

УДК 681.3.06

## ВОПРОСЫ ОЦЕНКИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНВЕСТИЦИОННЫХ CRM-ПРОЕКТОВ

Р.А. Дудник

*Академия труда и социальных отношений*

e-mail: dudnik@socosvita.kiev.ua

Система класса CRM, является сложной информационной системой. При ее разработке используется метод системного подхода, который базируется на основных положениях общей теории систем [1-4].

Информационные технологии стали крупнейшей статьей капитальных вложений компаний, и разработка CRM-проекта не является исключением. Поэтому, перед разработчиками все чаще ставится задача обосновать необходимость таких вложений, построить рациональную и прозрачную систему финансирования, которая давала бы гарантии адекватной прибыльности проектов.

Чтобы ответить на этот вопрос, проект должен всесторонне исследован, потому что многие факторы играют важную роль. Каждое индивидуальное вложение должно давать положительный результат в виде возврата на инвестиции.

Как известно, финансовая теория признает несколько основных методов расчета эффективности проекта и его ценности для компании:

- период окупаемости проекта (Payback Period – PBP) измеряется в годах или месяцах. Он довольно хорошо характеризует риск проекта, в то же время не отображает эффективности проекта после периода окупаемости и не может быть сам по себе использован для определения прибыльности проекта;

- чистая прибыль проекта с учетом стоимости капитала (Net Present Value – NPV) представляет абсолютную величину дохода от реализации проекта с учетом ожидаемого изменения стоимости денег;

- внутренняя норма рентабельности (Internal Rate of Return - IRR) должна превышать условную доходность капитала при альтернативных вложениях денег, ставку по банковским депозитам с учетом премии за риск потери инвестированных средств;

- индекс прибыльности (Profitability Index – PI) показывает, какая доходность достигается на вложенную денежную единицу;

- возврат на инвестиции (Return on Investment — ROI) показывает, сколько денежных единиц потребуется для получения одной денежной единицы прибыли [5].

Чистая теория дает безусловное преимущество NPV как методу, позволяющему оценить, что реализация того или иного проекта увеличивает стоимость компании [6].

Об эффективности инвестиций вложенных в проект можно судить при анализе всей совокупности полученных показателей эффективности. Существуют критерии, на основании которых, инвестор руководствуется при выборе эффективных проектов. К ним относятся:

- PI – должно стремиться к минимальному значению;
- NPV – положительная величина, стремящаяся к max;
- PI – должно быть всегда больше единицы;
- IRR – должна быть больше ставки дисконтирования.

Для стратегических проектов, которые рассчитаны на длительный срок и позволяют компании реализовать бизнес-стратегию, на сегодняшний день представляет особый интерес наиболее универсальный и востребованный метод расчета коэффициента рентабельности ROI. Методология расчета ROI является не простой, но наиболее распространенной [7].

Необходимо отметить, что статистическая компания GartnerGroup в своих аналитических отчетах к вопросу ROI относилась довольно скептически, утверждая, что 80% всех CRM-инициатив терпят неудачу. В настоящее время их оценки более благоприятны, а IDC заявила, что большинство компаний-клиентов теперь четко понимают, что же такое ROI

и как его определять. По некоторым исследованиям, до 70% всех современных CRM-проектов в США успешны, а среднее значение ROI составляет 32%.

Согласно недавнему отчету IDC «The Financial Impact of CRM», 33 фирмы показали ROI CRM-проекта от 16% до более чем 1000% и охарактеризовали их как удачные. На украинском рынке успешным проектом считается, когда коэффициент ROI >35% [8].

Так как CRM-проект является инвестиционным проектом, который должен обеспечить эффективную отдачу на вложенные инвестиции, то в данной статье предпринята попытка, показать использование аналитической информационной системы Project Expert разработки российской консалтинговой компании Expert Systems [9]. Этот специализированный программный продукт позволяет самостоятельно рассчитать экономическую эффективность реализации CRM-проекта.

Project Expert - компьютерная технология, предназначенная для создания финансовой модели независимо от его отраслевой принадлежности и масштабов. Программа позволяет решить весь комплекс задач инвестиционного планирования:

- подготовить инвестиционный проект и оценить будущее финансовое состояние компании;

- подготовить бизнес-план инвестиционного проекта, отвечающий международным стандартам;

- проиграть различные варианты проекта и сравнить их между собой;

- провести всесторонний анализ проекта: анализ общей эффективности (период окупаемости, индекс прибыльности, чистый приведенный доход, внутренняя норма рентабельности), анализ чувствительности и анализ эффективности проекта для отдельных его участников;

- автоматически рассчитать финансовые показатели, характеризующие различные стороны проекта;

- провести анализ проекта на основе неточных данных с применением методов статистического анализа (Монте-Карло);

- построить интегрированные финансовые потоки для группы проектов; оценить эффективность деятельности компании, осуществляющей комплекс различных проектов;

- провести бюджетирование в рамках реализуемых проектов; осуществить контроль за выполнением проектов путем сравнения проектируемых и реальных денежных потоков [10,11].

Важнейшим результатом применения программы Project Expert для разработки инвестиционного проекта является создание бизнес-плана, удовлетворяющего международным стандартам UNIDO<sup>1</sup>.

В процессе проектирования необходимо представлять, как будет выглядеть проект на каждом этапе своей жизни с точки зрения тех, кто вправе предъявлять обоснованные требования. Project Expert обеспечивает решение этой задачи, подготавливая финансовые отчеты, по которым можно определить состояние проекта в каждый интервал времени: год, квартал, месяц.

На Рис.1 приведена усредненная статистика совокупной стоимости владения CRM-системы украинских компаний (источник Insight Technology ) [12,13].

Эти усредненные данные, являются характерными для большинства украинских компаний. Рассмотрим как в соответствии со всеми требованиями использования технологии Project Expert, система рассчитывает показатели эффективности инвестиционного CRM-проекта. На предварительном этапе необходимо разработать календарный план выполнения работ с указанием сроков и потребностей в экономических ресурсах проекта с использованием диаграммы GANTT [14].

---

<sup>1</sup> United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) - авторитетная организация, созданная при ООН, которая занимается выработкой стратегии экономического развития стран с переходной экономикой. Одним из результатов ее деятельности является создание стандартов подготовки инвестиционных решений.

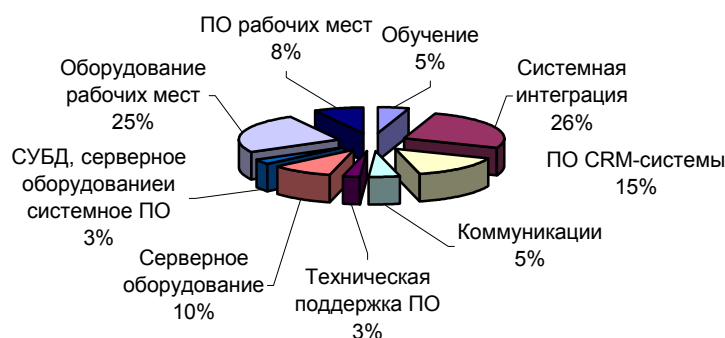


Рис. 1

Наиболее важная информация об этапах реализации проекта содержится в итоговых таблицах, получаемых в результате расчета проекта. Существуют три основных документа, позволяющих планировать, анализировать и контролировать инвестиционный проект - «Отчет о прибылях и убытках»<sup>2</sup>, «Баланс»<sup>3</sup> и «План денежных потоков» (Cash-Flow)<sup>4</sup>.

Задав конкретные данные инвестиционного проекта при помощи Project Expert можно легко получить выше описанные показатели эффективности PBP, PI, NPV, IRR, которые содержатся в таблице «Эффективность инвестиций» и ROI в таблице «Финансовые показатели» (Рис. 2). Руководствуясь описанными выше критериями, инвестор имеет возможность всесторонне оценить эффективность инвестиционного CRM-проекта.

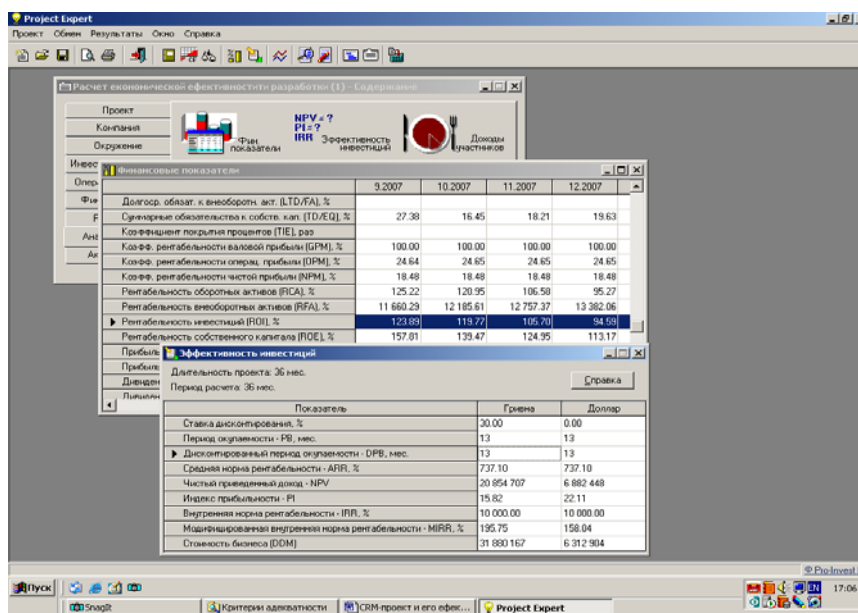


Рис. 2

В статье не исчерпываются все возможности компьютерной технологии, созданной для проигрывания имитационной модели. Следует отметить, что Project Expert является

<sup>2</sup> Отчет о прибылях и убытках отражает операционную деятельность (под операционной деятельностью понимаем процес производства и сбыта продукции или услуг) предприятия за определенные периоды времени (месяц, квартал, год).

<sup>3</sup> Балансовая ведомость отражает финансовое состояние предприятия в определенный момент времени.

<sup>4</sup> Cash-Flow (Кеш-Фло) переводится дословно, как «поток наличности», или «денежный поток» используется для определения текущего остатка денежных средств на расчетном счете предприятия.

мощнейшим интеллектуальным инструментом для стратегического уровня разработки инвестиционных проектов и анализа их эффективности.

Необходимо помнить, что CRM – это всего лишь часть информационной системы компании и внедрение CRM-проекта не так просто. CRM –это все изменения в бизнесе, разработка новых методологий по работе с клиентами, а самое главное, понимание философии, идеологии каждым сотрудником компании по отношению к клиенту.

Попытка внедрения ПО без предварительного решения методологических и организационных вопросов скорее всего приведет к финансовым потерям. Успех в основном зависит не только от выбранного ПО, а от того, насколько серьезно будет переориентирован бизнес на нужды клиентов, и на сколько выбранный вариант решения сможет соответствовать бизнес целям как сейчас, так и в ближайшем будущем компании.

Принимая взвешенные и обоснованные решения и проводя тщательную подготовку перед началом проекта, на сегодняшний день для компаний, решивших внедрить CRM-решение, разработаны множество различных рекомендаций, наборов утверждений, которые относятся к разным областям деятельности компании, так или иначе связанных с будущим CRM-проектом.

Важно помнить, что успешный CRM-проект начинается со стратегии, а заканчивается информационными технологиями.

#### Список литературы

1. Устинова Г.М. Информационные системы менеджмента: Основные аналитические технологии в поддержке принятия решений/ Учеб. Пособие.-СПб: Издательство «ДиаСофтЮП», 2000.- 368 с.
2. Ігнатенко П.П., Ткаченко В.М., Стрелов І.А. Дудник Р.О. Концепція створення моделі прикладної програмної системи з розвинутою функцією життєздатності. //Проблеми програмування”, научный журнал НАНУ ИПС, специальный выпуск №2-3.2004. Материалы четвертой международной научно-практической конференции по ПРОГРАМИРОВАНИЮ УкрПРОГ’2004, 1-3 июня 2004г., Украина, Киев, ст. 163-172.
3. Ігнатенко П.П., Ткаченко В.М., Стрелов І.А. Дудник Р.О. Подход к моделированию и проектированию CRM – систем//”УСИМ”, - Киев. 2005. - №2 – С.57-65.
4. Дудник Р.О. CRM –стратегія та її місце в управлінні компанією. Збірник наукових праць. Матеріали Міжнародної конференції “Інформаційні технології в банківській та страховій справі”. Київ, 2002. С. 28-32.
5. Идрисов А.Б., Картышев С.В., Постников А.В. Стратегическое планирование и анализ эффективности инвестиций. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1998. - 272 с.
6. Ермошкин Н.Н., Тарасов А.А. Стратегия информационных технологий предприятия: Как Cisco Systems и ведущие компании мира используют Интернет Решения для Бизнеса. – М.:Изд-во Московского гуманитарного университета, 2003. – 360с.
7. Аншина М. Методы и показатели эффективности ИТ //ИТ Менеджер – 2004. №4. -С. 19-21.
8. Черников А. CRM. Второе пришествие//Компьютерное обозрение – 2004. -№12. –С. 24 -27.
9. Дудник Р.А. Стратегічне моделювання за допомогою комп’ютерної технології Project Expert//Вісник Академії праці і соціальних відносин. Федерації профспілок України – 2002. -№4. – С. 147-153.
10. www.expert system.com.ru
11. www.pro-invest.com
12. www.spklabs.com.
13. Булава Н. Если вы задумались о внедрении CRM//Корпоративные системы.-2003. - №5,С. 23 - 45.
14. Матюшко В.И., Дудник Р.А. Роль интерфейса и справочной помощи//Корпоративные системы – 2005. -№6. –С. 46-47.