

ПЕРЕВАГИ ВИКОРИСТАННЯ ХМАРНОЇ СИСТЕМИ CRM

магістр С.К. Зайцев, канд. техн. наук, доц. О.І. Баленко, НТУ "ХПИ", м. Харків

Визначення CRM розшифровується як Customer Relationship Management, що означає "управління взаємовідносинами з клієнтами" і відноситься до всіх стратегій, методів, інструментів і технологій, які використовуює бізнес для розвитку, утримання і залучення клієнтів.

Основна мета впровадження CRM-стратегії – створення єдиної екосистеми по залученню нових і розвитку існуючих клієнтів. Управляти взаєминами означає залучати нових клієнтів, нейтральних покупців перетворювати в лояльних клієнтів, з постійних клієнтів формувати бізнес-партнерів. Один з вагомих аргументів у підтримку розробки та впровадження такої системи у власному бізнесі – це те, що CRM підходить для компаній будь-якого розміру та в будь-якій галузі [1 – 3].

Розробники серйозних CRM, як будь-якої корпоративної системи – це завжди більше, ніж програмісти. Насамперед, перед ними стоїть завдання продати свій продукт, а отже, вести весь процес угоди у своїй системі. Так вони виступають не просто тестувальниками з опрацьованим тест-планом, а кінцевими користувачами та імплементують у систему всі потреби продавця, маркетолога, керівника підрозділу та компанії. По-друге, вони постійно стикаються з запитамі і заявками на доопрацювання, які також є джерелами ідей і лягають в основу розробки та впровадження потрібного функціоналу. Саме тому розумна увага до логіки самої CRM-системи може бути підказкою для зміни існуючих бізнес-процесів. CRM не просто служить для обліку, правильно обрана система може сприяти формуванню так званого портфеля перспектив та довгострокових потенційних можливостей.

Існує два типи CRM-систем. Детальний аналіз цілей бізнесу, поточних можливостей розгортання продукту дають розуміння, який саме тип системи найкраще підійде компанії. Виділяють наступні типи продукту:

1. Локальне програмне забезпечення CRM – тип системи CRM, яка розміщена на власному сервері компанії. Для встановлення потрібно придбати обладнання, програмне забезпечення та ліцензії на програмне забезпечення, а регулярні оновлення повинні виконуватися ІТ-відділом на місці, щоб забезпечити безпеку та актуальність системи. Це процес дорогий та трудомісткий в обслуговуванні.
2. Хмарні CRM-системи, у свою чергу, зберігають усі дані про клієнтів на віддаленому сервері, керованому хостинговою компанією. Фірма, що надає систему CRM, займається встановленням та оновленням програмного забезпечення. На її відповідальності резервне копіювання, обслуговування обладнання та безпека.

Більшість сучасних компаній віддають перевагу саме хмарним CRM-системам. Серед вирішальних факторів такого вибору зазначимо:

1. Функціонал – різноманітний функціонал доступний для імплементації за додаткову плату та значно легше розгортається на зарезервованих серверах.
2. Інтеграція – CRM можна інтегрувати з сайтом, соцмережами, сервісами email- та SMS-розсилок, телефонією.
3. Безпека – За безпеку відповідає розробник CRM-системи. Усі дані автоматично зберігаються на сервері компанії. Тому якщо несподівано вимикають світло або Інтернет, вони не пропадуть.
4. Техпідтримка – усі оновлення встановлюються автоматично та входять у вартість щомісячної оплати. Не потрібно зв'язуватися з розробниками, запрошувати спеціаліста. Специфічні налаштування можна замовити на етапі застосування.

Отже, хмарна CRM має високу масштабованість, що означає для організації легке розширення не тільки функціональних можливостей системи, але і її продуктивності по мірі зростання вимог бізнесу. Крім того система може бути кастомізована як під цілу компанію, так і для окремого користувача.

Список літератури: **1.** CRM: занурення під вершину айсберга [Електронний ресурс] // Режим доступу [www URL: https://habr.com/ua/post/267637/](https://habr.com/ua/post/267637/) **2.** Що таке CRM-система та як вона працює? [Електронний ресурс] // Режим доступу [www URL: https://www.terrasoft.ua/page/definition-crm](https://www.terrasoft.ua/page/definition-crm). **3.** Що таке хмарна CRM. [Електронний ресурс] // Режим доступу [www URL: https://salesap.ua/blog/chto-takoe-oblachnaya-srm/](https://salesap.ua/blog/chto-takoe-oblachnaya-srm/)