

## CRM-СИСТЕМИ ЯК ІНСТРУМЕНТ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ

**Чепелевич О.О., гр. ФЕМП-57**

Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **Трубей О.М.**  
Київський національний торговельно-економічний університет

Сьогодні CRM (Customer Relationship Management) системи виступають ефективним інструментом управління бізнес-процесами на підприємстві. Їх запровадження обумовлено як ресурсними обмеженнями так і посиленням конкуренції, а їх використання стало можливим завдяки стрімкому розвитку ІТ-технологій. CRM-система є направленою на побудову стійкого бізнесу концепцією та бізнес-стратегією, ядром якої є клієнто-орієнтований підхід. Сучасні CRM-системи є багатопрофільними і багатозадачними інструментами, що дають можливість автоматизувати бізнес-процеси, поставити під повний контроль фінансові потоки, ефективно організувати складську і транспортну логістику, контролювати завантаженість персоналу, планувати завдання, здійснювати контролінг реалізації проекту. Але найголовніше, дозволяють побудувати бізнес за потребами клієнта.

Сучасний CRM-ринок розвивається надзвичайно динамічно, так, за даними експертів, його зростання щороку сягає 30-50%. Це свідчить про реальний економічний ефект, які отримують компанії від запровадження даного інструменту управління бізнес-процесами. Найбільш популярними в Україні є такі CRM-системи, як «Мегаплан», Terrasoft, «ІС-Бітрікс: Корпоративний портал», Microsoft Dynamics, amoCRM та інші. Зростаюча конкуренція призводить до покращення функціональних та якісних характеристик систем та можливостей їх інтеграції з іншими програмними продуктами.

Якщо розглядати CRM-систему, як набір технологій, то вона по суті є набором додатків, які зв'язані єдиною бізнес-логікою та інтегровані в корпоративне інформаційне середовище компанії на основі єдиної бази даних. CRM-система забезпечує координацію дій різних підрозділів на основі загальної інформаційної платформи для взаємодії з клієнтами. Таке застосування дозволяє уникнути ситуації, коли відділи маркетингу, продажів та обслуговування діють окремо один від одного, узгодити їх дії та загальне бачення клієнта. Крім того, як і будь-яка інша інформаційна система, CRM дозволяє значно пришвидшити потік інформації та зробити його достовірним, що в свою чергу збільшує оперативність реакцій на запити, швидкість обігу коштів та знижує витрати.