

## **АКТУАЛЬНІСТЬ ЗАСОБІВ ОПТИМІЗАЦІЇ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ЛОГІСТИКИ**

**UDC 004.451:656.025.2**

**V. Brazhnikov**

### **RELEVANCE OF CRM SYSTEM OPTIMIZATION TOOLS FOR LOGISTICS**

Сучасна логістика – це складний механізм, де кожна деталь має значення. Зростаючі обсяги перевезень, різноманітність маршрутів та вимоги клієнтів до швидкості доставки ставлять перед логістичними компаніями значні виклики. У цьому контексті ефективне управління взаємовідносинами з клієнтами є одним з ключових факторів успіху. Саме тут на допомогу приходять CRM-системи, оскільки вони дозволяють автоматизувати, аналізувати і планувати всі процеси взаємодії з клієнтами [1, 2].

Однак з розвитком технологій і збільшенням обсягу даних традиційний підхід до використання CRM-системи виявляється недостатнім. Величезні обсяги інформації про клієнтів, замовлення, маршрути та транспортні засоби необхідно аналізувати швидко і точно. Крім того, сучасні логістичні компанії використовують різноманітні інформаційні системи, такі як ERP і WMS, які необхідно інтегрувати з CRM для створення єдиного інформаційного середовища [1, 2]. Все це ставить перед логістичними компаніями нові виклики і вимагає пошуку інноваційних рішень.

Одним з найбільш перспективних напрямків оптимізації CRM-систем є використання машинного навчання та штучного інтелекту. Ці технології дозволяють аналізувати великі обсяги даних, виявляти закономірності та прогнозувати майбутні тенденції. Наприклад, машинне навчання можна використовувати для оптимізації маршрутів доставки, прогнозування попиту на певні послуги та персоналізації пропозицій для клієнтів. Крім того, штучний інтелект може взяти на себе рутинні завдання, такі як обробка замовлень або відповіді на запити клієнтів, дозволяючи співробітникам зосередитися на більш складних завданнях.

Ще одним важливим аспектом оптимізації CRM-системи є інтеграція аналітичних інструментів. Інформаційні панелі та звіти дають змогу менеджерам отримувати детальну інформацію про результати діяльності компанії, виявляти вузькі місця та приймати обґрунтовані рішення. Візуалізація даних дозволяє швидко оцінити ситуацію і вжити необхідних заходів.

Таким чином, оптимізація CRM-систем в логістиці є необхідною умовою для підвищення ефективності бізнесу. Використовуючи новітні технології, такі як машинне навчання, штучний інтелект і аналітичні інструменти, логістичні компанії можуть значно поліпшити якість обслуговування, знизити витрати і підвищити задоволеність клієнтів. Інвестуючи в розвиток CRM-систем, компанії роблять крок до успіху в конкурентному середовищі.

### **Література**

1. 5 benefits of CRM for Logistics Service Providers. URL: <https://www.workbooks.com/resources/blog/5-benefits-of-crm-for-logistics-service-providers/>.
2. CRM for logistics: importance, advantages and features. URL: <https://www.customerization.ca/best-crm-logistics-industry/>.