

CRM-СИСТЕМИ ЯК СУЧАСНИЙ ІНСТРУМЕНТ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІКОЮ

Шатова Ю.В., здоб. ОС «бакалавр»
Науковий керівник – Т.А. Смирнова

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара

В сучасному світі ефективне управління економікою є важливою складовою успіху бізнесу будь-якого масштабу. Нинішня конкурентна ситуація вимагає від компаній швидкої реакції на зміни ринку та високої якості обслуговування клієнтів. CRM-системи, або системи управління взаємодією з клієнтами, стали необхідним інструментом для бізнесу будь-якого сектору та розміру, щоб забезпечити ефективне управління клієнтською базою та підвищення рівня задоволеності клієнтів. Дані системи дозволяють збирати, зберігати та аналізувати дані про клієнтів, зокрема, їхній історії замовлень, контактну інформацію, попередні запити та багато іншого. Це дозволяє компаніям налагоджувати персоналізований підхід до кожного клієнта та збільшувати ефективність роботи з ними. Крім того, CRM-системи забезпечують швидкий доступ до всієї необхідної інформації та сприяють взаємодії між різними відділами компанії.

У тезах охарактеризовано основні переваги використання CRM-систем, їхні особливості та можливості, а також відповідь на питання, як впровадження CRM-систем може покращити ефективність управління бізнесом та допомогти забезпечити успіх компанії.

CRM – аббревіатура від англійської фрази Customer Relationship Management, що означає «управління взаємовідносинами з клієнтами». Це комплексна стратегія, що включає в себе різні методи, інструменти та технології, що використовуються компаніями з метою привернення, збереження та розвитку клієнтів. Основна ідея полягає у тому, щоб забезпечити клієнтам максимально комфортні умови при співпраці з компанією, тим самим збільшуючи їхню лояльність та впливаючи на збільшення обсягів продажів.

Головна мета впровадження стратегії CRM полягає у створенні єдиної екосистеми для приваблення нових та розвитку існуючих клієнтів. Іншими словами, компанії повинні бути уважні до потреб та бажань клієнтів, забезпечувати їхній комфорт та задоволеність, залучати нових клієнтів, збільшувати лояльність покупців та формувати з ними довгострокові партнерські відносини. Використання CRM-інструментів та технологій дозволяє компаніям більш ефективно виконувати свої завдання та досягати успіху на ринку.

CRM-системи є надзвичайно корисними інструментами для компаній будь-якого розміру і сфери діяльності. Основні переваги використання CRM-систем включають наступні:

– Збільшення ефективності продажів. CRM-системи допомагають підвищити ефективність продажів шляхом збору та аналізу даних про клієнтів та їхню історію замовлень. Завдяки цьому менеджери можуть налаштувати

персоналізовані пропозиції для клієнтів та виходити зі спеціальними пропозиціями, що підвищує їхню лояльність та знижує відмови від покупки.

– Покращення обслуговування клієнтів. Системи управління клієнтською базою дозволяють компаніям бути в курсі потреб та запитів своїх клієнтів. Завдяки відстеженню їхньої історії замовлень, спілкування та запитів, менеджери можуть надавати клієнтам персоналізовану та якісну підтримку, що в свою чергу підвищує рівень задоволеності клієнтів та знижує кількість відмов від покупки.

– Підвищення ефективності маркетингу. Системи дозволяють компаніям налаштовувати таргетовану рекламу та маркетингові кампанії на основі даних про клієнтів та їхнього поведінки. Це допомагає знижувати витрати на рекламу та збільшувати ефективність маркетингу.

– Покращення комунікації між відділами. CRM-системи дозволяють відділам компанії бути в курсі потреб та запитів клієнтів, що підвищує ефективність комунікації між відділами. Менеджери можуть легко обмінюватися інформацією та ділитися даними про клієнтів між відділами, що допомагає покращувати роботу всієї компанії в цілому.

– Покращення контролю за процесами. Системи управління відносинами з клієнтами надають змогу менеджерам в режимі реального часу отримувати дані про поточний стан процесів та контролювати їхній хід. Це допомагає підвищити ефективність роботи та швидко реагувати на потреби клієнтів.

– Збільшення продуктивності. Шляхом CRM-системи дозволено автоматизувати багато процесів, що раніше вимагали багато часу та зусиль. Це дозволяє співробітникам компанії зосередитися на більш важливих завданнях та підвищити продуктивність роботи в цілому.

– Збільшення прибутковості. Завдяки підвищенню ефективності продажів, покращенню обслуговування клієнтів та ефективному маркетингу, компанії можуть збільшити прибутковість бізнесу.

В цілому, використання CRM-систем допомагає компаніям збільшити продуктивність роботи, покращити обслуговування клієнтів та збільшити прибутковість бізнесу. Більш того, CRM-системи є сучасними та надійними інструментами, що дозволяють компаніям бути конкурентоспроможними на ринку та успішно розвиватися в умовах сучасного бізнесу.

У зв'язку з тим, що CRM-системи виступають комплексними інструментами управління взаємодією з клієнтами, які дозволяють збирати, зберігати та аналізувати дані про клієнтів, їхні історії замовлень та спілкування з компанією, тому можна впевнено сказати, що одна з основних особливостей даних систем - це можливість персоналізованого підходу до кожного клієнта. Завдяки зібраній та обробленій інформації, компанії можуть надавати клієнтам індивідуальний підхід та вирішувати їхні проблеми більш ефективно. Крім того, системи CRM дають можливість створювати персоналізовані пропозиції та рекомендації, що дозволяє збільшувати продажі та підвищувати лояльність клієнтів. Іншою важливою можливістю CRM-систем є збільшення ефективності роботи з клієнтами. Дякуючи належній організації бази даних та доступу до неї з різних відділів компанії, працівники можуть більш ефективно відповідати на

запити клієнтів та оперативно вирішувати проблеми. А також системи забезпечують підвищення ефективності маркетингових та продажних кампаній, що дозволяє збільшувати прибуток компанії. Окрім цього, системи CRM дозволяють контролювати роботу працівників, що займаються взаємодією з клієнтами. Завдяки функціям моніторингу та аналізу активності, менеджери можуть контролювати роботу своїх підлеглих та вчасно реагувати на проблеми.

В свою чергу CRM-системи дозволяють забезпечувати надійний інформаційний обмін між різними відділами компанії, що підвищує загальну ефективність роботи. Наприклад, відділ продажів може передати відділу логістики інформацію про замовлення, а відділ маркетингу - інформацію про попит на товари. Це дозволяє підвищити якість обслуговування клієнтів та зменшити час на вирішення різноманітних завдань.

Також системи CRM забезпечують можливість збільшувати продажі та рентабельність компанії. За рахунок зібраної та обробленої інформації, менеджери можуть аналізувати клієнтську базу та виявляти нові можливості для продажів. Наприклад, можна виявити клієнтів, які не здійснювали покупок деякий час та запропонувати їм індивідуальну знижку. Це може допомогти збільшити обсяг продажів та залучити нових клієнтів.

У сучасних умовах, коли бізнес-середовище стає все більш конкурентним та швидкозмінним, важливо мати ефективні інструменти управління, щоб зберігати конкурентоспроможність та забезпечити стабільний ріст компанії. Можна стверджувати, що CRM-системи - це сучасний та ефективний інструмент управління економікою, який дозволяє підвищити ефективність бізнесу та забезпечити стабільний ріст компанії в умовах конкурентного середовища. Варто звернути увагу на те, що вибір CRM-системи потрібно здійснювати з урахуванням конкретних потреб та можливостей компанії, а також з використанням кваліфікованих фахівців, які допоможуть максимально ефективно використовувати потенціал цього інструменту.

Інформаційні джерела:

1. Що таке CRM-система та як вона працює? URL: <https://www.creatio.com/page/uk/definition-crm>
2. CRM – Управління взаємовідносинами з клієнтами. URL: <https://evolpe.com.ua/crm/>