



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра инновационных технологий управления в государственной
сфере и бизнесе

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)


На тему Повышение эффективности деятельности предприятия

Исполнитель Беляев Владислав Дмитриевич

Руководитель кандидат экономических наук, доцент

Семенова Юлия Евгеньевна

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой



доктор экономических наук, профессор
Фирова Ирина Павловна

« 09 » 06 _____ 2018 г.

Санкт – Петербург
2018



«

»

()

«

»

,

«_____»_____2018 .

—
2018

.....	4
1. -	
.....	6
1.1.	6
1.2. .	
.....	15
2. « »	
.....	32
2.1. -	
« »	31
2.2. « » .	
« »	35
3.	
« »	56
3.1. «	
»	56
3.2.	
« » .	
.....	61
.....	73
.....	78
.....	83

,

,

,

.

,

-

,

.

,

.

.

,

,

.

,

.

-

« ».

,

:

-

-

;

-

(«

»);

-

« ».

-

« »

-

-

,

.

,
-
,
-
,
,
,
.
,
:
,
,
,
,
,
.
.
,
,
,
.

1. -

1.1.

- , . 80 -

-

(Performance Measurement Systems).

-

.

.

80-

-

,

,

,

.

80 -

,

,

,

.

.

,

.

-

-

-

-

,

,
— .
· , · , ·
,
· ·
70 -
, —
, —
,
· ,
, ·
, ·
« ».
,
, · ·

.3

,
· — ·
—
,
·

Performance Measurement System

«

»

«

».

-

,

.

.

-

,

.

,

,

,

,

.

,

.

.

(

,

),

[43 – C.76].

,

«

»,

(

-

).

,

,

,

,

[31 – C.143].

,

,

,

.

,

,

,

...

,

,

,

()

.

,

,

« » « » .

,

.

,

,

.

,

,

,

,

,

-

.

,

,

,

.

,

.

,

.

-

,

,

,

.

,

,

[38 – C.198].

·
·
:
- (,
);
- ();
- ();
- ()
).

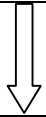
—

· · · · ·
: « —
, , ,
, , ».
, ,
,
, — , · · · · ·

1.



() ,		() , ..
		()



: ,

1 -

[43 - C.110]

;

-

,

() ,

:

, ..

,

, ..

.

[45 – C.376].

[33 – C.87]:

,
;

-

, , ,

[38 – C.102].

(1):

(1)

- ;

- ;

Y - .

:

- ;

- ;

- ;

- ;

- ;

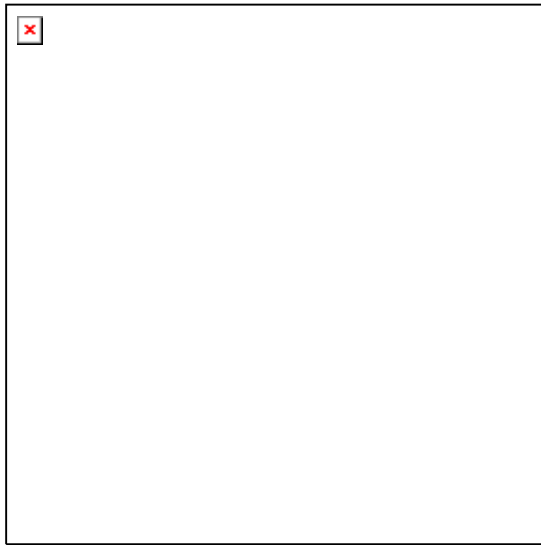
- .

()

(2):

— ;
— ();
— ;
— ;
— .
—
—
— ,

(3):



i— i— ,
Ki, i— i— ,
—

, , . ,
 , :
 • , ;
 • , ;
 • ;
 • ;
 • ;
 • , ;
 • ;
 • ;
 • ; , ;
 • ;
 • ;
 • ;
 • ;
 • ;

. . [6]

1.2.

.

,

,

[44 – C.87]:

- ; -
- .

[32 – C.73]:

- ();
- .

1.

1

[28 – C.28-30]

	,
	, , ,

	,
	,
1%	1% .
, 100%	, 100%. 100%

:

.

,

,

,

.

,

[15 – C.5-8].

,

.

,

,

,

.

.

,

,

,

.

,

.

[19 – C.225]:

[26 – C.286]:

-

-

;

-

,

.

[21 – C.56].

:

-

-

.

,

,

,

.

,

.

,

.

,

1985

:

—

.

—

.

—

.

—

.

—

.

—

,

.

—

,

,

,

.

,

:

—

,

—

,

— ,
— ,
— .

.

.
— ,
.
— ,
.
— ,

.

.

,

.

.

.

.

.

,

,

:

) — ,

;

) — ,

,

.

.

,

,

.

. 2

,

.

1	2	3
1.	/	
2.	/	
3.	/	,
4. ()	360 /	
5.	/	,
6. ()	360 /	
7.	/	,
8. ()	360 /	

9.	(+	
----	---	---	--

2

10.	(-	
-----	---	---	--

$$= (\quad / A) * 100, (1)$$

$$= (\quad / \quad) * 100, (2)$$

— ;
 — .
 .
 .
 ,
 ,
 .
 (

$$= (\ / \) * 100, (3)$$

— ; —
 ;
 — .
 ,
 ,
 ,
 ,
 .
 :

$$= (\ / \) * 100, (4)$$

— ; — ;
 — .
 —
 .
 ,
 ,
 .
 :

$$= (\quad / \quad) * 100, (5)$$

— ; — ;
— .

$$(\quad) .$$

:

$$= (\quad / \quad) * 100, (6)$$

— ;
— ;
— .

:

$$= (\quad / \quad) * 100, (7)$$

— ;
— ;
— .

$$(\quad , \quad) .$$

:

$$= (\quad / \quad) * 100, (8)$$

— ;
— ;
— .

，
·
， ，
， ，
·
：
— ， —
(，)
)；
— ，
()；
— ，
；
— ，
(—)；
— ，
；
— ；

;

(

).

-

[26 – C.210]:

1.

2.

3.

4

(

30

),

30

80%

150-450

700

7000

2-3-

10-

[21 – C.78].

2020 , « », 125,2 .
50 %

« ».

[21 – C.82].

- :
1. ;
 2. ;
 3. ;
 4. ;

5.

[27 – C.402].

2.

« »

2.1.

-

« »

-

18

2005 .

(-
) -

-

(. Mobile

device management, MDM) Safephone,

.

: 117246, . ,

, .17.

« »:

1.

:

- , , ,

;

- , , , ,

, ,

;

-

;

-

;

-

(/ , ,).

2.

:

-

;

-

,

,

,

;

-

,

,

,

;

3.

:

-

;

-

-

;

-

;

-

.

«

».



2 –

. 2. ,

« »

« »

« »

,

,

,

,

: 1:

« ».

« »

»

28.12.13

402- « »

»

3.

3

« »

2016-2017 .

	2016 .	2017 .	(+,-)	(), %
1	2	3	4	5
1. , . .	2 619 486	2 223 806	-395680	-15,1
2. , . .	1 861 341	1 621 150	-240191	-12,9
3. , . .	758 145	602 656	-155489	-20,5
4. , . .	464 015	309 837	-154178	-33,2
5. , . .	2 808 778	2 042 524	-766254	-27,3
6. , . .	950	980	30	3,2
7. , . .	0,9	1,1	0,2	16,7
8. , . . /	2757,4	2269,2	-488,2	-17,7
9. , %	17,7	13,9	-3,8	-21,3
10. , %	28,94	27,10	-1,84	-6,37

[

« » 2015 – 2017 .

https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1057748658307_7733554034_OOO-NII-SOKB/balance#]

3 , 2016-2017 .
 15%, « ».
 ,
 2017 . 2016 . 395680 . . 2 40191
 . . .
 15,1% 12,9% . ,

155489 .
 . 154178 . . ,
 « ».
 2017 . 2016 .

16%, .
 , 2017 . 2016 .
 30 ., 488
 . / .,

3,8%.
2.2. « ».

« »
 « »
 « »
 .
 « » 2015 -
 2017 . 4.

« » 2015 – 2017 .

4

« » 2015 – 2017 .

	2015 . .	2016 . .	2017 . .	
--	----------	----------	----------	--

	·	·	·	·	
				2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
(1)	161278	641788	236867	480510	-404921
(2)	2 111 462	2 026 290	1 580 866	-85172	-445424
(3)	126 468	103 994	195 079	-22474	91085
(4)	6 111	36 706	29 712	30595	-6994
	2 405 319	2 808 778	2 042 524	403459	-766254
(1)	1 556 835	869 147	829 322	-687688	-39825
(2)	683 000	1 453 253	483 900	770253	-969353
(3)	354	3 129	1 068	2775	-2061
(4)	159 752	473 326	714 163	313574	240837
	2 405 319	2 808 778	2 042 524	403459	-766254

[« »
2015 – 2017
https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1057748658307_7733554034_OOO_-NII-SOKB/balance#]

2015 . 1 > 1; 2 > 2; 3 > 3; 4 < 4;

2016 . 1 < 1; 2 > 2; 3 < 3; 4 < 4;

2017 . 1 < 1; 2 > 2; 3 > 3; 4 < 4.

« » 2015 – 2017 .

,

, 2017 .

3 (1)

2016 . 2015 . 480510 . ., 2017 .

2016 . 404921 . .

(2) : 2016

. 2015 . 85172 . ., 2017 . 2016

. 445424 . .

(3)

: 2016 . 2015 . 22474 . .,
2017 . 2016 . 91085 . .

(4)

: 2016 . 2015 . 30595 . .,
2017 . 2016 . 6994 . .

(1)

2016 . 2015 . 6876881 . ., 2017 . :
2016 . 39825 . .

(2)

: 2016 . 2015 .
770253 . ., 2017 . 2016 . 969353 .

(3) 2016 .

2015 . 2775 . . 2017 . 2016 .
2061 . .

(4)

: 2016 .
2015 . 313574 . ., 2017 . 2016 . 240837 .

, 2015 ., 2016 ., 2017 .

« » 2015-2017 . . 5.

« » 2015-2017 .

		2015 .	2016 .	2017 .	.	
					2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6	7
	0,2	0,072	0,275	0,178	0,203	-0,097
()	0,8-1	1,012	1,144	1,370	0,132	0,226
	1	1,000	1,189	1,516	0,189	0,328
	1	0,071	0,203	0,538	0,132	0,335

[«

» 2015 – 2017 .

https://zachestnyibiznes.ru/company/ul/1057748658307_7733554034_OOO-NII-SOKB/balance#

6

« » 2016 . 2015 . 0,203, 2017
0,097, .

2016 ,

2016 . 2015 . 0,132, 2017 . 2016 .
0,226.

« »

2016

2015 . 0,189, 2017 .

2016 . 0,328.

« ».

2016 .

2015 . 0,132, 2017 .

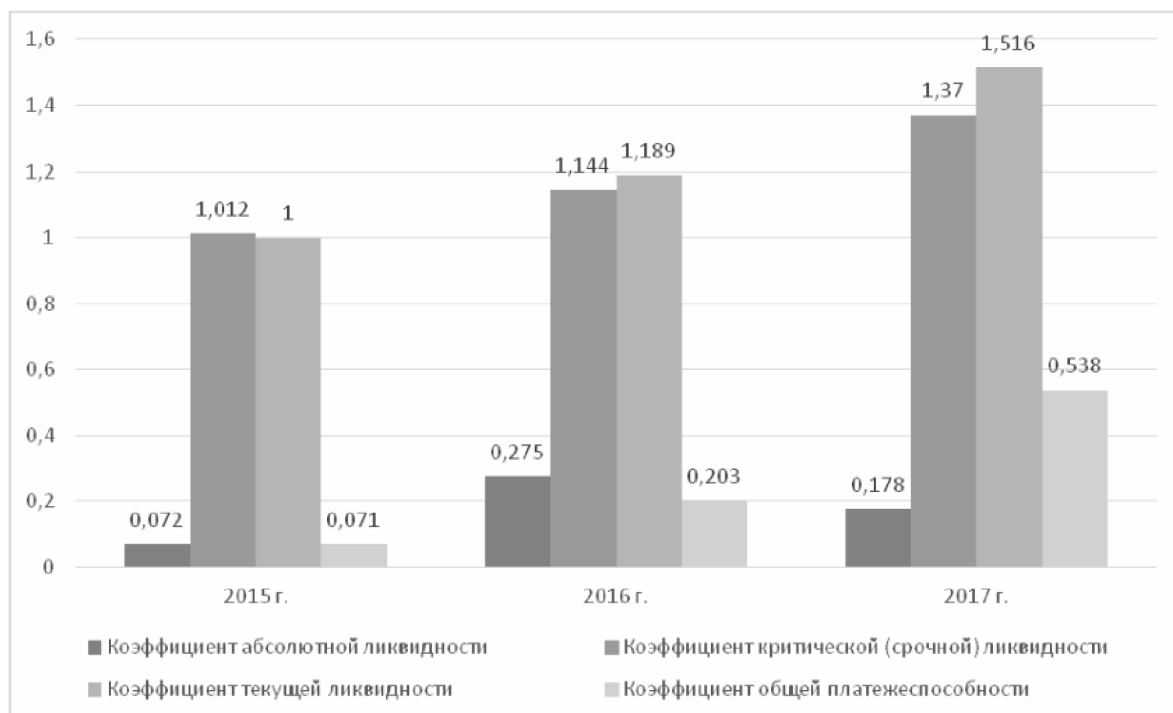
2016 . 0,335.

1,

« »

. 3

« » 2015 -2017 .



3 –

« » 2015 -2017 .

« » 2015-2017 .

5

« » 2015-2017 .

6

« » 2015-2017 .

	2015 .	2016 .	2017 .		
				2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6
	0,066	0,169	0,350	0,102	0,181
()	14,057	4,934	1,860	-9,122	-3,074
	0,962	0,922	0,958	-0,039	0,036
	0,064	0,158	0,340	0,093	0,183
	26,142	12,895	24,036	-13,247	11,141
	0,934	0,831	0,650	-0,102	-0,181

« »

: 2016 . 2015 . 2017 .

2016 . 0,102 0,181 .

« » 2015 -2017 .

.4



4 – « »
 2015-2017 .
 : 2016 .
 2015 . 9,122, 2017 . 2016 . 3,074,
 « ».
 « »

2015-2017 . . 5.



5 – « »
 » 2015-2017 .
 , : 2016 . 2015
 . 0,039, 2017 . 2016 .
 0,036,
 « » 2015 -
 2017 . . 6.



6 – «

» 2015-2017 .

, : 2016 .
 2015 . 0,093, 2017 . 2016 . 0,183.

« » 2015-2017 . 7.



7.

« » 2015 -2017 .

«

»

« » 2015-2017 .,

(7).

7

«

» 2015-2017 .

		2015 .	2016 .	2017 .		
					2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6	7
1		153641	436620	684451	282979	247831
2		153995	439749	685519	285754	245770
3		2399208	2772072	2012812	372864	-759260
4		126468	103 994	195079	-22474	91085

7

5	(+) (-) (.1- .4)	27173	332626	489372	305453	156746
6	(+) (-) (.2 - .4)	27527	335755	490440	308228	154685
7	(+) (-) (.3 - .4)	2272740	2668078	1817733	395338	-850345
8		(1; 1; 1)	(1; 1; 1)	(1; 1; 1)		

, 2015-2017 . « »

,

.

« » 2015 -2017

.8.

8

« » 2015 -2017 .

1	2	2015 .	2016 .	2017 .	.	
		3	4	5	2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6	7
1		1,748	0,933	1,089	-0,815	0,156
2	()	209	391	335	182	-56
3		26,313	8,275	3,745	-18,038	-4,530
4	()	14	44	97	30	53
5		28,40	17,90	8,31	-10,499	-9,588
6	()	13	20	44	7	23

8

7		1,99	1,29	1,41	-0,698	0,114
8	()	183	282	259	99	-22
9		2,39	2,26	2,19	-0,127	-0,071
10	()	153	161	167	8	5
11	()	196	302	303	106	1
12	()	43	141	137	98	-4

2016 .

2015 .

0,815, 2017 .

2016 .

0,156. 2016 .

2015 . 182 , 2017 . 2016 .

56 .

: 2016 . 2015 . 18,038, 2017 .

2016 . 4,53.

2016 . 2015 . 30 , 2017 .

2016 .53 .

:

2016 . 2015 . 10,49, 2017 .

2016 . 9,58. 2016 .

2015 . 7 , 2017 . 2016

.23 .

: 2016 . 2015 .

0,698, 2017 . 2016 . 0,114.

2016 . 2015

. 99 , 2017 . 2016 . 22

.

: 2016 . 2015 . 0,127,

2017 . 2016 . 0,071.

: 2016 .

2015 . 8 , 2017 . 2016 . 5

.

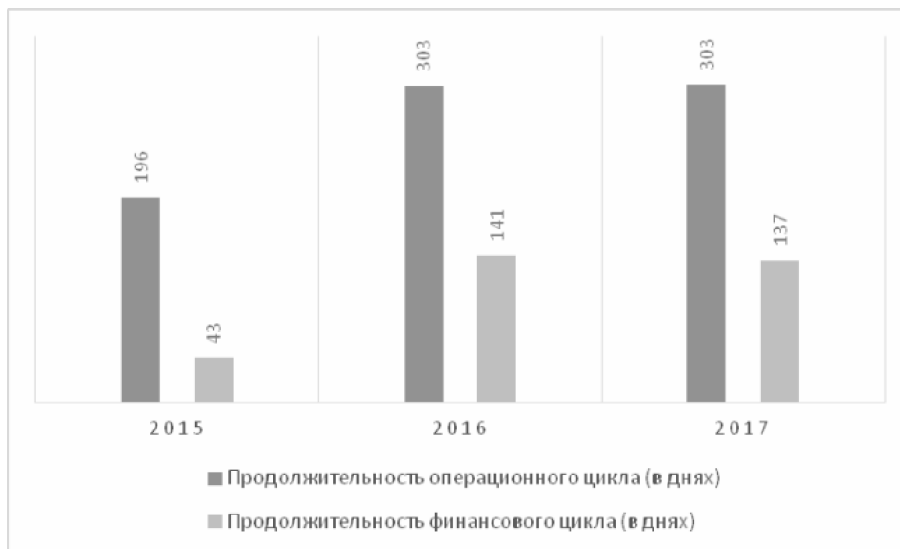
: 2016 2015 106 , 2017

2016 1 , 303 .

: 2016 2015 98

, 2017 2016 5 ,
 2017 . 137 .

2015-2016 . . 8.



8.

« » 2015-2017 .

.

« »

, , ()

() ()

, ...

9

« » 2015-2017

	2015 .		2016 .		2017 .		2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .	2017 .- 2015 .
	, .	%	, .	%	, .	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	502359	112,1	634698,0	108,8	432311,0	110,3	132339,0	-	12

()								202387,0	
2.	-54 382,00	-12,1	-51491,0	-8,8	-40365,0	-10,3	2891,0	11126,0	9
3. ()	447 977,00	100	583 207,00	100	391 946,00	100	135230,0	191261,0	13

2016

2015 ,

135230 . ., 30%,

132339 . ., 26,3%. 2017 2016

191261 . .,

67%, 202387 . .,

68%.

2015-

2017 . : 54382 . . 2015 40265 . . 2017

2016 , 2015 3,3 %,

2017 , 2016 1,5%,

68,1%,

67,2%.

:

-

« » 2015-2017 .

10

« » 2015-2017 .

	2015 .		2016 .		2017 .					
	, ' .	%	, ' .	%	, ' .	%	2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .	2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	4 203 581	100	2 619 486	100	2 223 806	100	-1 584 095	-395 680	62,3	84
2.	3 591 384	85,4	1 861 341	71,1	1 621 150	72,9	-1 730 043	-240 191	51,8	87
3.	41 930	1,0	33 560	1,3	48 585	2,2	-8 370	15 025	80,0	144

10

4.	67 908	1,6	89 887	3,4	121 760	5,5	21 979	31 873	132,4	135,5
5. ()	502 359	12,0	634 698	24,2	432 311	19,4	132 339	-202 387	126,3	68,1

.9 , 2016 2015
132339 . ., 126,3%,
1730043 . ., 51,8%.
2017 ,
2016 , , 202387 . .,
68%, , :
2017 395680 . ., 240191
. ., 15025 . .,
31873 . .
()
2017 , 2016 24,2% 19,4%,

«

»

,

.

,

.

,

,

.

,

,

,

.

« » 2015-

2017 .

	2015 .		2016 .		2017 .					
	， ， .	%	， ， .	%	， ， .	%	2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .	2016 .- 2015 .	201 201
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
， ：	15 677,0	100,0	49 327,0	100,0	43 516,0	100,0	33 650,0	-5 811,0	314,6	88
	5 726,0	36,5	19 823,0	40,2	14 591,0	33,5	14 097,0	-5 232,0	346,2	78
	9 951,0	63,5	29 504,0	59,8	28 925,0	66,5	19 553,0	-579,0	296,5	98
， ：	70 059,0	100,0	100 818,0	100,0	83 881,0	100,0	30 759,0	-16 937,0	143,9	88
	41 222,0	58,8	69 154,0	68,6	46 753,0	55,7	27 932,0	-22 401,0	167,8	68
	28 837,0	41,2	31 664,0	31,4	37 128,0	44,3	2 827,0	5 464,0	109,8	11
()	-54 382,0	-	-51 491,0	-	-40 365,0	-	2 891,0	11 126,0	94,7	78

(. 12).

« » 2015-2017 .

	2015 .		2016 .		2017 .					
	, .	%	, .	%	, .	%	2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .	2016 .- 2015 .	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	447 977,00	126,4	583 207,00	125,7	391 946,00	126,5	135230,0	- 191261,0	130,2	
	-5 537,00	-1,6	906,00	0,2	1 053,00	0,3	6443,0	147,0	-16,4	
	360,00	0,1	2 775,00	0,6	2 062,00	0,7	2415,0	-713,0	770,8	
	88 405,00	24,9	117 323,00	25,3	83 118,00	26,8	28918,0	-34205,0	132,7	
	354 395,00	100,0	464 015,00	100,0	309 837,00	100,0	109620,0	- 154178,0	130,9	

2015-2017 .

: 2016 .

2015 . 30% (109620 .), 2017 .
 2016 . 1 54178 . ,
 66,8%.

« » ,
 2017 2016
 , , ,
 , -
 « ».

« » 2015-2017 .

13.

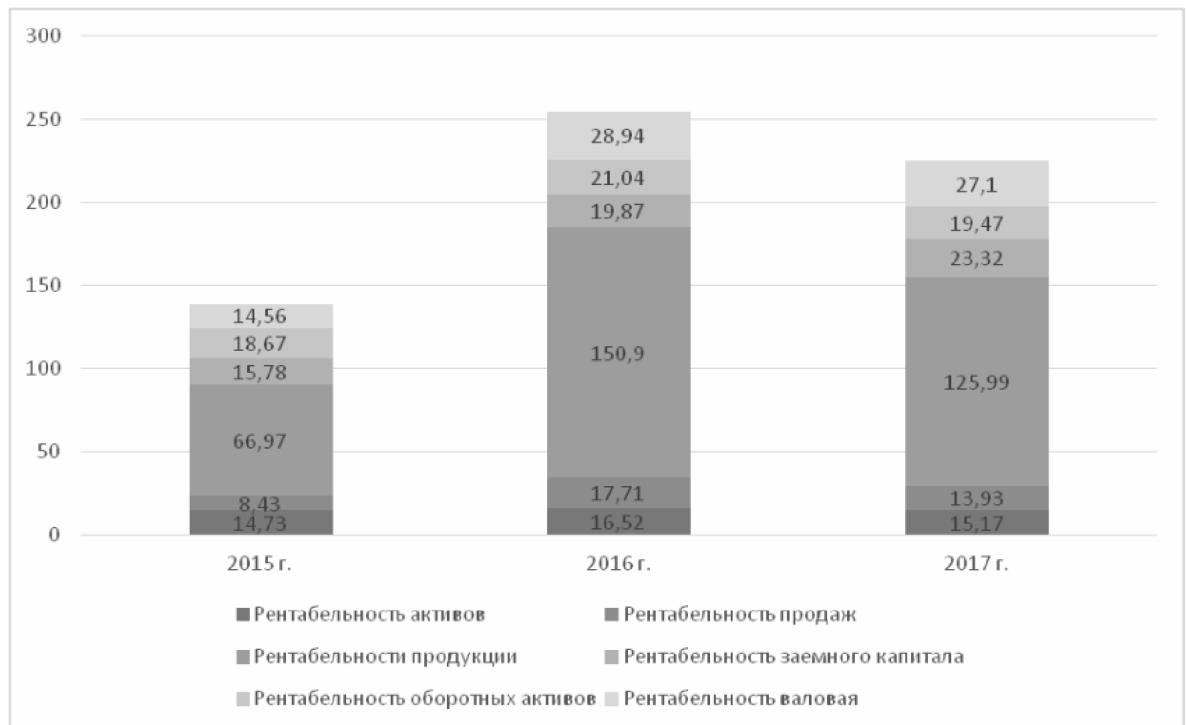
13

« » 2015-2017 .

		2015 .	2016 .	2017 .	.	
					2016 .- 2015 .	2017 .- 2016 .
1	2	3	4	5	6	7
1		14,73	16,52	15,17	1,79	-1,35
2		8,43	17,71	13,93	9,28	-3,78
3		66,97	150,90	125,99	83,93	-24,91
4		15,78	19,87	23,32	4,09	3,46
5		221,84	98,03	43,38	-123,81	-54,65
6		7330,67	1588,86	1319,15	-5741,81	-269,71
7		18,67	21,04	19,47	2,37	-1,57
8		14,56	28,94	27,10	14,38	-1,84

« » 2015 -2017

.9.



9.

« »

2015-2017 .

:
 2016 . 2015 . 1,79%, 2017 .
 2016 . 1,35%, 2017 15,17%.
 : 2016 . 2015 . 9,28%, 2017 .
 2016 . 3,78%, 2017 13,93%.
 2017
 , . . .
 .
 : 2016 . 2015 . 83,9%,
 2017 . 2016 . 24,91 %, 2017
 125,99%.
 : 2016 . 2015 .
 4%, 2017 . 2016 . 3%, 2017
 23,32%.
 ,
 : 2016 . 2015 .
 123%, 2017 . 2016 . 54,6 %,
 2017 43,38%.
 : 7220% 2015 1319% 2017 .
 1,57% 1,84% .
 ,
 2017 . 2016 .
 « » , . . .
 .

3.

« »

3.1.

« »

«

», ,

2015 -2017 .,

« »,

« »,

CRM

, . . .

-

,

(, ,)

CRM

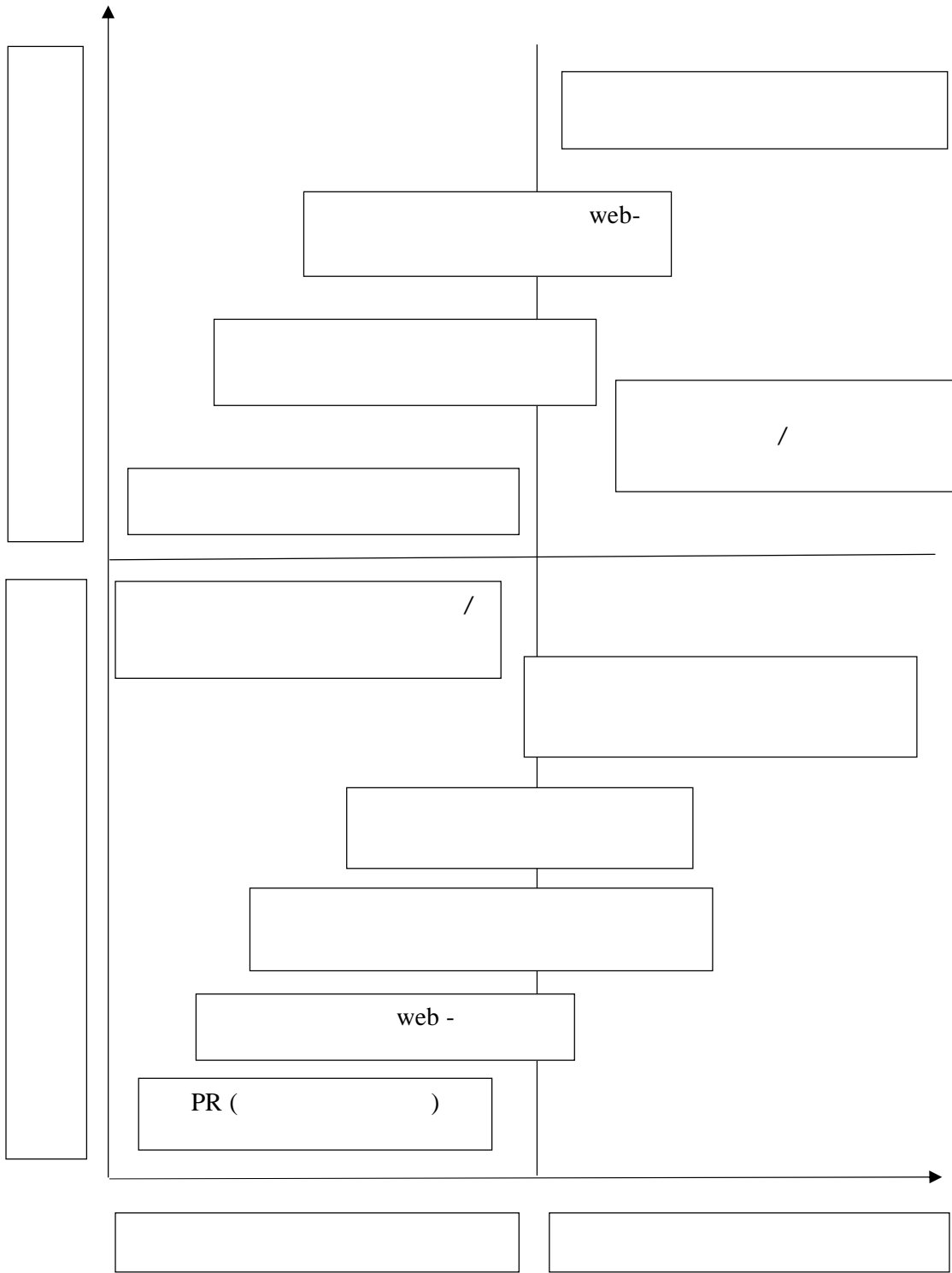
« »,

CRM

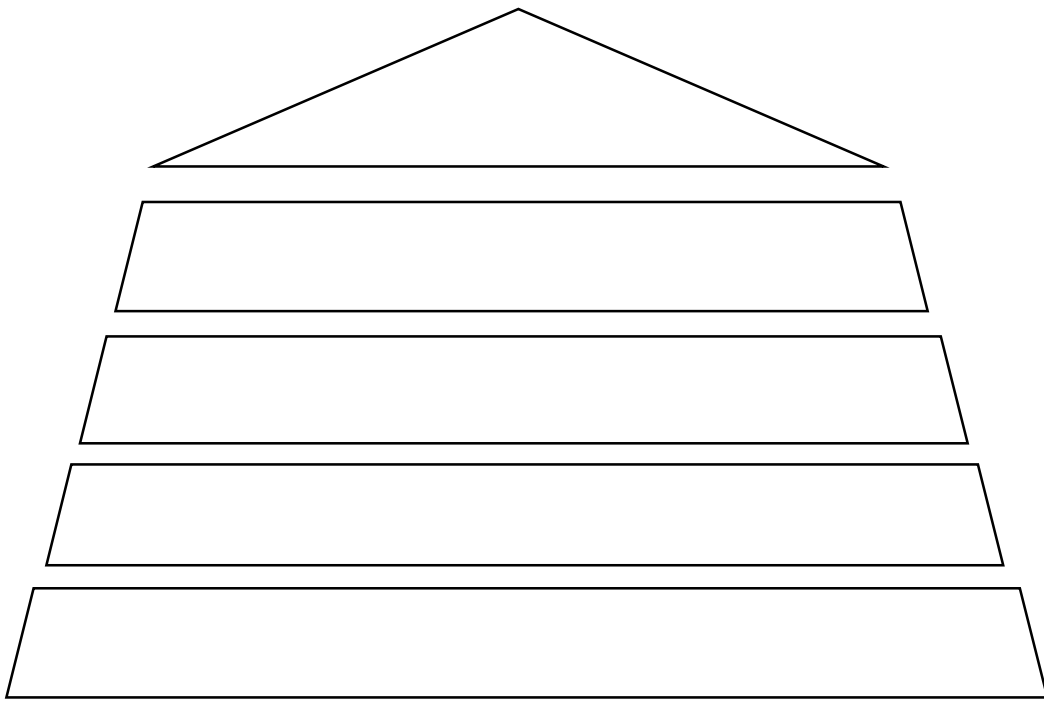
-

,

. CRM



11:



11 –

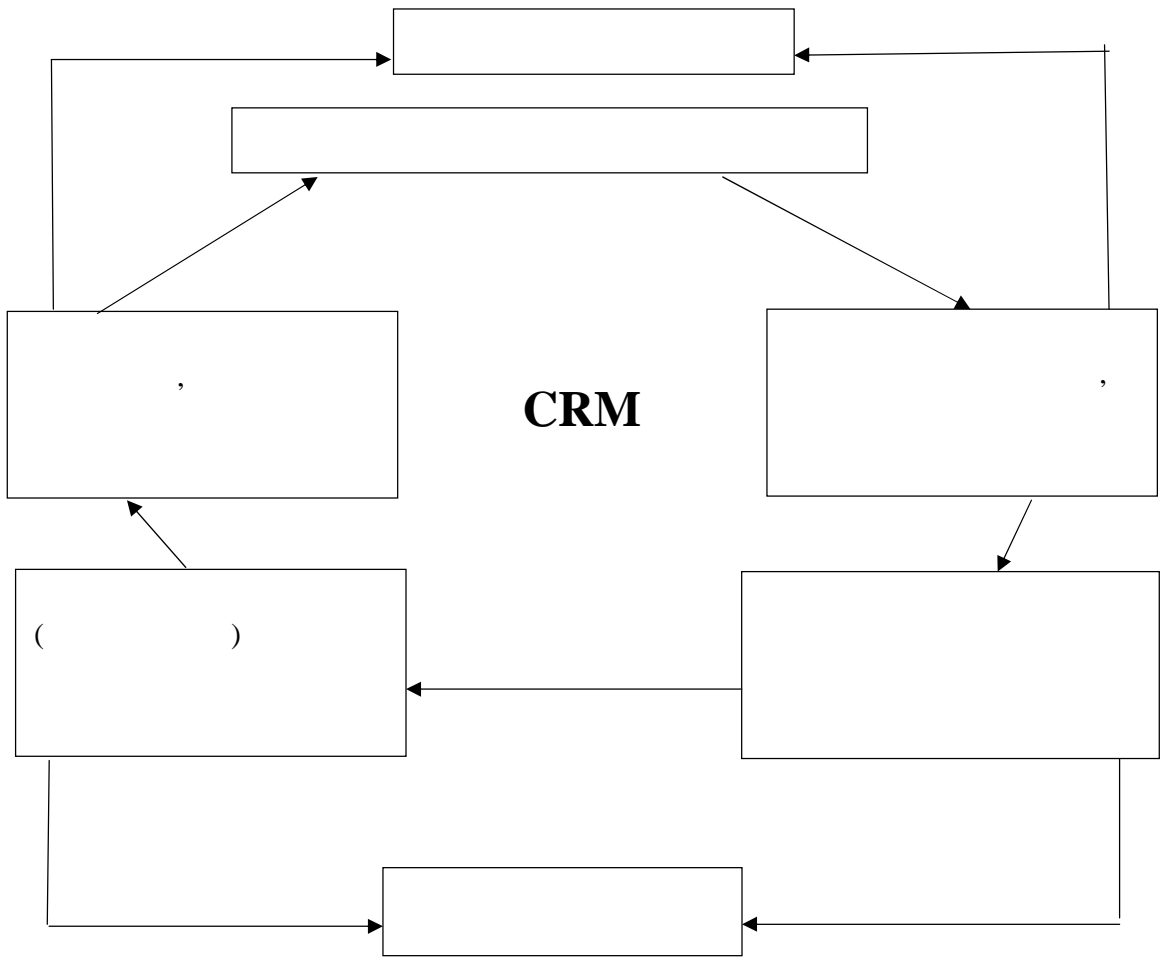
1. ().
2. (,).
3. (,).
4. ().

CRM

CRM

12

CRM.



CRM

12 -

CRM

CRM

«

»:

- -
.
- - ,
, ,
.
- - ,
.

3.2.

« ».

.

BPM'online sales

,

,

,

,

.

(Sales Force Automation, SFA).

,

«

»:

-

;

-

(

);

-

;

-

;

-

;

-

, .

(Marketing Automation, MA) .

,

:

-

;

-

,

,

;

-

,

;

-

,

.

. (Customer Service & Support, CSS)

,

CSS

.

,

:

-

;

-

(

,

,

,

);

-

(

);

-

.

,

,

,

.

,

CRM

,

.

BPM'online sales

- ;
- ();
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;
- ;

CRM
, CRM

- :
- :
- :
- :

- -
·
·
CRM
" " 30 -40%.

" " 15-20%.

, CRM -
:
1. ,
, , ,
· CRM

·
·
, « »
CRM -

: , ,
·
:

- ;
- ;
- ,

·
:
1. :

-
-
-
-
-

;

;

;

;

-

,

-

,

,

.

2.

:

-

;

-

;

-

;

-

;

-

;

-

.

,

,

.

,

,

,

,

.

,

CRM,

,

..

ROI

,

.

,

.

,

«

»:

1. ,
2. ;
3. (/);

Bpm'online sales enterprise.

, , . 14

14

Bpm'online system

CRM		,
iCloud ()		2700
CRM on-site		44 000

iCloud

2700 . bpm'online sales,
Cloud, ,

« », CRM on -site,

44 000 .

15
CRM

15

Bpm'online system

	300 000
-	450 000
	177 300
IT,) (,	189 500
(1 , Excel)	170 000
	130 000
	200 000
	1616800

CRM-

1616 800 . .

CRM -

7-8 .

CRM

20-30%.

(« »), 20-30%

(« »),

20-30%

17,

CRM

16

« »

	,		
		63	
		89 535	.
		2223806000	.
	= *3/2	134 303	.
	=(+ /3)*13%	17 459	.
	= *(+ /3)	9 560 995	.
		51716418,6	./ .
		48585000	.

« »

17

" "

	,		
	= - 5	58	
		89 535	.
	= *3/2	134 302,50	.
	=(+ /3)*13%	17 459,33	.
	= *(+ /3)	8 802 186	.
		2223806000	.
	= /	38341482,76	./ .
		48585000	.

	= -	758 809	.

CRM , .

« »

16

446 513

18

" "

	,		
	=	63	
		111 919	.
	= *3/2	167878,125	.
	=(+ /3)*13%	21824,15625	.
	= *(+ /3)	11951243,72	.
	= *1,03	620735680	.
	= /	9852947,302	./ .
	= *1,3	60731250	.
	=(-)-(-)	5 933 430	.

16 ,

CRM ,

« ».

3%.

CRM

CRM

19

CRM

	5933430	.
	15%	.
	1616 800	.
	3753591	.
	2,77	
	3,2	

5933430,

(NPV) 3753591 ..

2,77.

« ».

20

CRM

	2017 .	2018 .	(+,-)	(), %
1	2	3	4	5
1. , . .	2223806	2401710,48	177904,5	8,0
2. , . .	1 621 150	1 702 208	81057,5	5,0
3. , . .	602 656	620 736	18079,68	3,0
4. , . .	309 837	372 441	62604,41	20,2
5. . . .	2 042 524	2 044 141	1616,8	0,1

6.	980	980	0	0,0
7.	1,1	1,17	0,07	6,8
8.	2269,2	2450,72	181,52	8,0
9.	13,9	15,51	1,61	11,6

.20 , «

»

CRM: 1777904,5 . . ,

8%, 18079,68

. . , 62604,41 . .

6.8 %,

8%, 11,6%.

.
.
:
(
,
);
(
);
(
);
(
).

18 2005 .
(-
) -

(. Mobile

device management, MDM) SafePhone,

« »

: 1:

« ».

« »

«
 28.12.13
 »
 402- « »
 .
 - «
 » 2016-2017,
 15%,
 « ».
 ,
 2017 . 2016 .
 395680 . . 240191 . .
 15,1% 12,9%.
 ,
 ,
 .
 « » 2015 – 2017 .,
 2016 .
 2015 . 480510 . ., 2017 . 2016 .
 404921 . .
 : 2016 . 2015 . 85172 . ., 2017 .
 2016 . 445424 . .
 : 2016 . 2015 .
 22474 . ., 2017 . 2016 .
 91085 . .
 : 2016 . 2015 .
 30595 . ., 2017 . 2016 . 6994 . .
 : 2016
 . 2015 . 6876881 . ., 2017 .
 2016 . 39825 . .
 : 2016 . 2015 .

770253 . . , 2017 . 2016 .
969353 . . .
2016 . 2015 . 2775 . . 2017 .
2016 . 2061 . .
: 2016 . 2015 .
313574 . . , 2017 . 2016 . 240837 . .
, 2015 . , 2016 . ,
2017 . « »
, . . ,
.
« »
, 2015-2017 . ,
.
« » ,
,
« » , CRM
, . . - ,
,
,
(, ,)

BPM'online sales

();

;

« »

;

;

;

;

;

;

;

5933430,

(NPV)

3753591

„

2,77.

,

« »

CRM:

1777904,5

„

8%,

18079,68

„

62604,41

„

6.8

%,

8%,

11,6%.

1. 12.12.1993 (, 30.12.2008 N 6- , 30.12.2008 N 7- , 05.02.2015 N 2- , 21.07.2015 N 11-) // . - 04.08.2015. - N 9. - . 851.
2. () 30.11.1994 51- (. 28.03.2018) // . - 1994. - 32. - . 3301.
3. () 31.07.1998 146- (. 28.12.2017) // . - N 148-149. - 06.08.1998.
4. () 05.08.2000 117- (. 03.04.2018) // . - 07.08.2000. - N 32. - . 3340.
5. 06.12.2011 402- (. 04.11.2015) « » // . - 12.12.2011. - 50. - . 7344.
6. 26 2002 . 127- « ()» // . - 28 2002 . - 43. - . 4190.
7. 02.07.10 66 « » (. 05.10.2011 124) // , 35, 30.08.2010
8. 31 2000 . 94- « - » . 08.11.2010 142 // , 47, 2000.

9. « »
 9/99, . 06.05.99 . 32 .
 27.04.2012 N 55 //
 , N 26, 28.06.1999
10. « »
 10/99 . 06.05.1999 . N 33 .
 27 2012 . N 55 //
 , N 26, 28.06.1999
11. « -
 » (5/01) .
 09.06.2001 44 (. 25.10.2010) //
 , 31, 30.07.2001
12. «
 » (15/2008) . 06.10.2008
 107 //
 , 44, 03.11.2008
13. «
 » (18/02) .
 19.11.2002 N 114 (. 24.12.2010) //
 , 10, 10.03.2003
14. «
 » (19/02) . 10.12.2002
 126 (. 27.04.2012) //
 , 9, 03.03.2003
15. . . / . . //
 . - 2016. - 2. - . 5-8
16. . . /
 . . // . - 2016. - 9. - . 14-15.

17. . . : :
/ . . , . . . - :
- , 2017. - 192 .:
18. / . - :
, 2017. - 624 c.
19. , . . / . . . -
.: : , 2017. - 432 c.
20. ,
- .: , 2017. - 728 c.
21. . . - :
. . -
- 38.03.01. « » , « » - . , 2017.-
.123.
22. , . . / . . , . .
. - .: , 2018. - 880 c.
23. . . / . . //
« » . - 2017. - 1. - .
- 5.
24. . . / . .
// . - 2017. - 2. - .4
25. . . / . . //
. - 2017. - 1. - .4-6.
26. , . . .
/ . . . - : , 2018. - 336 c.
27. , . . / . . . - :
, 2018. - 662 c.
28. . .
2017 / . . //
. - 2017. - 3. - .28-30.

29. . . / . . //
. - 2016. - 14. - . 38-42.
30. . . :
: / . „
. . - ∴ , - , 2017. - 432 .
31. . . :
/ . . , . . . — ∴ - , 2017. —
592 .
32. (GAAP) / ,
; , . - ∴ - , 2018. - 445 c.
33. , . . : ./
. . . - ∴ , 2018. - 128 c.
34. , . . / . . . - ∴
, 2018. - 432 c.
35. . .
/ . . // . - 2016. - 7. - . 6-7.
36. . . / . . //
. - 2016. - 47. - . 2-4.
37. . . ():
/ . . , 5- . . - ∴
- , 2017. - 584 .
38. , . . / . . , . .
, . . . - ∴ , 2018. - 272 c.
39. . .
: . - ∴ : - .
- 2016. - 96 .
40. - ,
/ . .
- . - ∴ , 2017. -
221 c.

41. , . . - :
/ . . . - : , 2017. - 1000 с.
42. / , . - :
, , 2016. - 663 с.
43. , . . / . . ,
. . . - : - , 2016. - 176 с.
44. , . . / . . . - :
: - , 2016. - 176 с.
45. , . . 1. /
. . . - : - , 2016. - 496 с.

31 20 17 .

(, ,)

0710001		
31	12	16
7733554034		
384 (385)		

117246, , 17

1	2	31	31	31
		<u>20 17</u> . ³	<u>20 16</u> . ⁴	<u>20 15</u> . ⁵
	I.	16 398	21 928	750
		11 756	12 168	3 656
		0	0	0
		0	0	0
		1 558	2 610	1 705
		0	0	0
	I	29 712	36 706	6 111
	II.	195 079	103 994	126 468
		0	0	0
		1 580 866	2 026 290	2 111 462
	()	5 084	22 441	20 500
		231 783	619 347	140 778
		0	0	0
	II	2 012 812	2 772 072	2 399 208
		2 042 524	2 808 778	2 405 319

1	2	31	31	31
		20 17 . ³	20 16	20 15 .
	III.			
	(200	200	200
)	(((
	(0	0	0
)	30	30	30
	(713 933	473 096	159 522
	III	714 163	473 326	159 752
	IV.	0	0	0
		1 068	3 129	354
		0	0	0
	IV	1 068	3 129	354
	V.	483 900	1 453 253	683 000
		829 322	869 147	1 556 835
		0	0	0
		8 794	4 762	0
	V	1 327 293	2 332 323	2 245 213
		2 042 524	2 808 778	2 405 319

() ()

" 31 " 20 17 .

_____ - _____ 2017 .

(, ,)

- _____ / _____

_____ / _____

: _____ (. .)

0710002		
31	12	16
7733554034		
384 (385)		

1	2	<u>12</u> 20 <u>17</u> . ³	<u>12</u> 20 <u>16</u> . ⁴
	5	2 223 806	2 619 486
		(1 621 150)	(1 861 341)
	()	602 656	758 145
		(48 585)	(33 560)
		(121 760)	(89 887)
	()	432 311	634 698
		14 591	19 823
		(46 753)	(69 154)
		28 925	29 504
		(37 128)	(31 664)
	()	391 946	583 207
		(83 118)	(117 323)
	()	3 720	2 551
		2 062	2 775
		1 053	906
	()	309 837	464 015

1	2	$\frac{12}{20 \underline{17}} .^3$	$\frac{12}{20 \underline{16}} .^4$
	() ,		
	() ,		
	6		
	()		
	()		

_____ () _____ ()

“ 31 ” _____ 20 17 .

_____ - _____ **20 16** .

(, ,)

- _____ / _____

_____ / _____

: _____ (. .)

0710002		
31	12	15
7733554034		
384 (385)		

1	2	<u>12</u> 20 16 . ³	<u>12</u> 20 15 . ⁴
	5	2 619 486	4 203 581
		(1 861 341)	(3 591 384)
	()	758 145	612 197
		(33 560)	(41 930)
		(89 887)	(67 908)
	()	634 698	502 359
		19 823	5 726
		(69 154)	(41 222)
		29 504	9 951
		(31 664)	(28 837)
	()	583 207	447 977
		(117 323)	(88 405)
	()	2 551	3 987
		2 775	360
		906	-5 537
	()	464 015	354 395

1	2	$\frac{12}{20 \underline{16}} .^3$	$\frac{12}{20 \underline{15}} .^4$
	() ,		
	() ,		
	6		
	()		
	()		

_____ () _____ ()

“ 31 ” _____ 20 16 .