

УДК 004.4

Макар Н.М., – ст.гр.СПм-61

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя)

ІНСТРУМЕНТИ CRM-СИСТЕМИ

UDC 004.4

Makar N.M.

CRM SYSTEM TOOLS

Подорож покупця змінювалась протягом багатьох років і ведення бізнесу сьогодні стало як ніколи складним. Власники бізнесу та продавці повинні підтримувати зв'язок зі своїми клієнтами, стежити за перспективами, визначати можливості продажу та перехресного продажу, а також ініціювати програми утримання клієнтів, забезпечуючи при цьому, щоб дохід компанії продовжував зростати. Для отримання високого результату необхідно докласти неабияких зусиль, щоби чи то програмний, чи (аналоговий) продукт потрапив у поле зору цільової аудиторії, для цього компанії витрачають великі кошти, аби «прощупати» нішу та зрозуміти, що саме необхідно потенційним покупцям. Таргетологи і маркетологи усього світу борються за увагу покупця. Для того, щоб краще розуміти своїх покупців/клієнтів необхідно бути ближче до них, розуміти, що їм подобається, чим вони захоплюються. Для того, щоб бізнес приносив неабиякі плоди необхідно створити прозору статистичну структуру, яка допоможе віднайти правильний шлях.

CRM-система – це ефективний інструмент для автоматизації бізнес процесів: взаємодії з клієнтами та менеджменту замовлень. Управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) часто називають процесом, стратегією або програмним забезпеченням / технологією, що дозволяє організаціям управляти відносинами зі своїми клієнтами та постачальниками. CRM-система займається менеджментом тих напрямків, які бажає менеджети бізнес. При потребі є можливість під'єднання сторонніх сервісів, які мають відповідне API для роботи з ними.

Розглянемо декілька функцій CRM-системи, які допоможуть прозоро працювати з бізнес процесами.

Статистика – дисципліна, яка займається збиранням, організацією, аналізом, інтерпретацією та представленням даних. Статистика відображає дані про прибуток за певний період, дані про найактивніших клієнтів, про найпопулярніші торгові позиції та про рекламні компанії із Facebook ads і тд. Завдяки цим даним можна проводити якісний ретаргетинг, надавати знижки постійним клієнтам, та створювати привабливі, для ЦА, рекламні компанії у Facebook ads.

Звітність та аналітика – ця функція підсумовує ефективність продажів на одній інформаційній панелі. Можна налаштувати або створити нові типи звітів відповідно до вимог та експортувати їх у різні формати.

Менеджмент замовлень, до якого відноситься створення замовлень, які були зроблені не за допомогою сайту, зміна статусу, надсилання замовлень на затвердження, відправлення в друк, оплата. Це дозволить пришвидшити та прокласифікувати роботу. Завдяки цій функціональній можливості можна легко здійснювати управління замовленням та бачити прогрес його виконання.

Управління контактами – вся необхідна інформація, пов'язана з контактами замовника, такими як ім'я, адреса електронної пошти, номер телефону, деталі роботи, попередні замовлення тощо, повинна бути легкодоступною та модифікованою.

Управління електронною поштою – можна інтегрувати свою електронну пошту в CRM, щоб не довелось переходити між кількома вкладками, щоб надіслати електронне повідомлення.

За допомогою функції управління електронною поштою можна надсилати електронні листи безпосередньо з інтерфейсу CRM, позначати статус потенційного клієнта, згадувати зауваження та розставляти електронним листам пріоритети. Таким чином, не пропустивши жодного з потенційних клієнтів.

Література.

1. Менеджмент замовлень [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://um.co.ua/9/9-4/9-47341.html>
2. Основи статистики та аналізу даних [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://socialdata.org.ua/manual4/>
3. What Is Customer Relationship Management (CRM)? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.martechadvisor.com/articles/crm/what-is-customer-relationship-management-crm/>
4. CRM-системи – що це таке і в чому їхня користь для бізнесу? [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://lemarbet.com/ua/razvitie-internet-magazina/crm-sistemy/>