

**Руф Юлия Николаевна**

*кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономической безопасности, системного анализа и контроля Тюменского государственного университета, г. Тюмень, ruf2077@yandex.ru*

**Аскарова Зарнигор Хошимжно кизи**

*студентка специальности «Экономическая безопасность» Тюменского государственного университета, г. Тюмень, zarnigor.askarova@mail.ru*

**Дорожкина Ксения Кирилловна**

*студентка специальности «Экономическая безопасность» Тюменского государственного университета, г. Тюмень, cdorozhkina@yandex.ru*

## **ОБЛАЧНОЕ РЕШЕНИЕ АМОСРМ: ПРОДУКТ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ЕГО РОЛЬ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

**Аннотация.** В статье рассмотрены вопросы цифровизации экономики посредством внедрения облачных решений для современного предпринимательства. В качестве примера взята система AmoCRM, как эффективное программное обеспечение для цифровизации бизнеса. Учитывая, что сейчас Интернет – огромная и прогрессивная площадка для ведения бизнеса, программные обеспечения являются наиболее востребованными инструментами для достижения целей руководителей и владельцев организации, поэтому их изучение и анализ важны для обеспечения и поддержания экономической безопасности.

**Ключевые слова:** цифровая экономика, облачные технологии, пандемия, риски и угрозы, безопасность бизнеса.

**Ruf Yulia Nikolaevna**

*Candidate of Science (Economics), Associate Professor of the Department of Economic Security, System Analysis and Control at Tyumen State University, Tyumen, ruf2077@yandex.ru*

**Askarova Zarnigor Khoshimzhon kizi**

*Student of the specialty "Economic Security" at Tyumen State University, Tyumen, zarnigor.askarova@mail.ru*

**Dorozhkina Ksenia Kirillovna**

*Student of the specialty "Economic Security" at Tyumen State University, Tyumen, cdorozhkina@yandex.ru*

## AMOCRM CLOUD SOLUTION: THE PRODUCT OF THE DIGITAL ECONOMY AND ITS ROLE IN ENSURING ECONOMIC SECURITY

**Abstract.** The article is devoted to the digitalization of the economy, namely the study of cloud solutions for modern entrepreneurship. As an example, the amoCRM system is taken as effective software for business digitalization. Given that the Internet is now a huge and progressive platform for doing business, software is the most popular tool for achieving the goals of managers and owners of the organization, so their study and analysis are important for ensuring and maintaining economic security.

**Keywords:** digital economy, cloud technologies, pandemic, risks and threats, business security.

Экономика в современном виде нуждается в успешных предпринимателях и бизнесменах, так как именно предпринимательство, в больших и малых масштабах, является прогрессивным двигателем экономики. А для предпринимателей, в свою очередь, важно рассказать о своем продукте либо товаре как можно большему числу потенциальных клиентов. И для этой цели используются всевозможные инструменты маркетинга, психологии, статистики и т.д. Данные инструменты эффективны лишь в том случае, если они представлены в правильном контексте с помощью правильных способов, доступных большинству населения.

Сегодняшний мир невозможно представить без интернета и его продуктов. Современному государству также трудно функционировать без цифровизации экономических, политических и социальных сфер жизнедеятельности. Цифровизация всех сфер жизни, в частности экономики, упрощает ведение бизнеса, дает размах предпринимательству, интегрирует все бизнес-процессы для успешной деятельности всех видов коммерции. В утвержденной в России «Стратегии развития информационного общества РФ на 2017-2030 годы» дано следующее определение цифровой экономики: «Цифровая экономика – это хозяйственная деятельность, в которой ключевым фактором производства являются данные в цифровом виде, обработка больших объемов и использование результатов анализа которых по сравнению с традиционными формами хозяйствования позволяют существенно повысить эффективность различных видов производства, технологий, оборудования, хранения, продажи, доставки товаров и услуг» [1].

Цифровая экономика – деятельность, связанная с ведением бизнеса в режиме онлайн, в том числе управление, контроль над организационными процессами, учет и анализ результатов работы [2]. Цифровая или, другими словами, электронная экономика является

производственной деятельностью с использованием цифровых технологий. Не является удивительным тот факт, что примерно половина населения, даже больше, планеты активно использует интернет в повседневной жизни для обучения и ведения бизнеса. Прогнозируется экспертами и то, что масштабы виртуальной торговли очень скоро вытеснят традиционные виды торговых отношений.

В условиях непрерывно меняющегося положения рынка, огромного выбора свежих предложений продуктов и услуг, обновляющиеся ежедневно, а то и ежечасно, при высокой скорости принятия решений, при мультизадачности в управлении активами организации, а также безусловной необходимости в снижении рисков, предприниматели объективно чаще нуждаются в современных подходах к организации своей деятельности. Одним из решений данных проблем может послужить комплексная автоматизация бизнеса.

Под автоматизацией бизнеса понимается частичный/полный перевод простейших операций, задач и мероприятий под введение специализированного программного продукта или целой системы комплекса программных продуктов [3]. Все это дает возможности высвобождения человеческих и финансовых ресурсов, как следствие – повышение производительности труда и эффективности управленческой деятельности.

На практике применяется множество программных обеспечений для поддержания жизнедеятельности бизнеса, и одним из самых удобных и практичных решений являются облачные технологии. Облачное хранилище данных является моделью онлайн-хранилища, в котором данные хранятся на многочисленных распределённых в сети серверах, предоставляемых в пользование клиентам, в основном, третьей стороной [4]. Облачные технологии становятся обыденным явлением на просторах Интернета, пользователи всемирной сети привыкли сталкиваться с облачными системами в самых различных сферах жизнедеятельности человека. Достаточно динамичное проникновение облачных технологий несет положительный результат, упрощая взаимодействие человека и IT-технологий. Также можно уверенно сказать, что многоступенчатые уровни безопасности дают ощущение надежности и уверенности. Облачная память позволяет восстанавливать важные утраченные данные при сбое обслуживающих систем. Это делается достаточно просто, быстро и безопасно при подключении новых систем к учетной записи отдельного человека или целой организации.

И одним из примеров автоматизации бизнеса, часто используемого предпринимателями различного масштаба, является AmoCRM. Простым языком – это специализированное программное обеспечение для автоматизированной работы ряда механизмов системы, повышения эффективности деятельности сотрудников, что приводит, в свою очередь, к повышению эффективной деятельности компании в целом [5]. Главным

механизмом и особенностью системы выступает ее способность фиксировать входящие заявки со всех рекламных каналов. Клиент обращается в компанию, независимо от использования им любого средства связи, новая сделка формируется автоматически в программе, упрощая и убыстряя процесс обработки заявки. Далее сотрудники обрабатывают эту сделку по налаженному и адаптированному шаблону, тем самым доводя её до результата.

Типичным пользователем данной системы является любой бизнес, занимающийся продажей товаров и предоставлением услуг. Чтобы AmoCRM эффективно функционировал, отдел продаж должен иметь системный цикл продаж с прозрачными этапами проведения сделок [6]. Данное решение будет наиболее приемлемым для бизнеса малых и средних масштабов, а также компаний, развивших эффективную систему отделов продаж.

Примером успешной эксплуатации программного обеспечения AmoCRM является деятельность ООО «Монтажные технологии», занимающееся ремонтом и монтажом натяжных потолков. Главный офис организации находится в городе Тюмени, также существует филиал в Сургуте.

Отдел продаж организации полностью построен на механизмах и операциях AmoCRM. С помощью его входящие звонки автоматически распределяются по менеджерам. В процессе разговора сотрудник в программе CRM заводит сделку и фиксирует необходимые данные по клиенту, оставляя свои комментарии.

С помощью системы CRM можно провести настройку роботов так, что они отправят клиентам письма, SMS и голосовые сообщения, покажут рекламу в поисковиках и социальных сетях, поставят задания менеджерам. Программа собирает сообщения со всех каналов интернет коммуникаций в один: социальные сети, чат на сайте, мессенджеры, CRM формы. Полученная информация упорядочивается между сотрудниками в режиме реального времени. На основании полученных программой данных, удобно распределять план продаж между сотрудниками, контролировать нагрузку, выявлять наиболее слабые места в воронке продаж, что, в конечном итоге, позволит оптимизировать работу отдела продаж [6].

Данная программа CRM очень упрощает взаимосвязь между сотрудниками отдела по всей иерархии. Каждый сотрудник, опираясь на систему CRM, знает свою работу на текущий день с характером описания каждого клиента. Также разработчики и программисты AmoCRM безусловно заинтересованы в безопасности пользования программой. Подробные описания защиты личной информации и прочих данных представлены на рисунке 1.

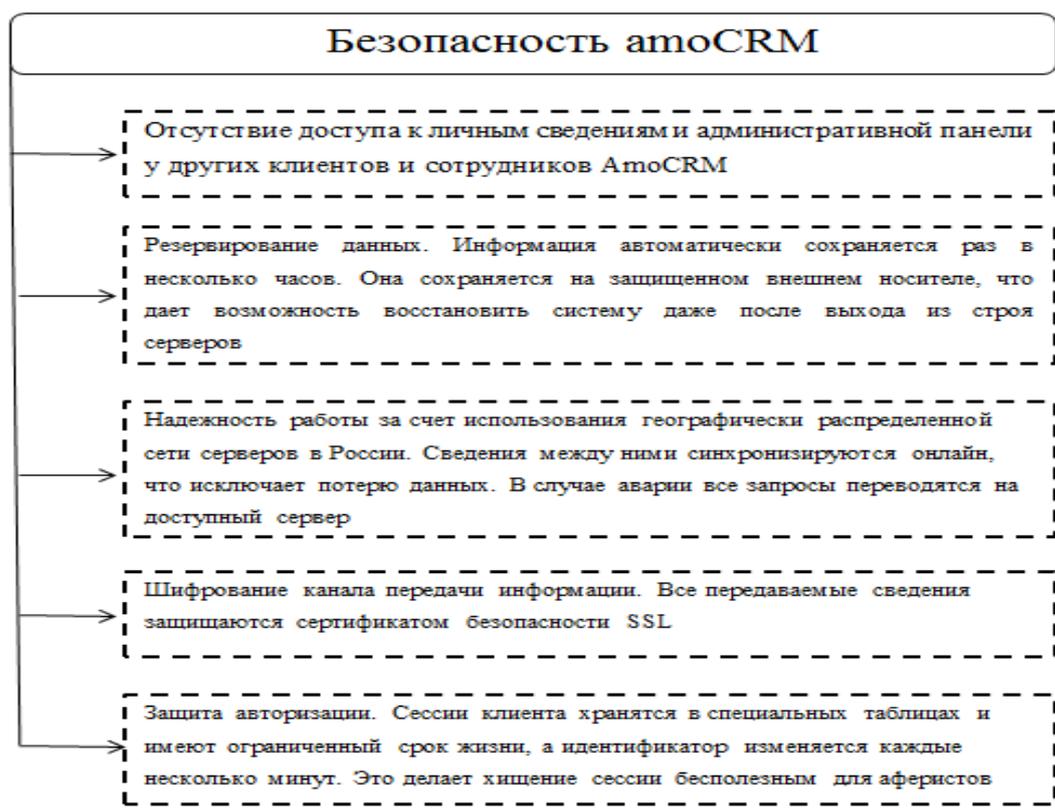


Рисунок 1. Безопасность AmoCRM

Источник: составлено авторами на основе данных [7]

В связи с описанием уровней безопасности CRM, можно сделать вывод о выгоде внедрения данного продукта в кризис, а именно в пандемию.

Установка AmoCRM позволит сохранить состав сотрудников, которые могут в связи усилением паники на фоне распространения вируса и повального сокращения рабочих мест, уйти в те сферы, которые предлагают стабильную работу, несмотря на сложные экономические ситуации в стране (государственный сектор, продовольственный, медицинский и т.п.). Решением этой проблемы является перевод на дистанционную деятельность. И именно CRM предоставляет все необходимые инструменты для выполнения рабочих функций – проведение онлайн обучений и собеседований, оформление первичной документации, аналитические отчёты, цепочки бизнес-процессов и т.д. [8].

Поставщики облачных и десктопных технологий предлагают выгодные условия для покупки и аренды CRM-системы во время пандемии COVID-19. Это делается с целью поддержки бизнеса в это непростое время. А вот после снятия ограничений тарифы могут подорожать, потому что компании будут стремиться компенсировать понесённые затраты, повсеместно используя современные цифровые продукты.

Внедрение облачных систем ведения бизнеса в кризис наиболее выгодное решение для максимизации прибыли в будущем. К концу снятия ограничений и стабилизации

экономической ситуации, предприниматели, внедрившие и уже профессионально использующие CRM-системы будут вооружены отличным инструментом для оперативной работы и смогут работать с клиентами, учитывая воронку продаж, формируя документы одним кликом, контролируя историю продаж и качество. На фоне упадка конкурентоспособности других организаций, владение информации с полной автоматизацией позволит удержать и расширить клиентов и заказчиков. Как показывает практика, люди после периода затишья активно стремятся получать услуги и покупать товары, тем самым пуская в обращение накопления и сбережения.

Несмотря на отлаженную и эффективную систему деятельности CRM, упрощающую во многом бизнес-процессы, существуют риски применения данной облачной системы, которые представляют угрозу экономической безопасности организации.

Облачные технологии, в том числе и, взятый для анализа, AmoCRM, представляет некоторые угрозы, подрывающие экономическую безопасность бизнеса. Зная об этих возможных угрозах, владельцы и руководители организаций могут внедрить эффективную стратегию снижения рисков.

Виды угроз:

1. Кража данных.
2. Утеря данных.
3. Кража аккаунтов/взлом услуг.
4. Незащищенные интерфейсы и API – простые пароли/логины, привязка к социальным общедоступным сетям.
5. DDoS-атаки – фиктивное предупреждение об опасности, требующее перезагрузки интерфейса с целью затормозить пользования услугами заказчиков.
6. Злонамеренный инсайдер (системный администратор, имеющий доступ к информации, представленной для узкого круга лиц).
7. Медленная работа сервиса.

Для предотвращения угроз и минимизации рисков, можно использовать следующие решения:

1. Сохранность данных. Шифрование.
2. Защита данных при передаче – зашифрованные данные при передаче должны быть доступны только после аутентификации.
3. Аутентификация (защита паролем).
4. Изоляция пользователей – предоставление индивидуальных ПК.

Представленные выше методы являются общепонятными и рекомендуются к выполнению многими экспертами в области IT-технологий и облачных сервисов.

Во многих организациях внедрение облака приводит к увеличению угроз и рисков. Предотвратить данные проблемы можно обеспечивая поддержку единого уровня безопасности, несмотря на то, что облачные технологии постоянно меняются. Так как цифровые решения для ведения бизнеса не стоят на месте и меняются столь быстрыми темпами, необходимо, чтобы общий план безопасности адаптировался под любые модификации облака. Грамотное использование процедур безопасности до того, как будут внедрены какие-либо новые ресурсы, позволит адаптироваться и поддерживать экономическую безопасность. Для этого необходимо выбирать инструменты безопасности, которые максимально понимают суть работы облачных систем, с целью гарантии соблюдения политики и общей безопасности приложения.

Изучив работу программы AmoCRM можно прийти к выводу, что данное облачное решение поддерживает высокую эффективность бизнеса, работающего в сферах продаж и услуг. Внедрение и использование CRM-систем несомненно лучшее стратегическое и управленческое решения для максимизации прибыли и обеспечения экономической безопасности бизнеса. Для качественной и эффективной деятельности облачных продуктов следует держать в штате опытного и экспертного программиста, который будет поддерживать должную работу программных обеспечений. Данные издержки необходимы в эпоху цифровизации экономики и полного перехода бизнеса на виртуальное поле жизнедеятельности, и они, несомненно, со временем окупаются.

### **Библиографический список**

1. О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 – 2030 годы: Указ Президента Российской Федерации № 203: от 09.05.2017 г. //Президент России [сайт]. URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/41919> (дата обращения: 24.10.2020).
2. Цифровая интеллектуальная экономика: понятие и особенности правового регулирования (теоретический аспект) / К. М. Беликова // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2018. № 8 (99). С. 82-85. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35330055> (дата обращения: 25.10.2020).
3. Инфраструктура цифровой экономики / А. А. Кудряшов, А. И. Шолина // Актуальные вопросы современной экономики. 2018. № 5. С. 25-32. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35331001> (дата обращения: 22.10.2020).
4. Облачные технологии: угрозы и риски / Демин И.С. // TRANSPORT BUSINESS IN RUSSIA - №5 (2015) – 121-122 с. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/oblachnye-tehnologii-ugrozy-i-riski> (дата обращения: 24.10.2020)

5. AmoCRM: что это такое? // iFabrique внедрение CRM под ключ [сайт]. URL: <https://ifabrique.ru/blog-direktora/articles/amocrm> (дата обращения: 23.10.2020).
6. Инструкции по работе в amoCRM// amoCRM для отделов продаж [сайт]. URL: <https://amocrm.by/instruktsii-po-amocrm> (дата обращения: 24.10.2020).
7. CRM-системы: защита или угроза? // Хабр [сайт]. [дата публикации: 28.03.2020]. URL: <https://habr.com/ru/company/regionsoft/blog/445582/> (дата обращения: 25.10.2020).
8. Онлайн CRM система. Управление клиентами // Информационный портал amoCRM: [сайт]. 2009-2020. URL: <https://www.amocrm.ru> (дата обращения: 25.10.2020).