

ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ PERFECTUM-CRM ДЛЯ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

Пензева Ю.М., Чала О.І.

Науковий керівник - канд. техн. наук, доцент Чалий І. В.

Харківський національний технічний університет сільського господарства імені П.Василенка.

Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна.

(61002, Харків, вул. Алчевських 44, каф. кібернетики, тел. (057) 716-41-70

E-mail: agropybernetic@gmail.com)

Останнім часом для організації комерційної діяльності малих та середніх фірм, реалізації нових стратегій якісного обслуговування клієнтів, при вирішенні багатьох щоденних питань роботи, стали масово використовувати відносно нові інструменти, що засновані на сучасних ІТ - CRM-системах.

CRM-система (Customer Relationship Management - управління взаємовідносинами з клієнтами) – це програмний комплекс, який що найменше дозволяє вести єдину базу даних клієнтів і зберігати історію взаємин з клієнтами, тим самим дозволяє реалізувати CRM-стратегію в даній організації. Ця стратегія ведення комерційної діяльності направлена на формування прихильності клієнтів до компанії і заснована на регулярному аналізі взаємин з клієнтами та їх постійному вдосконаленні.

Ми проаналізували один із таких програмних продуктів - систему Perfectum-CRM для ведення бізнесу, відносно нову розробку вітчизняних фахівців (<https://perfectum.in.ua/>).

Виявилось, що ця система за функціональними можливостями і областю застосування об'єднує у собі риси трьох основних технологій в одній системі: операційних CRM, аналітичних CRM та CRM-систем колабораційного типу. Як операційна вона дозволяє повністю вирішувати багато питань: планування і контролю комунікацій з клієнтами, збір всієї необхідної інформації про клієнта, контроль проходження бізнес-процесів взаємодії з клієнтом і інше. Її аналітичні можливості не так розвинені, як хотілося-б, але основних фільтрів по клієнтах, продажах, домовленостях, а також відповідних засобів візуалізації результатів цілком достатньо для основних потреб. Крім того, як зазначено розробниками, Perfectum CRM є зовсім безкоштовною, до того ж одержуєте ви її назавжди, а не на короткий період, як пробну версію. За допомогою цієї системи ви зможете без проблем контролювати всі процеси, що відбуваються в компанії, у режимі онлайн із будь-якого місця на будь-якому пристрої: ПК, ноутбук, планшет, смартфон.

Серед деяких недоліків системи треба зазначити відсутність поки українського інтерфейсу та хоча б невеличкої довідки по роботі з системою.

Висновки. Зараз існує багато різноманітних інформаційних систем класу CRM, включаючи рішення на базі SaaS. Вони можуть допомогти нам як у навчанні так і в подальшій роботі за фахом. Perfectum-CRM, з нашої точки зору, є одним із програмних продуктів, який може бути рекомендований для навчання студентів економічних спеціальностей.