

УДК 004.451:656.025.2

В. Бражніков; Г. Осухівська, канд. техн. наук, доц.

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ВПЛИВ ПЕРСОНАЛІЗАЦІЇ КЛІЄНТСЬКИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН НА ЕФЕКТИВНІСТЬ CRM-СИСТЕМ У ЛОГІСТИЦІ

UDC 004.451:656.025.2

V. Brazhnikov; H. Osukhivska, Ph. D., Assoc. Prof.

THE IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP PERSONALIZATION ON THE EFFICIENCY OF CRM SYSTEMS IN LOGISTICS

Сьогодні логістика все більше орієнтується на клієнта, пріоритезуючи індивідуальні підходи до кожного замовника. Такий підхід потребує персоналізованих рішень у взаємовідносинах з клієнтами, які допомагають підвищити якість обслуговування та задоволеність клієнтів. У цьому випадку CRM-системи є ключовим інструментом, який дозволяє ефективно керувати відносинами з клієнтом завдяки збору, аналізу та використання даних [1, 2].

Персоналізація клієнтських взаємовідносин у логістичних операціях стикається з низкою викликів. Важливим аспектом є необхідність обробки великої кількості даних про клієнтів, зокрема, їх вподобання, історію замовлень та особливості поведінки. Такі дані повинні бути доступними в режимі реального часу для забезпечення адаптації послуг до потреб замовників. Тому CRM-системи мають бути не тільки потужними, але й гнучкими та інтегрованими з іншими інструментами інтернету речей та автоматизованими системами підтримки для забезпечення високого рівня персоналізації.

У реалізації персоналізованого підходу вирішальну роль відіграють технології. Штучний інтелект, машинне навчання, аналітика великих обсягів даних і алгоритми кластеризації дозволяють розподілити клієнтів за їх характеристиками та прогнозувати майбутні потреби. Для прикладу це можуть бути індивідуальні рекомендації та пропозиції або попередження щодо доставки, які допомагають покращити досвід клієнта. До того ж, автоматизовані рішення, такі як чат-боти, забезпечують цілодобову підтримку, яка відповідає конкретним запитам клієнтів.

Персоналізація підходу приносить значні переваги як для клієнтів, так і для компанії. Клієнт отримує кращий досвід взаємодії, швидке вирішення проблем та відчуття індивідуального підходу. Перевагою для компанії є підвищення лояльності клієнтів та збільшення обсягів повторних замовлень. До того ж, персоналізація допомагає оптимізувати витрати, спрямовуючи ресурси на цільові сегменти аудиторії. Одночасно, це дозволяє зміцнити репутацію компанії, що важливо у конкурентному середовищі сьогодення.

Отже, персоналізація клієнтських відносин через CRM-системи є корисною не лише як інструмент підвищення ефективності, але й як стратегічна перевага. Вона дозволяє адаптовувати бізнес до мінливості ринку, дозволяючи забезпечувати високий рівень довіри та задоволення клієнтів. Сучасні технології дозволяють логістичним компаніям не просто реагувати на потреби клієнтів, але й передбачати їх, створюючи довгострокові та взаємовигідні відносини.

Література

1. Переваги використання CRM систем для ефективної роботи компаній. URL: <https://firtka.if.ua/blog/view/perevagi-vikoristannia-crm-sistem-dlia-efektivnoyi-roboti-kompanii>.
2. Впровадження CRM-системи: роль CRM-технологій у підвищенні ефективності бізнесу. URL: <https://tqm.com.ua/ua/likbez/crm-systemy/rol-vprovadzhennia-crm>.