

країнами та галузями їх економік; 2) можливість втрати національної ідентичності окремих країн; 3) перехід приватних, державних проблем на новий, глобальний, рівень, що призводить до необхідності врахування світових господарських інтересів для вирішення національних проблем.

Усвідомлення актуальних проблем економічного розвитку в умовах глобалізації є важливим для формування ефективних національних стратегій розвитку та забезпечення стабільності світової економічної системи. Лише спільними зусиллями та дослідженнями можна знайти оптимальні шляхи вирішення цих проблем та забезпечити стає і збалансоване економічне зростання в умовах глобалізації.

Кобилінський О. Ю.  
Науковий керівник: Літвінова В.О.  
Одеський національний економічний університет

## **ЕФЕКТИВНІСТЬ CRM СИСТЕМ ДЛЯ ЛОГІСТИЧНИХ ПРОЦЕСІВ ТОРГІВЕЛЬНИХ КОМПАНІЙ**

Customer Relationship Management (CRM) відіграє важливу роль у логістичних процесах торговельного підприємства, допомагаючи в управлінні та оптимізації відносин з клієнтами. Однією з ключових функцій CRM є збір, аналіз та збереження інформації про клієнтів, що дозволяє підприємству краще розуміти їхні потреби та вимоги.

У сучасному бізнес-середовищі компанії стикаються зі зростаючою конкуренцією та швидкими змінами потреб клієнтів. Щоб досягти успіху і стабільно розвиватися на ринку, компанії повинні бути гнучкими, оперативно реагувати і завжди бути готовими до нових викликів. Система управління взаємовідносинами з клієнтами є одним з найважливіших інструментів, який допомагає компаніям досягти цих цілей.

Так, CRM може допомагати в управлінні запасами шляхом прогнозування попиту на продукцію на підставі історії замовлень та поведінки клієнтів. Це дозволяє підприємству зменшувати ризики непроданого товару та підтримувати ефективну логістичну систему. Крім того, CRM може впливати

на оптимізацію поставок та доставок. Інтеграція інформації про замовлення та запаси дозволяє автоматизувати процеси замовлення, визначити оптимальні маршрути для поставок та забезпечувати своєчасну доставку товарів.

CRM також виступає важливим інструментом для аналізу ефективності логістичних процесів. За допомогою аналітичних інструментів можна визначити слабкі місця в ланцюжку постачання, вдосконалити стратегії складського управління та оптимізувати транспортні витрати.

Важливим аспектом є інтеграція CRM з іншими інформаційними системами, такими як системи управління запасами та системи планування ресурсів підприємства. Це сприяє створенню єдиної інформаційної платформи, що полегшує обмін даними і підвищує консистентність інформації, а також використовується в різних аспектах логістичних операцій. Використання CRM допомагає підприємствам адаптуватися до змін у попиті, розвивати стратегії продажу та підтримувати гнучкість в бізнес-процесах.

Зазначимо, що впровадження CRM на торговельних підприємствах, хоча і має потенціал для покращення відносин з клієнтами та оптимізації бізнес-процесів, може зіткнутися з рядом складних проблем. Так, необхідні витрати та ресурси, пов'язані з впровадженням CRM, які можуть бути значними. У витрати входить не лише вартість програмного забезпечення, але і навчання персоналу, налаштування системи під конкретні потреби компанії та підтримка може стати фінансовим викликом, особливо для малих підприємств. Також зміна корпоративної культури та прийняття нових робочих процесів може призвести до опору персоналу. Часто співробітники відчують необхідність в додатковій підготовці та адаптації до нових інструментів, що може призвести до тимчасового зниження продуктивності.

Багато компаній можуть розпочати впровадження CRM, не визначивши чітку стратегію, що може призвести до неефективних витрат ресурсів та невдач у досягненні максимального ефекту. Українські клієнти можуть приділяти велику увагу особистим відносинам та особистому підходу. Підприємства повинні дотримуватися відповідних норм та стандартів, що ставить додаткові

вимоги до систем CRM в контексті збереження та обробки інформації про клієнтів.

Отже, ефективне використання CRM в Україні вимагає розуміння та врахування цих культурних особливостей для побудови довіри та відмінної клієнтської взаємодії. А впровадження CRM у логістичні процеси торговельного підприємства сприяє підвищенню ефективності, покращенню обслуговування клієнтів, оптимізації постачального ланцюжка та підвищенню конкурентоспроможності компанії на ринку.

Кожевніков І.В.  
Науковий керівник: Митрофанова А.С.  
НТУ «ХП»

## **ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ РИНКУ ВІРТУАЛЬНИХ СВІТІВ**

Віртуальні світи стали глобальними платформами, що об'єднують мільйони людей та включають в себе різноманітні технології. Один із прикладів AltspaceVR, соціальна віртуальна реальність, яка підтримує захват рухів через Kinect від Microsoft, відстеження очей та розширену реальність. Зміни в інвестиціях, ринкових доходах, кількості користувачів впливають на еволюцію технологій, пов'язаних із віртуальними світами.

Обговорення віртуальних світів як частини ігрового навчання стирає межу між віртуальною реальністю та відеоіграми. Наприклад, Minecraft і World of Warcraft є іграми, але також можуть належати до категорії віртуальних світів. Це викликає питання: чи є віртуальні світи моделюванням, іграми або окремою категорією? Відповідь полягає в тому, що вони можуть бути всім відразу, залежно від того, як вони використовуються та яким чином програмне забезпечення взаємодіє з користувачами.

Загалом, віртуальні світи є технологічним інструментом, який може використовуватися як для розваги, так і для освіти. Використання їх для навчання призводить до позитивних результатів. Дослідження показують, що