



# **РОЛЬ ЭФФЕКТИВНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ ВО ВРЕМЯ МЕДЛЕННОГО РОСТА ЭКОНОМИКИ**

В условиях растущей экономики легко построить успешный бизнес. Однако насколько реально конкурентоспособна компания становится явным во время тяжелого экономического кризиса или медленного роста.

В период медленного роста или спада экономики множество компаний страдают от падения спроса и непомерного уровня фиксированных затрат, что является серьезным препятствием в нынешний период.

Компании, которые признают полезность эффективных инструментов управления, могут извлечь большую пользу в трудные времена. В течение последних лет нашей работы мы были свидетелями случаев, когда негативные последствия снижения продаж были нейтрализованы ростом маржи прибыли путем применения эффективных инструментов управления.

Существует множество инструментов управления, применения которых может существенно повысить внутреннюю эффективность компании, однако осведомленность о них и использование ограничено в малых и средних компаниях. Ниже приведены примеры инструментов, которые становятся все больше актуальными для малых и средних компаний.

### ■ Система оценки эффективности или система ключевых показателей эффективности (KPI systems)

Система ключевых показателей эффективности позволяет контролировать эффективность деятельности на системном уровне, не ограничиваясь исключительно финансовыми/бухгалтерскими показателями. Она позволяет менеджерам планировать деятельность по самым важным индикаторам, затем оценивать с помощью объективных показателей и принимать соответствующие меры.

### ■ Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

В период кризиса процесс продаж становится более сложным, а клиенты более требовательными. Налаживание процесса эффективных продаж требует от компании дополнительных усилий. В нынешних условиях снижения спроса часто встречаются случаи, когда применяя хорошо продуманный CRM процесс, компаниям удается снизить спад продаж. CRM дает возможность наилучшим образом оценивать все возможные способы увеличения продаж в результате улучшения отношений с клиентами.

В настоящее время, CRM прежде всего ассоциируется с соответствующими информационными системами. Однако до их применения, компания должна иметь стабильный бизнес-процесс, который впоследствии может быть переведен в ИТ-системы.

### ■ Программы по сокращению затрат

Снижение затрат является первой и наиболее распространенной реакцией на ухудшение рыночных условий. Тем не менее, без четкого и системного подхода, эти программы могут принести больше вреда, чем пользы. Необходимо оценить

снижение каждого элемента затрат и как отдельное воздействие и как часть всей системы. Кроме того, программа по сокращению затрат, как и любая программа должна иметь сроки, ответственных людей и строгий, четкий график осуществления. Иначе с трудом сокращенные затраты с легкостью возвратятся к прежним и более высоким уровням в удивительно короткий период времени.

### ■ **Аналитика данных**

Развитие информационных технологий позволяет собирать огромное количество информации (Big Data). В последнее время стремительно развиваются инструменты для принятия оптимальных решений на основе анализа данных. Эти аналитические инструменты особенно используются в продвижении кросс-продаж (клиентам, которые покупают определенные виды продуктов, предлагают дополнительные продукты, вероятность покупки которых наиболее высокая), оптимальном ценообразовании, прогнозировании спроса и других областях.

### ■ **Мотивационные инструменты**

В период кризиса особенно сильно чувствуется необходимость в мотивированных и преданных делу работниках. Часто, именно в этих условиях лидеры недооценивают важность этого фактора. Существуют мотивационные инструменты направленные на измерение вовлеченности сотрудников; инструменты, направленные на согласование интересов сотрудников с интересами компании с помощью различных механизмов вознаграждения, оценки и постоянного развития сотрудников.

### ■ **Диагностика управленческих систем**

Установление приоритетов зависит от правильной формулировки задач в сфере управления. Подобно регулярной диагностике здоровья человека, периодическая диагностика управленческих систем является необходимостью для компаний, стремящихся к постоянному развитию. Данный инструмент позволяет обнаружить основные проблемы компании, формировать программы развития и в конце концов, из множества существующих инструментов управления, выбрать самые актуальные и важные инструменты для компании. Это одно из наиболее важных и эффективных средств управления.

В данной статье мы привели только несколько актуальных примеров из множества инструментов управления. При их правильном выборе, компетентном и систематичном применении компания может перейти к следующему уровню развития даже в сложных условиях экономического кризиса.



РОЛЬ ЭФФЕКТИВНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ ВО  
ВРЕМЯ МЕДЛЕННОГО РОСТА ЭКОНОМИКИ

Автор Сона Григорян, Младший партнер