

Широкое распространение цифровых технологий во всех сферах общественной жизни создало новые вызовы и открыло новые возможности

для экономики страны. В последние десять лет CRM-системы активно внедряются для ведения торговых и иных форм взаимодействия с контрагентами различных хозяйствующих субъектов. В первую очередь они позволяют систематизировать и автоматизировать работу с заказчиками и клиентами, а также организовать квалифицированную работу сотрудников и контроль за выполнением важных аспектов информационной безопасности. Грамотное управление бизнес-процессами предприятия увеличивает скорость внедрения CRM-систем и обеспечивает их безболезненную адаптацию, этот эффект достигается за счет синергии BPM и CRM-систем.

Невозможно организовать эффективное внедрение CRM-систем и оценить их преимущества. Применение технологического подхода к деятельности различных видов предприятий обеспечивает стабильную и непрерывную работу всех структурных подразделений хозяйствующего субъекта в условиях нестабильности и изменчивости внешней среды (в условиях коронавирусного кризиса) помимо тщательно спланированной реализации, эффективность управления персоналом, в частности, актуален и вопрос снижения рисков и угроз. Кадровая безопасность хозяйствующего субъекта. Глобальные изменения, происходящие в экономике и социальной сфере, требуют концентрации на эффективном взаимодействии руководителей и сотрудников, снижении уровня рисков кадровой безопасности и управлении текучестью кадров.

Внедрение CRM-систем, способных обеспечить оцифровку мотивации и контроля, двух важнейших направлений в управлении персоналом, поможет решить эти вопросы, повысит эффективность взаимодействия руководителей и сотрудников, что, в свою очередь, снизит угрозы для сотрудников и риски.

Исследования ученых всего мира подтверждают, что современные информационные технологии являются одним из основных факторов успешного развития отношений с контрагентами и осуществления управленческих функций; отсутствие необходимых цифровых инструментов является проблемой для многих компаний. Исследования, направленные на

непосредственный анализ использования CRM-систем в управлении персоналом, доказывают эффективность таких сервисов в решении задач, связанных с персоналом.

Ряд исследований в области внедрения CRM-систем предполагает использование таких сервисов со встроенным искусственным интеллектом в целях развития компании, повышения качества услуг и обеспечения безопасности. Например, с внедрением умной системы распознавания лиц для персонализации информации о клиенте отеля. Такой подход повышает лояльность клиентов и усиливает меры безопасности. Оптимальные решения для сегментов малого и микробизнеса на рынке CRM называют облачными технологиями. Они позволяют быстро решать существующие проблемы и дают сотрудникам возможность работать удаленно. С 2017 года такими услугами стали пользоваться представители среднего и крупного бизнеса, в том числе хозяйствующие субъекты финансовой отрасли. Комплексные решения, позволяющие автоматизировать не только внешние, но и внутренние вспомогательные процессы: документооборот, управление проектами, обмен данными между подразделениями и сотрудниками, все более востребованы в сегментах среднего и малого бизнеса.

Можно сделать вывод, что внедрение CRM-систем в деятельность организации обеспечивает систематизацию информации, необходимой для выполнения как управленческих, так и обычных «рабочих» функций. При этом CRM-система для руководителей бизнеса повышает эффективность и производительность всех отделов; осуществлять постоянный контроль за деятельностью руководителей; повышение качества взаимодействия менеджеров с поставщиками и потребителями; выявление дополнительных временных ресурсов для решения других задач. И, в конечном счете, все это позволяет организации своевременно обеспечить требуемый уровень конкурентоспособности в условиях цифровизации экономики. Правильное использование таких сервисов позволяет предприятиям решить ряд проблем, возникающих в управлении персоналом, поэтому перед их внедрением и

развитием рекомендуется детально изучить бизнес-процессы организации и выявить проблемные зоны, требующие дополнительного управленческого контроля.

Широкого распространения цифровых технологий и их использования в процессе хозяйственной деятельности определили новые аспекты управления персоналом в рамках организации хозяйственной деятельности, в том числе актуальный вопрос обеспечения кадровой безопасности и снижения соответствующих рисков и угроз. Таким образом, многие из наиболее распространенных почасовых рисков можно уменьшить или даже исключить за счет внедрения CRM-систем. При выборе основных модулей внедряемых технологий компаниям рекомендуется руководствоваться принципами организации системы защиты человеческих ресурсов, наряду с другими направлениями, необходимыми для автоматизации.

Список использованной литературы:

1. Bobrovskaya, E., Artemyeva, V., 2019. The use of crmsystems in personnel management of a commercial bank. In Science and Education Bulletin.
2. Deulina, S., Romashova, I., Sineva, N., 2018. CRM software analysis for customer and personnel management. Innovative economy: prospects for development and improvement.
3. Filimonova, V., 2020. Crm systems as a tool for improving business efficiency. In Bulletin of Science and Practice
4. Xurshidbek T., Shaxzodbek Y., Gulginaxon A. MARKETINGNI O'ZGARISHIDA IJTIMOIIY TARMOQLAR VA INTERNETNI O'RNI //Central Asian Research Journal for Interdisciplinary Studies (CARJIS). – 2022. – Т. 2. – №. Special Issue 4. – С. 127-129.