

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ CRM-СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ЇХ РЕАЛІЗАЦІЙ

Гнаповська Л. М.

Науковий керівник – доц., к. т. н., Яровий А. А.

Умови сучасного ринку сформувалися таким чином, що постачальники чи виробники товарів і послуг в різних сферах діяльності працюють в умовах конкуренції. Покупця в свою чергу цікавить тільки якісний продукт. Підприємство повинно надавати послуги з урахуванням вподобань, зауважень, побажань покупця, тоді покупець буде користуватись послугами даного підприємства, тому що вони його повністю задовольняють. Така стратегія ведення бізнесу має назву CRM (Customer Relationship Management System).

Метою роботи є дослідження існуючих CRM-систем та технологій їх реалізації. Об'єкт дослідження: сучасні підходи та технології реалізації CRM-систем. Предмет дослідження: структурна організація та інформаційні процеси в CRM-системах. Основні завдання дослідження: аналіз сучасних технологій реалізації CRM-систем, аналіз структурної організації та функціональних можливостей сучасних CRM-систем, порівняльний аналіз відомих CRM-систем, розробка системних вимог до реалізації власної CRM-системи.

CRM – це стратегія управління бізнесом, спрямована на розвиток і зміцнення відносин з ретельно вибраними клієнтами, збільшення вигод для цих клієнтів і, за рахунок цього, досягнення намічених показників прибутковості і статусу в суспільстві. CRM-система являє собою програмно-апаратний комплекс, в логіку функціонування якого закладена автоматизація процесів CRM-стратегії. Це набір програмних модулів, які дозволяють: збирати інформацію про клієнта; зберігати та обробляти таку інформацію; робити визначені висновки на базі отриманої інформації; експортувати її в інші програмні доповнення, а за необхідності надавати інформацію в зручному вигляді клієнтам або співробітникам підприємства.

Будь-яка CRM-система незалежно від масштабу бізнесу має набір базових функцій, які забезпечують її основне призначення – збір та оперування інформацією про діяльність підприємства. Найголовнішою функцією CRM-системи є збір всієї інформації в єдину базу даних та вільний доступ до неї.

CRM-системи, призначені для підприємств різного масштабу, мають різне призначення, оскільки вони застосовуються для вирішення різноманітних проблем.

При розробці системних вимог до розробки CRM-системи були визначені вимоги до апаратного забезпечення, СКБД та основні модулі, які буде містити CRM-система. Також описано призначення кожного модуля, визначено поля та типи даних полів кожного модуля розроблюваної CRM-системи.