

УДК 004.4

Христина Колесник, Віталій Бревус

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ОГЛЯД SUGARCRM

Khrystyna Kolesnyk, Vitaly Brevus

SUGARCRM REVIEW

Customer relationship management (CRM) - програмно-апаратний комплекс, в основі функціонування якого закладено управління взаємовідносинами із замовниками. Сучасна CRM-система направлена на вивчення ринку і конкретних потреб замовника. На основі цих знань розробляються нові товари або послуги для покращення фінансових показників фірми. Моніторинг ринку, аналіз діяльності конкурентів, цінові політики та інші види маркетингових досліджень неможливі без наявності достовірної та актуальної клієнтської бази даних. На жаль, сучасна система освіти не підготовлює фахівців, здатних створювати якісні бази даних для потреб бізнесу, виходячи зі специфічних потреб окремо взятої компанії. Відсутність аналітичного мислення, здатності структурувати, відрізнити достовірні відомості від помилкових, невміння побачити цілісний образ електронного каталогу часто призводить до згубних наслідків. Одним з інструментів, що дозволяє створити електронні бізнес-довідники різного рівня є CRM-системи. Грунтуючись на досвіді взаємодії з іноземними та вітчизняними розробниками програмного забезпечення компанії пропонують своїм замовникам оптимальні рішення, здатні вплинути на стан бізнесу.

SugarCRM – проста і доступна платформа, що допомагає спілкуватись з потенційними замовниками, обмінюватися інформацією продажів, укласти угоди. SugarCRM має комерційні та безкоштовні версії. Мається на увазі, що в безкоштовних версіях стягується лише символічна річна плата за використання програмного продукту. Вони розраховані для компаній з кількістю до 300 осіб. Це зручно, оскільки немає потреби платити за ліцензію на кожного окремого співробітника, що працює в системі. Перевагами відкритого програмного забезпечення (open source software) є гнучкість системи (необмежене розширення системи під індивідуальні потреби); швидкість (відкриту систему простіше дописати, виправити, без повідомлення розробників); незалежність (можливість змінювати постачальника послуг з підтримкою та розвитком системи). Недоліком безкоштовної версії є велика кількість помилок, які можуть призвести до виходу її з ладу. Платні версії відкривають найширші можливості аналізу діяльності великих корпорацій, дозволяють спрогнозувати ризики та причини можливих проблем, які можуть бути приховані в окремо взятому співробітнику, філії, або й у глобальній невідповідності існуючих бізнес-процесів до стратегічного планування компанії. Платні версії пропонують розробку великої кількості додаткових модулів з будь-якої можливої конфігурації в залежності від версії системи, також можливо замовити професійну консультацію та навчання працівників.

Ключовими перевагами використання SugarCRM є економічність, простота використання, відкритий дизайн та архітектура. Платформа організовує роботу компанії, відстежує потенційних клієнтів та слідкує за можливими продажами. Система допоможе зробити бізнес більш продуктивним, зосередить увагу на тому, що дійсно має значення:

- збільшення продажів;
- прогнозування тенденцій ринку на основі впорядкованих даних;
- утримання замовників.