

Секція 16. НОВІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ

ВЛАСТИВОСТІ CRM-СИСТЕМ

Беліченко В.Г., гр. МР-47

Наукові керівники: канд. екон. наук, доц. **Черкашина Л.В.**,
ст. викл. **Тимофєєва О.М.**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Розвиток ринку і посилення конкуренції в сучасній економіці вимушує підприємства шукати конкурентні переваги. Вирішенням цього завдання стає тісна взаємодія із клієнтом. Управління відносинами із клієнтами, відоме як CRM або Customer Relationship Management, є невід'ємною функціональною частиною сучасної комплексної інформаційної системи (ІС) підприємства. Суть CRM – це залучення нових клієнтів та їх розвиток, а також виявлення найбільш прибуткових клієнтів, їх утримання з метою максимізації одержуваного прибутку. CRM – це стратегія бізнесу.

Залежно від потреб компанії і масштабів взаємодії з клієнтами можливо застосування CRM-систем різного рівня автоматизації. Найбільш затребувані рішення на ринку СНД такі: MS CRM, Sales Expert (Quick Sales), TerraSoft CRM, 1С-Парус: CRM Управління продажами. CRM система рідко функціонує сама по собі, для повноцінної роботи необхідна наявність її облікової системи.

В рамках дисципліни “Інформаційні системи і технології в маркетингу” проведено аналіз таких CRM-систем, як Парус-Менеджмент та Маркетинг і Quick Sales. Парус-Менеджмент та Маркетинг є підсистемою облікової ІС Парус-Підприємство. Програма Quick Sales пов'язана із системою 1С на рівні передачі даних про оплату рахунків. Знайомство з клієнтом в обліковій системі починається тільки з моменту фіксації факту продажу, тоді як для CRM-системи факт продажу – це лише підетап тривалих відносин з клієнтом.

CRM-система Парус-Менеджмент та Маркетинг є більш незалежною. Вона включає словники товарів, одиниць виміру матеріально-відповідних осіб та ін. Тому інтерфейс системи Парус більш складний та громіздкий. Обмежені можливості демоверсії системи не дають змоги ознайомитися із усіма її функціями.

Quick Sales працює з такими інтегрованими даними, як вартість договору. Ця система має сучасний інтерфейс, більш простий та зручний для користувача. Найбільш відомий звіт CRM-систем, відомий як Воронка продажів, можна сформувати тільки у системі Quick Sales. Враховуючи перелічені властивості демонстрацію функцій CRM-систем пропонується проводити на прикладі системи Quick Sales.