

E.V. PETROSYAN, D.H. HAKOBYAN

PROBLEMS OF LOGISTICS MANAGEMENT IN B2B MARKETS

B2B logistics includes all approaches to the delivery and transportation of goods from the supplier to the buyer. this also includes production, storage, packaging, transportation and delivery to the end user. the main task of logistics is to ensure reliable delivery of goods on time and with minimal costs: Current trends in B2B logistics are related to innovative technologies and process automation. The distribution of logistics functions between suppliers and recipients reduces the time and cost of delivering goods. ecommerce and electronic exchanges have become an integral part of the modern logistics system, speeding up the process of ordering and delivering goods.

Keywords: business communication, electronic exchanges, logistics system.

ՀՏԴ 004.38:338.487:339.13

Ե.Վ. ՊԵՏՐՈՍՅԱՆ, Է.Ա. ՇՈՒՇԱՆՅԱՆ

BIRTRIX24 ԹՎԱՅԻՆ ՀԱՐԹԱԿԻ ՕԳՏԱԳՈՐԾՄԱՆ ԱՌԱՎԵԼՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ ԵՎ ԹԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ B2B ՇՈՒԿԱՅՈՒՄ

Թվային արտադրությանը և առցանց առևտրին անցումը պահանջում է նոր հայացք լոգիստիկայի և մատակարարման շղթայի կառավարմանը (SCM): Հետազոտվել է թվային կառավարման լայն տարածում ստացած Bitrix24 հարթակը՝ ի հայտ բերելով նրա առավելությունները և թերությունները, ինչպես նաև առաջարկվում են նոր մոտեցումներ՝ հարթակի արդյունավետությունը բարձրացնելու համար:

Առանցքային բառեր. թվայնացում, ինովացիոն տեխնոլոգիաներ, հաշվետվությունների վերլուծություն, մեծ բազաներ, իրերի ինտերնետ:

Ներածություն: Յուրաքանչյուր կազմակերպություն, որը հիմնավորում է նախագծերը առցանց, վաղ թե ուշ միացնում է CRM-ը: Դրա շնորհիվ մասնագետները կարող են աշխատանքային հոսքեր ստեղծել, իրականացնել արդյունավետ գովազդային արշավներ, մեծացնել փոխակերպումը և վաճառքը, կատարել առաջադեմ վերլուծություններ: Ամենահայտնի ծառայություններից մեկը Bitrix24-ն է:

Bitrix24-ը ներկայացնում է բիզնեսի կառավարման լիարժեք ծառայություն, ուստի այն չի կարելի CRM անվանել իր մաքուր տեսքով: Ծառայությունն առաջարկում է գրեթե ամեն ինչ՝ առևտրային նախագծերի ստեղծման, պահպանման և վերլուծության համար: Հիմք ընդունելով J'son & Partners Consulting 2023 թվականի վերլուծությունը՝ կարելի է նշել, որ Bitrix24-ն օգտագործում է առցանց շուկա մուտք գործած ընկերությունների 43,5%-ը, իսկ կազմակերպությունների

թիվը տարեցտարի աճում է: Թերևս հայկական ձեռնարկությունների առնվազն երկու երրորդը դեռևս չի վստահել CRM ծառայություններին, սակայն վերջին մեկ տարվա ընթացքում վերջիններիս մասնաբաժինը աճել է 24,1%-ով:

Չնայած բիզնես կառավարման հարթակների բազմազանությանը, ձեռնարկատերերի մեծ մասը նախընտրում է Bitrix24-ը, քանի որ բիզնես վարելու գրեթե բոլոր գործիքները հասանելի են դրանում:

Bitrix24-ը տեղադրելու համար անհրաժեշտ է ընտրել բիզնես միավորին հարմար լուծումը: Վաճառողը առաջարկում է 2 հիմնական ձևաչափ.

- Ամսալին լուծում. Համակարգը տեղադրված է մշակողի սերվերների վրա: Հաճախորդը վճարում է թվային տեխնոլոգիաների արտադրանքի հասանելիության համար 1, 3 կամ 12 ամիս:

- Տուփի լուծում. Եթե ընկերությունն ունի իր սեփական սերվերները կամ ցանկանում է աշխատել իր ապացուցած տվյալների կենտրոնների հետ, ապա ընկերությունը կարող է ինքնուրույն տեղակայել Bitrix24-ը՝ ստեղծելով անկախ համակարգ:

Ընտրանքների հիմնական տարբերությունը բաց կոդով և սեփականության API-ների հետ աշխատելու ունակությունն է: Ամսալին բաժանորդագրությունը չունի ճկունություն, այնուամենայնիվ, հենց կայքի տարբերակն է անընդհատ զարգանում և ստանում թարմացումներ: Հետևաբար, շատ գործարարներ ընտրում են ստանդարտ առցանց բաժանորդագրությունը, իսկ ընկերությունները, որոնք ցանկանում են ստեղծել իրենց սեփական էկոհամակարգը մաքսային կոդով և API-ով, գնում են տուփային ծառայություն:

Խնդրի դրվածքը և մեթոդիկայի հիմնավորումը: Հետագոտել Bitrix24 հարթակի գործունեությունը B2B շուկաներում և ի ցույց դնել նրա թերությունները՝ առաջարկելով դրանց վերացման ուղիները:

Bitrix24-ը հզոր և բազմաֆունկցիոնալ կառավարման հարթակ է, որն օգտագործվում է տարբեր գործառնություններ ապահովելու համար՝ սկսած ներքին հաղորդակցությունից մինչև նախագծերի կառավարում, աշխատանքային ընթացքի ավտոմատացում և հաճախորդների հարաբերությունների կառավարում (CRM): Այն առաջարկում է ամբողջական գործիքների փաթեթ, որը թույլ է տալիս կազմակերպություններին ավելի արդյունավետ կառավարել իրենց գործընթացները:

Bitrix24-ի հիմնական գործառնությունները որպես կառավարման հարթակ.

- ✓ *B2B շուկաներում հաճախորդների հարաբերությունների կառավարում (CRM).* Bitrix24-ն ունի CRM համակարգ, որը թույլ է տալիս ավտոմատացնել հաճախորդների տվյալների հավաքագրման, շփման, վաճառքների և սպասարկ-

ման գործընթացները [1]: Այս գործառույթը հատկապես արդյունավետ է վաճառքների թիմերի համար, քանի որ ապահովում է գործնական տվյալների մոնիթորինգ և աշխատողների աշխատանքների համակարգված կառավարում:

✓ *Նախագծերի և առաջադրանքների կառավարում*. Bitrix24-ը թույլ է տալիս ստեղծել և կառավարել նախագծեր, բաժանել դրանք ենթաձրագրերի կամ առաջադրանքների և կատարել առաջադրանքների առաջընթացի մոնիթորինգ: Այն նաև ունի ժամանակի կառավարման գործիքներ, ինչպիսիք են առաջադրանքների ժամկետների և նշանակված անձանց տեղադրումը: Սա հատկապես օգտակար է թիմերի համար, քանի որ ապահովում է կոնկրետ առաջադրանքների կատարման վերահսկողություն:

✓ *B2B շուկաներում հաղորդակցություն և համագործակցություն*. Bitrix24-ն ունի ներսում աշխատանքային հաղորդակցություն ապահովելու հնարավորություններ՝ զրույցներ, կոչեր, վիդեո կոնֆերանսներ, ֆայլերի փոխանակում և այլն: Դրանով նվազում են կապի խոչընդոտները, և թիմերը կարող են ավելի արագ ու արդյունավետ համագործակցել՝ անկախ իրենց գտնվելու վայրից:

✓ *Ավտոմատացում և աշխատանքային ընթացքի կարգավորում*. Bitrix24-ը թույլ է տալիս ավտոմատացնել բազմաթիվ գործառույթներ՝ սկսած տվյալների համադրումից մինչև առաջադրանքների փոխանցում: Աշխատանքային ընթացքի ավտոմատացումը կամ «workflows»-ը թույլ է տալիս կազմակերպել գործընթացներն ըստ հատուկ կանոնների՝ minimizing human error and increasing efficiency [1]:

✓ *Դրամաշնորհների կառավարում և հաշվապահություն*. Bitrix24-ը նաև աջակցում է բյուջեի վերահսկողությանը և ֆինանսական գործընթացների մոնիթորինգին: Հաշվապահության մոդուլը կարող է օգտակար լինել փոքր և միջին կազմակերպություններն, որոնք ցանկանում են վերահսկել ծախսերն ու եկամուտները [2]:

✓ *Տեղեկատվական անվտանգության և մուտքի կառավարում*. Հարթակն առաջարկում է մուտքի վերահսկողություն՝ սահմանելով օգտատերերի իրավունքները տարբեր գործառույթների և տվյալների նկատմամբ: Սա հատկապես կարևոր է տվյալների պաշտպանությունը և կազմակերպության գործունեության գաղտնիությունը պահպանելու համար:

✓ *Ֆայլերի պահպանում և սինխրոնացում*. Bitrix24-ն ապահովում է ֆայլերի պահպանում ու սինխրոնացում հարթակում՝ միևնույն ժամանակ հնարավոր դարձնելով դրանց մուտքը տարբեր սարքավորումներով: Սա հեշտացնում է թիմային աշխատանքը, քանի որ ֆայլերի փոխանցումն ու փոփոխությունները հարթակում իրականացվում են ավտոմատ կերպով [3]:

Այսպիսով, շեշտենք B2B շուկաներում Bitrix24-ի առավելությունները.

➤ *Բազմաբառարան գործիքներ և ինտեգրում.*

Bitrix24-ն ապահովում է ամբողջական լուծումներ՝ CRM համակարգ, նախագծերի կառավարման գործիքներ, ֆայլերի փոխանակում, ժամանակի մոնիտորինգ, ներգործողական միջոցառումներ, ինչպես նաև դիվանագիտական գործառնություններ:

Այս հարթակը լավ ինտեգրվում է այլ ծառայությունների հետ, օրինակ՝ Google Workspace, Microsoft Office 365 և էլեկտրոնային փոստի ծառայություններ:

➤ *Ամփոփային պրոֆիլներ և առցանց համագործակցություն.*

Bitrix24-ն ունի սոցիալական գործիքներ՝ ընկերության ներքին զրույցների, միավորումների և ֆորումների տեսքով: Այն թույլ է տալիս կազմակերպել աշխատակիցների միջև շփումը և իրականացնել համագործակցություն:

Համապատասխանաբար կառավարվում են անձնական աշխատանքները՝ հաշվետվությունների, հիշեցումների և առաջադրանքների միջոցով:

➤ *Ավտոմատացում և աշխատանքային գործընթացներ [3].*

Bitrix24-ը տրամադրում է տարբեր ավտոմատացման գործիքներ՝ աշխատանքային գործընթացների արագացում և դյուրացում: Օրինակ՝ ընկերությունը կարող է ավտոմատ կերպով ուղարկել էլեկտրոնային նամակներ կամ ստեղծել վերապահումներ որոշակի դեպքերում:

➤ *Ազատ պլան (Free plan).*

Bitrix24-ն առաջարկում է անվճար տարբերակ, որը թույլ է տալիս փոքր բիզնեսներին՝ սկսելու առանց նախնական ներդրումների:

➤ *Մոբայլ հավելվածներ.*

Bitrix24-ը տրամադրում է մոբայլ հավելվածներ Android-ի և iOS-ի համար, ինչը թույլ է տալիս օգտվողներին աշխատել նույնիսկ ճանապարհին:

➤ *Ինտեգրված հաղորդակցություն.*

Հարթակը ներառում է վիդեո-խոսակցություններ, զանգեր, գրասենյակային զրույցներ և էլեկտրոնային փոստ: Սա բավարարում է կազմակերպությունների կարիքները հաղորդակցման առումով:

➤ *Անվտանգություն.*

Հարթակն ունի բարձր անվտանգության ստանդարտներ, ներառյալ տվյալների գաղտնագրման և օգտվողի մուտքի վերահսկման մեթոդները:

Դիտարկելով և ուսումնասիրելով հարթակը՝ կարող ենք նշել հետևյալ թերությունները.

○ *Բարդ օգտագործման ուսուցում.*

Bitrix24-ի լայն գործիքների ու ֆունկցիաների պատճառով այն կարող է դժվար լինել առաջին անգամ օգտագործողների համար: Հատկապես այնպիսի ընկերություններում, որոնք չունեն մասնագիտական տեխնիկական աջակցություն:

○ *Որպես ծրագրակազմ՝ մեծ ծավալի պահանջներ.*

Հարթակը պահանջում է բավականաչափ համակարգչային ունակություն՝ սերվերների կամ տեղական հարթակների տեղադրման ժամանակ: Եթե ձեր ընկերությունում մեծ թվով աշխատակիցներ կան, մի շարք գործիքներ կարող են դանդաղեցնել համակարգը:

○ *Ազատ պլանի սահմանափակումները.*

Չնայած Bitrix24-ն ունի անվճար պլան, սակայն սահմանափակումներով է գալիս՝ վահանակի հաճախականության, պահեստավորման կամ ֆունկցիաների մասով: Դա կարող է լինել խնդիր, եթե բիզնեսը արագ զարգանում է կամ պահանջում է ավելորդ համալրվածություն [2]:

○ *Անհրաժեշտ է արտաքին տեխնիկական աջակցություն.*

Չնայած Bitrix24-ի հարթակը բազմաֆունկցիոնալ է, այնուամենայնիվ, որոշ մոդուլների կոնֆիգուրացիան ու ադմինիստրատիվ աջակցությունը պահանջում է մասնագետներ՝ հարցերը լուծելու համար:

○ *Պահանջներ ինտերնետային կապի և սերվերային տարածքի.*

Խոշոր բիզնեսի ձեռնարկությունները կարող են դիմել Bitrix24-ին՝ տեղական լուծումների համար, սակայն համակարգը մեծ չափի տվյալներ է պահանջում, ինչի հետևանքով ինտերնետային կապի արագությունը կամ սերվերի հզորությունը կարող է ունենալ էական նշանակություն:

○ *Բարդ մուտք դեպի որոշ ֆունկցիաներ.*

Որոշ ֆունկցիաներ, հատկապես երբ խոսքը ֆինանսական կառավարման կամ հաշվապահական գործիքների մասին է, պահանջում են հատուկ տեղայնացում կամ վճարային պլաններ:

○ *Կախվածություն ինտերնետ կապից*

Որպես ավանդական SaaS լուծում՝ Bitrix24-ը կախված է ինտերնետ կապից, ուստի, երբ առկա են ինտերնետային խնդիրներ, այն կարող է խանգարել աշխատանքին:

Հետազոտության արդյունքները: Անդրադառնալով Bitrix24-ի առավելություններին և թերություններին՝ մեր կողմից առաջարկվում են մի քանի տարբերակներ՝ այն ավելի արդյունավետ օգտագործելու համար.

1. Ազգային ու ինտեգրված CRM համակարգ.

Անհրաժեշտ է կարգավորել ավտոմատացված թափանցիկ աշխատանքային գործընթացները՝ հաճախորդների հետ աշխատելիս: Օրինակ՝ օգտագործել ավտոմատացված հաղորդագրություններ, երբ հաճախորդը ներդրում կատարի կամ հարցում ուղարկի[1]:

Հաջորդիվ պեղք է նշել աշխատանքների նշանակման ու հաճախորդների հետ կապված ողջ պատմությունը: Bitrix24 CRM-ը հիանալի հնարավորություն է ընձեռում՝ տեղեկությունները միասին պահելու՝ թե՛ հաճախորդների, թե՛ թիմի անդամների հետ կապված: Սա թույլ է տալիս վերահսկել յուրաքանչյուր կոնտակտի բոլոր քայլերը:

2. Խմբային աշխատանքի կազմակերպում.

Աշխատանքների ու նախագծերի կառավարման գործիքները: Պետք է օգտագործել «Projects & Tasks» բաժինը՝ նախագծերի ու աշխատանքների առաջընթացին հետևելու համար: Խմբային կարճ հանդիպումներ (stand-ups) ու քննարկումներ վարել Bitrix24-ի միջոցով:

Նախագծերի պլանավորման հնարավորությունները: Արժեքավոր է առաջադրանքների ու դեդլայնների համար հատուկ աղյուսակներ ստեղծելը՝ գերակա առաջնահերթություններով:

Ավտոմատացման գործիքները: Պետք է օգտագործել ավտոմատացման բոլոր հնարավորությունները (օրինակ՝ ավտոմատ կերպով հաղորդագրություններ ուղարկել կամ առաջադրանքների ստեղծումը)՝ թեթևացնելու համար repetitive tasks-ը:

3. Ամբողջական հաղորդակցման համակարգ.

Bitrix24-ի չաթը և տեսազանգերը: Անհրաժեշտ է օգտագործել ներբեռնելու տարբերակները՝ տեսազանգեր ու խոսակցություններ սկսելով՝ թիմի ներսում արագորեն կապ հաստատելու համար:

Ապահովել մշտական կապ՝ ամբողջ թիմի համար՝ օգտագործելով ինտեգրված մեսենջերները և համայնքային գործիքները [2]:

4. Ինտեգրումներ ու ավտոմատացում.

Ինտեգրումներ այլ ծրագրերի հետ: Եթե կազմակերպությունն օգտագործում է այլ ծրագրեր (օրինակ՝ Google Workspace, Office 365, Mailchimp կամ Slack), ուրեմն դրանք ճիշտ ինտեգրված են Bitrix24-ի հետ:

Ավտոմատացման աշխատանքների համակարգը: Օգտագործել ավտոմատացված աշխատանքային գործընթաց՝ միաժամանակ կատարելով մի քանի քայլեր՝ օրակարգի որոշումը, հաշվետվությունների ստեղծումը և այլն:

5. Արխիվների և փաստաթղթերի կառավարման համակարգ.

Բոլոր փաստաթղթերն ու ռեսուրսները պահեք «Bitrix24 Drive»-ում: Փաստաթղթերը համատեղելով և խմբում կազմակերպելով, հեշտացվում է փաստաթղթերի որոնումն ու ծանոթացումը:

Ստեղծել առանձնացված փարածքներ և ֆայլերի մուտք սահմանել: Ստեղծել թղթապանակներ, որոնք հասանելի են միայն որոշակի թիմերի կամ բաժինների անդամներին՝ ապահովելու համար տվյալների անվտանգությունը:

6. Անհատականացման ու դաշնագրման հնարավորությունները.

Դաշնագրվել ու կարգավորել օգտվողի մուտքը փարբեր գործիքներին: Օգտագործել Bitrix24-ի նոր հնարավորությունները՝ ըստ բաժինների ու անձնակազմի մակարդակների հարմարեցնելով յուրաքանչյուր օգտվողի մուտքը:

Անհատականացման վահանակներ: Կարգավորել սեփական աշխատանքի դաշտերը՝ ավելի արագ հասնելու համար անհրաժեշտ տեղեկատվությանը [3]:

7. Վերլուծություն և հաշվետվություններ.

Վերլուծել ու ստանալ հաշվետվություններ՝ ըստ աշխատանքների, նախագծերի, վաճառքների կամ հաճախորդների սպասարկման տվյալների: Սա թույլ է տալիս ճիշտ որոշումներ կայացնել և ավելի արդյունավետ կառավարել ողջ բիզնեսը:

Dashboard-ներ ստեղծել: Bitrix24-ը թույլ է տալիս ստեղծել անձնական դաշնագրված տեղեկատու դաշտեր՝ տվյալների վիզուալացումն ավելի հեշտ դարձնելու համար:

8. Մոբայլ հավելվածի օգտագործում.

Bitrix24-ի մոբայլ հավելվածի օգտագործում: Միանալ ծրագրին մոբայլ սարքերով, որպեսզի ցանկացած ժամանակ ու վայրից հասանելի լինի հաղորդակցությանը, աշխատանքներին ու համակարգի մյուս գործիքներին:

Push ծանուցումներ: Օգտագործել push ծանուցումները, որպեսզի անտեսված չմնան կարևոր իրադարձությունները կամ հաղորդագրությունները:

9. Անվտանգություն և գաղտնիություն.

Բարձրացնել տվյալների անվտանգությունը: Կատարել բոլոր անհրաժեշտ քայլերը՝ տվյալների պաշտպանության և գաղտնիության ապահովման համար, միասնաբար աշխատելով Bitrix24-ի «Մոդուլներ» բաժնի հետ [4]:

Bitrix24-ը բավական հարուստ ու բազմակողմանի հարթակ է, և դրանից առավելագույնս օգտվելու համար կարևոր է ամեն օր հետևել այն հնարավորություններին, որոնք այս համակարգն առաջարկում է:

Եզրակացություն: Bitrix24-ը ժամանակակից թվային հարթակ է, որն ապահովում է կազմակերպությունների բոլոր անհրաժեշտ գործառույթները՝ սկսած թիմային հաղորդակցությունից և CRM-ից մինչև պրոյեկտների կառավարման ու գործառական ավտոմատացման հնարավորություններ: B2B շուկայում դրա կիրառման առավելությունները ակնհայտ են. հնարավորության ընձեռում կազմակերպություններին՝ հեշտությամբ կառավարելու աշխատանքային գործընթացները, բարելավելու հաճախորդների հետ կապերը, ինչպես նաև բարձրացնելու արդյունավետությունը՝ վերացնելով ավելորդ ծախսերը:

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. **Saini, A.** Data Security and Privacy in B2B Solutions with Bitrix24 // International Journal of Cybersecurity.- 2023.
2. **Կոջեւնիկովա Գ.Ս., Օդինցով Բ.Ե.** Информационные системы и технологии в маркетинге: Учебное пособие. – М.: Юрайт, 2019. – 444 с.
3. **Կինչաբուլատով Բ.** CRM. Подробно и по делу. – М.: Издательские решения, 2019. – 250 с.
4. **Purohit, K., & Soni, V.** Team Collaboration and Communication in B2B Environments using Bitrix24 // Journal of Digital Transformation.-2021.

Ե.Վ. ՍԵՏՐՕՍՅԱՆ, Է.Ա. ՇՄՍԻԱՆՅԱՆ

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ НА РЫНКЕ B2B BITRIX24

Переход к цифровому производству и онлайн-торговле требует нового взгляда на логистику и управление цепочками поставок (SCM). В данной статье сделана попытка изучить широко используемую платформу цифрового управления Bitrix24, показаны ее преимущества и недостатки, а также предложены новые подходы к повышению эффективности платформы.

Ключевые слова: цифровизация, инновационные технологии, анализ отчетов, большие базы данных, интернет вещей.

E.V. PETROSYAN, E.A. SHUSHANYAN

ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF BITRIX24 USING A DIGITAL PLATFORM IN THE B2B MARKET

The shift to digital manufacturing and online trading requires a new way of thinking about logistics and supply chain management (SCM). In this article we will try to study the widely used digital management platform Bitrix24, revealing its advantages and disadvantages, and also try to give something new. approaches to improving platform efficiency.

Keywords: digitalization, innovation technologies, analysis of reports, big data, internet of things.