

УДК 004.45

Р.С.Гром'як, к.ф.-м.н, доцент, С.С.Серкіз

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ВЗАЄМОДІЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСІВ З КЛІЄНТАМИ ЗА ДОПОМОГОЮ CRM-СИСТЕМ

R.S.Gromyak, Candidate of Physical and Mathematical Sciences, Docent, S.S Serkiz
INTERACTION OF BUSINESS PROCESSES WITH CUSTOMERS USING CRM-
SYSTEMS

Використання CRM-систем стало незамінним у веденні бізнесу. Основним завданням CRM є збір даних про покупців і постійний інформаційний зв'язок з ними. Щоб зрозуміти сенс і важливість впровадження CRM-системи, варто звернути увагу на те, які основні функції вона виконує, а саме: визначення плану продажів; отримання та відправка замовлення на продаж; Створення плану продажів для споживачів; конфігурація продукту; Аналіз обсягів продажів по групах клієнтів і товарних групах; Управління збутовими ресурсами ; Комунікація з клієнтами [1].

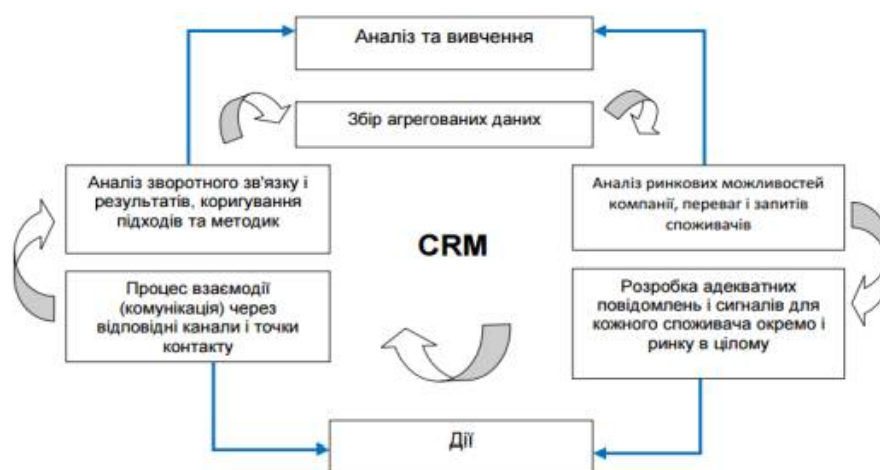


Рисунок 1 – Цикл інформаційних процесів в CRM

В CRM-системі зберігається інформація, яка може сприяти підвищенню ефективності кампанії вихідного обзвону. Це може бути детальна контактна інформація, дані про найбільш зручний час зв'язку з клієнтом.

Також в деяких CRM-системах можлива функція під'єднання декількох соціальних мереж, за допомогою цього спілкування з клієнтами стає швидшим, зручнішим та якіснішим [2].

Література

1. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством
<http://ape.fmm.kpi.ua/article/view/102782>
2. Найкращі CRM-системи для ведення бізнесу
<https://esputnik.com/uk/blog/oglyad-dvadcyatki-najkrashih-crm-sistem-dlya-biznesu>