

**Семенов Андрей Вадимович**, Студент,  
Санкт-Петербургский государственный экономический университет,  
г. Санкт-Петербург

**Власова Марина Сергеевна**  
Кандидат экономических наук, Доцент кафедры международного бизнеса  
Санкт-Петербургский государственный экономический университет  
г. Санкт-Петербург

## **ВНЕДРЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ БИТРИКС24 НА ПРИМЕРЕ ООО «ХОЛДИНГ ГАРАНТ БЕЗОПАСНОСТИ»**

**Аннотация:** В статье рассматривается практический опыт внедрения CRM-системы Битрикс24 в ООО «Холдинг Гарант Безопасности». Анализируются преимущества использования данной системы для управления взаимоотношениями с сотрудниками и клиентами, особенности адаптации Битрикс24 под специфику компании, а также достигнутые результаты. Статья будет полезна руководителям и специалистам компаний, работающих в сфере систем безопасности, планирующим внедрение или уже использующим CRM-системы.

**Ключевые слова:** корпоративное управление, БИТРИКС24, менеджмент, стратегическое управление.

Современные компании, работающие в конкурентной среде, сталкиваются с необходимостью постоянного совершенствования внутренних процессов, повышения производительности и внедрения новых технологий для обеспечения стабильного роста. Для предприятий, предоставляющих сложные и многопрофильные услуги, такие как проектирование, монтаж и обслуживание систем безопасности, особую важность имеет эффективное управление проектами, а также скоординированное взаимодействие между сотрудниками и отделами.

Актуальность применения современных систем управления проектами и взаимодействия становится неизбежной. Такие системы позволяют автоматизировать рутинные операции, упрощают координацию задач, способствуют прозрачности рабочих процессов, сокращают риск человеческого фактора и повышают общую эффективность организации. ООО «Холдинг Гарант Безопасности» – компания, работающая в сфере проектирования, монтажа и обслуживания систем безопасности. Компания была основана более 2

0 лет назад и с момента своего создания зарекомендовала себя как надежный и стабильный партнер на рынке Северо-Западного региона России. Сегодня организация активно работает не только в Санкт-Петербурге, но и по всей стране, занимая важное место среди поставщиков комплексных решений в области безопасности [1].

Компания «Холдинг Гарант Безопасности» имеет несколько ключевых особенностей и ограничений, которые требуют оптимизации для повышения эффективности процессов. Проекты создаются и редактируются вручную, а отдельные задачи офисных приложений, такие как электронные таблицы, текстовые редакторы и корпоративная электронная почта, доводятся до сведения сотрудников посредством личных встреч, электронных писем или телефонных звонков. Это приводит к отсутствию централизованного хранилища информации о проектах и задачах, что увеличивает риск ошибок и потери данных. Системы поддержки принятия решений – это программные решения, призванные помочь организациям принимать оптимальные решения на основе анализа данных, моделирования процессов и автоматизации задач. С помощью СППР можно структурировать и упростить процесс управления проектами, обеспечить прозрачность, повысить производительность и улучшить взаимодействие сотрудников [2].



Важность такой системы для бизнеса означает, что для компаний, работающих в сфере безопасности и технологий, таких как ООО «Холдинг Гарант Безопасности», использование СППР обеспечивает структурированный подход к управлению проектами, учет временных и финансовых затрат и адаптацию к современным требованиям цифровизации. На рынке представлено множество СППР, отличающихся функциональностью, стоимостью и охватом. Битрикс24 занимает лидирующие позиции благодаря большому количеству функций и доступности. Система предоставляет все инструменты, необходимые для эффективного управления проектами и задачами, включая Канбан-доски, диаграммы Ганта и инструменты для совместной работы: чат, видеоконференции постановки задач. Одним из важнейших преимуществ является наличие интегрированной CRM-системы, которая позволяет не только управлять проектами, но и управлять всеми взаимодействиями с клиентами и объектами [3].

Внедрение системы Битрикс24 в ООО «Холдинг Гарант Безопасности» повысит экономическую эффективность всех ключевых подразделений компании, включая управление проектами, продажи, отдел кадров и бухгалтерию.

Для отделов управления проектами Битрикс24 предоставляет централизованное хранилище данных и инструменты планирования, которые позволяют сократить время согласования задач и повысить эффективность контроля. Канбан и автоматизация отчетности помогут свести к минимуму количество ошибок и ускорить выполнение ключевых проектов в условиях жесткой конкуренции на рынке.

Для отдела продаж система Битрикс24 улучшает учет клиентов, повышает точность обслуживания и помогает превратить заинтересованных в реальных заказчиков. Интеграция с другими подразделениями позволяет руководителям сосредоточиться на более важных задачах и повысить общую эффективность работы.

Без внедрения Битрикс24 компания продолжит тратить ресурсы на исправление ошибок, неэффективное распределение задач и ручное управление проектами. Эти совокупные проблемы приводят к увеличению административных расходов, снижению производительности и даже потери конкурентных преимуществ. Если сравнить текущую стоимость со стоимостью лицензии, то становится ясно, что стоимость Битрикс24 значительно ниже, чем долгосрочные потери без системы.

Внедрение Битрикс24 в ООО «Холдинг Гарант Безопасности» является стратегическим шагом, направленным на повышение эффективности управления проектами, улучшение межведомственного взаимодействия и снижение операционных расходов. Система предоставляет компании мощные инструменты для централизованного управления задачами, учета клиентов, документооборота и внутренней коммуникации. Это позволяет не только улучшить управление проектами, но и ускорить их реализацию, что очень важно на высококонкурентном рынке систем безопасности.

Основными задачами, которые выполняет БИТРИКС24 в ООО «Холдинг Гарант Безопасности» являются:

1. Внедрение Канбан-досок в Битрикс24 улучшит решение текущих задач и управления проектами. Инструмент позволяет легко отслеживать прогресс и выявлять возможные проблемы на ранней стадии. Вся информация о задаче обновляется в режиме реального времени, что делает процесс мониторинга более динамичным и эффективным.

2. Централизация всех данных и инструментов управления в Битрикс24 поможет значительно сократить время, затрачиваемое на поиск информации и общение между сотрудниками. Все необходимые документы, задачи и отчеты хранятся в одной системе, без поиска данных из разных источников. Интеграция инструментов управления проектами позволяет сотрудникам быстро ориентироваться и приступать к работе, не тратя время на разъяснения. Совместное выполнение задач в режиме реального времени позволит быстро обмениваться информацией и получать обратную связь во время работы.

3. Использование системы Битрикс24 CRM для интерпретации истории обслуживания объектов и клиентов повысит точность и эффективность обслуживания клиентов. Используя систему, можно получить доступ ко всей информации об объектах сервиса, включая технические характеристики, историю взаимодействия и текущие задачи.



При внедрении Битрикс24 можно столкнуться с некоторыми потенциальными проблемами, среди которых очень важно заранее разработать план минимизации рисков.

Сопротивление сотрудников изменениям, вызванное опасениями по поводу новых функций, можно ослабить с помощью встреч, на которых демонстрируются преимущества системы, и вовлекается команда в процесс настройки.

Система Битрикс24 обладает множеством уникальных функций, которые дают компании конкурентное преимущество в управлении проектами и взаимоотношениях с клиентами. С помощью этой платформы ООО «Холдинг Гарант Безопасности» значительно повысит эффективность выполнения задач, улучшит качество обслуживания клиентов и обеспечит более эффективное использование ресурсов.

Для дальнейшего развития компании важно продолжать работу по интеграции и адаптации инструмента, а также сосредоточиться на обучении сотрудников и создании гибких процессов, позволяющих справляться с быстро меняющимися рыночными условиями. Также рекомендуется продолжить изучение других функций Битрикс24, таких как расширенные инструменты анализа и автоматизация рабочих процессов. Это поможет компании выйти на новый уровень обслуживания клиентов и диалога с ними.

### **Список литературы:**

1. Холдинг Гарант Безопасности. Официальный сайт // holdinggb.ru URL: <http://holdinggb.ru/> (дата обращения: 19.01.2025).
2. Что такое система поддержки принятия решений: виды, методы, возможности // fisgroup.ru URL: [http://fisgroup.ru/blog/fis\\_dss\\_opisanye\\_systemy/](http://fisgroup.ru/blog/fis_dss_opisanye_systemy/) (дата обращения: 17.11.2024).
3. Документация по Битрикс24 // bitrix24.ru URL: <https://helpdesk.bitrix24.ru/open/9721839/> (дата обращения: 19.01.2025).

