

РОЗРОБКА СИСТЕМИ CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ДЛЯ КОЛЛ-ЦЕНТРУ

Ткач А.Г., Яшина О.С.

Національний аерокосмічний університет ім. М. С. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут», Харків, Україна

CRM-системи мають впливати на ефективний розвитку бізнесу. Для call-центрів CRM-системи є важливим атрибутом швидкості та зручності роботи. Call-центр – це необхідний бізнес-інструмент нашого часу. Від того, наскільки якісно і оперативне буде обслужений потенційний клієнт, залежить його бажання в подальшому отримувати послуги від компанії, або відмовитися. Важливо розуміти, що call-центр – це «живий організм», що розвивається разом з компанією і клієнтами, показником його зростання є ефективність обслуговування клієнтів та дохід компанії. Компанії, що базуються на концепції управління Customer Relationship Management (CRM) є одними з провідних та розвинених. Переваги використання елементів CRM-систем полягають в зручності та ефективності управління роботою окремих структурних підрозділів компанії або компанії в цілому [1, 2].

Метою доповіді є створення засобів автоматизації call-центру за допомогою CRM-системи та створення конкурентоспроможного програмного продукту у відповідності до потреб замовника.

В доповіді наводяться результати аналізу потреб та досвіду застосування CRM-систем для call-центру. Наведені дані показують, що для розвитку call-центрів та зростання ефективності роботи, краще використовувати CRM-систему. В зв'язку з цим актуальності набувають CRM-системи, котрі спрямовані на зручність роботи операторів та менеджерів. Також у доповіді наведений аналіз основних існуючих CRM-систем. Наведено відомості з проектування функціоналу системи. Інструмент CRM дає змогу зберігати контактну інформацію клієнтів і потенційних клієнтів, визначати можливості продажу, реєструвати проблеми з обслуговуванням і планувати і керувати маркетинговими кампаніями в одному централізованому місці. При цьому інформація про всі взаємодії з клієнтом зберігається в базі даних та може бути доступною тих для співробітників компанії, які її потребують та мають відповідні права доступу.

Список літератури

1. Kumar V., Reinartz W. Customer relationship management. Concept, Strategy, and Tools. Third Edition. – Springer-Verlag GmbH Germany, 2018. – 422 p. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-662-55381-7>.
2. CRM 101: What is CRM? [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm>. (дата звернення 28.10.2022)