

Автоматизированные CRM-системы

Гутич И.И., Лицкевич О.В.

Белорусский национальный технический университет

В современном мире существует множество способов, направленных на повышение эффективности деятельности компаний, грамотное управление. Одним из инструментов, способных повысить эффективность бизнеса, являются специализированные CRM-системы (Customer Relationship Management), представляющие собой программное обеспечение, которое автоматизирует бизнес-процессы компании, обеспечивает взаимодействие всех ее подразделений с клиентами, включает в себя клиентскую базу, а также ряд методик, позволяющих систематизировать данные и регламентировать порядок работы с ними.

Такая система позволяет компании не только отслеживать историю развития взаимоотношений с заказчиками, координировать многосторонние связи с постоянными клиентами, строить отчеты и графики, позволяющие получить сводные данные по клиентам, динамике роста клиентской базы и аналитику в различных срезах, централизованно управлять продажами, потенциальными сделками, контролировать продажи, сроки оплаты, показатели работы менеджеров, маркетингом и послепродажным обслуживанием, консолидировать всю информацию о каждом клиенте путём обмена данными между различными информационными системами, но и подстраиваться под конкретные задачи для достижения максимального результата.

В настоящее время CRM-системы применяются в любых сферах бизнеса, где клиент персонализирован, где высока конкуренция и успех зависит от предоставления наиболее выгодных для клиента условий. Поэтому, максимального эффекта от внедрения CRM-систем добиваются компании, работающие в области услуг, производства, оптовой и розничной торговли, страхования и финансов, телекоммуникации, транспорта и строительства.

Несмотря на то, что некоторые системы являются закрытыми и имеют бесплатные версии с ограниченной функциональностью для привлечения внимания к ним (FlyDoc, QuickSales 2, EasyClients), существует целый ряд систем, которые на сегодняшний день являются открытыми и позволяют использовать их без каких-либо ограничений в рамках лицензий на свободное программное обеспечение (SugarCRM, Vtiger, Tutos, CentricCRM, OpenCRX, Compiere). Таким образом, данная технология оказывается фактически доступной широкому кругу пользователей.