

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ CRM-СИСТЕМИ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

В умовах сьогодення інформація є дуже цінним ресурсом і той, хто володіє знаннями – володіє світом. Система управління взаємовідносин з клієнтами – певний інструмент управління знаннями.

Сучасна CRM–система спрямована на вивчення ринку та потреб споживачів. Саме на основі цих знань фірма створює нові товари чи послуги, завдяки чому компанія досягає поставлених цілей та покращує свій фінансовий показник.

CRM бере свій початок з 80-х років XX ст., система була запропонована як прямий маркетинг, перевага надавалась важливим для компанії клієнтам, інформація була часто повторюваною і приносила мало користі. Вже у 1990 р. з'явилась CRM–система, яка вдосконалюючись із кожним роком є і досі. Саме за допомогою цієї системи підприємства борються за лояльність клієнта.

У наукових працях таких вітчизняних та зарубіжних авторів, як М. Беніофф, П. Харріс, Р. Дудник [1], Д. Ядранський [2] розглядаються теоретичні рекомендації щодо застосування даної системи на маркетинговому ринку, а от на практичні аспекти звертали досить мало уваги.

CRM–система – це досить новий підхід встановлення зв'язку з клієнтами в Україні, проте досить відомий у багатьох країнах світу. Наприклад, у Європі та Америці ця система набула популярності ще у 90-х роках минулого століття, адже саме такий підхід дозволив вийти на новий рівень відносин з клієнтами [3].

На жаль, в Україні процес становлення затягнувся і не на всіх великих підприємствах введена CRM–система, або вона є досить застарілою, а на середніх та малих підприємствах просто не всі знають, що це таке, не говорячи вже про автоматизацію збору інформації про клієнта та її аналіз. Великою проблемою є вартість впровадження системи управління взаємовідносинами, але ми вважаємо, що дана система потрібна на кожному підприємстві, адже клієнт – це найцінніший ресурс, який є у компанії.

Перелік використаних джерел:

1. Дудник Р. І. Використання CRM–систем для організації бізнесу [Електронний ресурс]. / Р. І. Дудник. – Режим доступу: <https://sites.google.com/site/infosystchnu/leccia> – 6.
2. Ядранський Д. Н. Інформатизація обліку персоналу [Електронний ресурс] / Д. Н. Ядранський. – Режим доступу: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VAPSV/2012_2/St_17.pdf.
3. <http://www.ma-na-ger.ru>.