

УДК 005.591.6:004

Бобозода Сорбон Нусратулло, студент, Ульяновский государственный технический университет, Россия, г. Ульяновск

Аноров Тоджиддин Рустамович, студент, Ульяновский государственный технический университет, Россия, г. Ульяновск

**ВЛИЯНИЕ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ
УПРАВЛЕНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ПРЕДПРИЯТИЯ**

Аннотация

В статье рассматривается влияние внедрения CRM-систем на эффективность управления инновационной деятельностью предприятия. Особое внимание уделяется вопросам использования цифровых технологий для обработки и анализа информации, а также их роли в повышении качества управленческих решений. Раскрывается значение CRM-систем в выявлении потребностей клиентов и формировании направлений инновационного развития. Отмечается, что применение данных систем способствует повышению результативности инновационной деятельности и укреплению конкурентных позиций предприятия.

Annotation

The article examines the impact of CRM systems implementation on the efficiency of innovation management within an enterprise. Particular attention is paid to the use of digital technologies for information processing and analysis, as well as their role in improving managerial decision making. The study highlights the importance of CRM systems in identifying customer needs and shaping directions for innovation development. It is concluded that the use of such systems contributes to improving innovation performance and strengthening the competitive position of the enterprise.

Ключевые слова: инновационная деятельность, CRM-система, управление инновациями, цифровизация, эффективность управления, клиентские данные.

Keywords: innovation activity, CRM systems, innovation management, digitalization, management efficiency, customer data

Современные предприятия функционируют в условиях постоянных изменений, связанных с развитием технологий и усилением конкуренции. Организации вынуждены искать новые подходы к управлению, позволяющие быстрее адаптироваться к внешней среде и эффективно использовать имеющиеся ресурсы. В этих условиях особую значимость приобретает инновационная деятельность, направленная на создание и внедрение новых решений [1].

Качество управленческих решений во многом определяется уровнем доступной информации. Руководству необходимо учитывать поведение клиентов, динамику спроса и особенности рыночной среды. Отсутствие системного подхода к обработке данных снижает эффективность управления и увеличивает вероятность ошибок при реализации инновационных проектов [2].

Использование CRM-систем позволяет сформировать единую информационную среду, в которой аккумулируются данные о клиентах, истории взаимодействия и результатах деятельности предприятия. Накопленная информация становится основой для анализа и позволяет принимать более обоснованные решения. Постепенно подобные системы перестают восприниматься исключительно как инструмент маркетинга и начинают использоваться в более широком управленческом контексте [4].

Применение CRM-технологий открывает новые возможности для управления инновационной деятельностью. Анализ клиентской базы позволяет выявлять изменения в предпочтениях потребителей и формировать идеи для разработки новых продуктов. Решения принимаются с опорой на

реальные данные, что повышает вероятность успешного внедрения инноваций и снижает уровень неопределённости [3].

Важную роль играет объединение информации из различных подразделений. Сотрудники получают доступ к единой базе данных, что упрощает взаимодействие и делает процессы более согласованными. Повышается скорость обмена информацией и снижается вероятность ошибок, связанных с несогласованностью действий.

Отдельного внимания заслуживают аналитические возможности CRM-систем. Обработка больших объёмов данных позволяет выявлять закономерности в поведении клиентов и оценивать перспективы развития. Предприятие получает возможность заранее определять направления инновационной деятельности и более эффективно распределять ресурсы.

Развитие цифровых технологий привело к активному внедрению интеллектуальных решений, включая элементы автоматизированного анализа данных. Подобные системы используются для обработки информации, выявления отклонений и формирования рекомендаций. Их применение позволяет ускорить процессы анализа и повысить оперативность принятия решений.

Несмотря на значительные преимущества, использование цифровых решений связано с рядом ограничений. Программные системы опираются на накопленные данные и заранее заданные алгоритмы, которые не всегда способны учитывать уникальные условия. В инновационной деятельности подобные ситуации возникают достаточно часто, поскольку новые проекты не имеют аналогов в прошлом опыте.

Проблема становится особенно заметной при работе с редкими и нестандартными случаями. Недостаток информации может привести к тому, что система не распознаёт отклонение или формирует неточную рекомендацию. Это увеличивает риск ошибок и требует дополнительного контроля со стороны специалистов.

Ограниченность баз данных также влияет на качество принимаемых решений. При недостаточном объёме информации выводы могут оказаться неполными или неточными. В результате возрастает вероятность снижения эффективности деятельности и увеличения затрат.

Сложности возникают и при необходимости быстрой адаптации к новым условиям. В условиях появления новых технологий и материалов цифровые системы не всегда успевают обновляться, что снижает их эффективность. Это особенно важно в инновационной сфере, где изменения происходят достаточно быстро.

Дополнительным фактором выступает ограниченность алгоритмов при решении нестандартных задач. Автоматизированные системы хорошо справляются с типовыми ситуациями, однако при возникновении уникальных проблем их возможности оказываются недостаточными. В таких условиях возрастает значение участия специалистов.

Исследования в области инновационного управления подтверждают наличие подобных ограничений. Недостаточная гибкость алгоритмов и ограниченность баз знаний могут снижать точность анализа и влиять на качество принимаемых решений. В связи с этим возрастает необходимость сочетания цифровых инструментов с экспертной оценкой, что позволяет повысить надёжность управления [5].

Практика показывает, что наилучший результат достигается при совместном использовании технологий и профессионального опыта. Автоматизированные системы обеспечивают обработку данных, а специалисты интерпретируют результаты с учётом конкретной ситуации. Такой подход снижает риски и повышает эффективность инновационной деятельности.

Внедрение CRM-систем оказывает комплексное влияние на предприятие. Улучшается качество анализа информации, повышается скорость принятия решений и усиливается ориентация на потребности клиентов. Организация

получает возможность не только реагировать на изменения, но и формировать собственную стратегию развития.

Использование CRM-систем способствует повышению прозрачности процессов и улучшению контроля за реализацией проектов. Руководство получает доступ к ключевым показателям и может своевременно корректировать действия. Это позволяет более эффективно управлять инновационной деятельностью.

Развитие цифровых технологий создаёт условия для дальнейшего совершенствования CRM-систем. Их интеграция с другими решениями расширяет возможности анализа и повышает эффективность управления. В условиях усиливающейся конкуренции использование подобных инструментов становится важным фактором устойчивого развития предприятия.

Список литературы

1. Аньшин В.М. Инновационный менеджмент. М.: Дело, 2020. 320 с.
2. Баранчев В.П., Масленникова Н.П., Мишин В.М. Управление инновациями. М.: Юрайт, 2021. 280 с.
3. Друкер П.Ф. Инновации и предпринимательство. М.: Вильямс, 2019. 256 с.
4. Котлер Ф., Келлер К. Маркетинг менеджмент. СПб.: Питер, 2020. 816 с.
5. Ширшаева М.В. Анализ рисков и ограничений в инновационной деятельности промышленных предприятий // Управление развитием социально-экономических систем: материалы VIII Всероссийской

научно-практической конференции с международным участием.
Ульяновск: УлГТУ, 2025. С. 172–175.

References

1. Anshin V.M. Innovatsionnyy menedzhment. Moscow: Delo, 2020. 320 p.
2. Barancheev V.P., Maslennikova N.P., Mishin V.M. Upravlenie innovatsiyami. Moscow: Yurayt, 2021. 280 p.
3. Drucker P.F. Innovatsii i predprinimatelstvo. Moscow: Williams, 2019. 256 p.
4. Kotler F., Keller K. Marketing menedzhment. Saint Petersburg: Piter, 2020. 816 p.
5. Shirshaeva M.V. Analysis of risks and limitations in innovative activity of industrial enterprises // Upravlenie razvitiem sotsialno-ekonomicheskikh sistem: Proceedings of the VIII All-Russian scientific and practical conference with international participation. Ulyanovsk: Ulyanovsk State Technical University, 2025. pp. 172–175.