

ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ CRM-СИСТЕМ

PERSPECTIVE DIRECTIONS OF CRM SYSTEMS DEVELOPMENT

Анотація. Розглянуто ключові напрямки розвитку CRM-систем, включаючи використання штучного інтелекту, обробку великих даних, голосових помічників, мобільні версії, «хмарні» рішення та галузеві CRM-системи. Підкреслено значення постійного розвитку та адаптації CRM-систем для задоволення зростаючих потреб бізнесу в управлінні взаємовідносинами з клієнтами.

Ключові слова: CRM-система, бізнес, автоматизація, клієнтоорієнтованість, маркетинг.

Abstract. The key areas of development of CRM systems are considered, including the use of artificial intelligence, big data processing, voice assistants, mobile versions, cloud solutions and industry-specific CRM systems. The importance of continuous development and adaptation of CRM systems to meet the growing needs of business in managing customer relationships is emphasized.

Key words: CRM system, business, automation, customer focus, marketing.

На сучасному ринку, на всіх рівнях, існує значна конкуренція, і компанії повинні боротися за лояльність клієнтів, які вже є, а також шукати нових. Для досягнення успіху в цій конкурентній боротьбі, підприємства використовують CRM-системи (системи управління взаємовідносинами з клієнтами). Автоматизація бізнес-процесів стала необхідною складовою підвищення продуктивності компаній, і використання CRM-систем розглядається як інструмент для збільшення прибутковості підприємства. Разом з тим, сфера CRM постійно змінюється та розвивається, і для підтримки конкурентоспроможності, компанії повинні бути в курсі останніх тенденцій та перспективних напрямків їх розвитку.

У цьому контексті, варто розглянути ключові перспективи та напрямки розвитку CRM-систем, які вплинуть на бізнес-процеси у майбутньому.

Один із таких напрямків – використання штучного інтелекту, що може призвести до значного скорочення часу, який співробітники витрачають на рутинні завдання, такі як внесення даних у звітності або автоматизований контакт із клієнтами. Ця автоматизація дозволяє співробітникам зосередитися на більш важливих консультативних завданнях. У результаті кожен клієнт, незалежно від його категорії та статусу, може отримати індивідуальне обслуговування від «персонального менеджера». До прикладу, Creatio CRM використовує штучний інтелект для прогнозування рейтингу потенційних клієнтів, рекомендацій щодо наступних дій та автоматизації введення та збору даних [1].

Наступним перспективним напрямком розвитку CRM-систем є обробка великих обсягів даних (Big Data) та використання методів Data Mining. В цій галузі наразі відбувається інтенсивний розвиток, особливо в контексті розробки та застосування CRM-систем. Завдяки використанню штучного інтелекту дані можуть бути зібрані та оброблені ефективно, і вони можуть стати корисними для всіх сторін взаємовідносин на ринку, включаючи клієнтів та організації. Джерелами цих даних є різноманітні інформаційні носії, соціальні мережі, датчики та смартфони. Один з прикладів CRM-системи, яка використовує обробку великих обсягів даних, – це Salesforce, що надає широкий спектр послуг у сфері управління взаємовідносинами з клієнтами та використовує аналіз Big Data для поліпшення взаємодії з клієнтами. Наприклад, Salesforce використовує аналіз даних для прогнозування потреб клієнтів та індивідуального підходу до кожного клієнта [2]. Вони аналізують дані про покупки, історію взаємодії та інші параметри, щоб надати корисні рекомендації та сприяти збільшенню продажів.

Третім напрямком розвитку CRM-систем є впровадження вбудованих голосових помічників. Цей напрямок особливо актуальний у маркетинговій сфері, де очікується, що

інтеграція CRM-систем з голосовими помічниками дозволить користувачам працювати з даними, використовуючи голосові команди. Наприклад, це може включати можливість створення аудіовикликів клієнтів або контрагентів з бази даних за допомогою голосових інструкцій. Однією з CRM-систем, що вже впровадила технологію голосових помічників, є Salesforce. Вони вклали кошти в розробку Einstein Voice Assistant, щоб полегшити завдання персоналу, який займається продажами. Ця технологія допомагає відстежувати, повідомляти, оновлювати та сповіщати команди про важливі дані, спрямовані на клієнтів, і робить цей процес більш доступним та ефективним для користувачів [3].

Збільшена потреба в мобільних версіях CRM також є прогнозованим напрямком розвитку. Розробники передбачають розширення можливостей використання CRM-систем на мобільних пристроях, оскільки користувачі все більше виражають побажання мати можливість отримувати доступ до даних у режимі реального часу в будь-якому місці і момент. Однак цей підхід може викликати певні проблеми в зручності роботи з обширною інформацією, яку надає CRM-система. Напрямок розвитку віддаленого «хмарного» використання CRM-систем без інсталяції в компанії, також має актуальність у зв'язку з відсутністю витрат на придбання потужного сервера, виключенням витрат на утримання посади штатного системного адміністратора, наявністю віддаленого обслуговування та оновлення технічною підтримкою системи, оновлення налаштовує розробник віддалено.

Зростає попит на розробку спеціалізованих CRM-рішень для конкретних галузей. Універсальна CRM-система не завжди може ефективно автоматизувати галузеві процеси, що призводить до потреби розробки та вдосконалення галузевих CRM-рішень, які мають налаштовані функції та доступні за більш доступною ціною, що стимулює їхній розвиток. Один із конкретних прикладів галузевої CRM-системи – це «Veeva Systems», яка спеціалізується на розробці CRM-рішень для фармацевтичної і біотехнологічної галузей. Замість використання загальних CRM-систем, які можуть бути менш ефективними у роботі зі специфічними потребами фармацевтичних компаній, «Veeva Systems» надає рішення, які оптимізовані для управління клієнтськими відносинами в цій конкретній галузі [4]. Ці галузеві CRM-рішення мають функції, які враховують регуляторні вимоги, обмеження та особливості фармацевтичного бізнесу, що допомагає покращити ефективність та відповідність компаній цим правилам.

Висновок полягає в тому, що CRM-системи відіграють ключову роль у сучасному бізнес-середовищі, допомагаючи компаніям ефективно управляти взаємовідносинами з клієнтами. Перспективні напрямки розвитку CRM-систем вказують на те, що бізнеси докладають зусиль для постійного удосконалення систем управління взаємовідносинами з клієнтами, з метою поліпшення обслуговування клієнтів та збільшення конкурентоспроможності. Зростає важливість аналізу даних, інтеграції з іншими системами, розширення можливостей для особистих налаштувань та розвиток мережових рішень у CRM. Використання машинного навчання та штучного інтелекту відкриває нові можливості для передбачення поведінки клієнтів та автоматизації процесів. Враховуючи ці напрямки, компанії можуть підвищити ефективність своєї діяльності та надавати кращий сервіс своїм клієнтам. CRM-системи залишаються важливим інструментом у сучасному бізнес-середовищі та продовжують розвиватися, щоб задовольняти зростаючі потреби компаній у сфері взаємовідносин з клієнтами.

Література

1. AI-powered CRM Systems in 2023: In-Depth Guide. URL: <https://research.aimultiple.com/crm-ai/> (Дата звернення: 20.10.2023).
2. What Is Analytical CRM? (& 10 Best CRM Analytics Tools Examples). URL: <https://crm.org/crmland/analytical-crm> (Дата звернення: 20.10.2023).
3. Voice Technology And CRM: A New Partnership? URL: <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2019/09/11/voice-technology-and-crm-a-new-partnership/?sh=2fb1544031b3> (Дата звернення: 20.10.2023).
4. 13 of Top 20 Pharma Companies Adopt Veeva CRM Events Management for Better and More Compliant Events. URL: <https://www.veeva.com/resources/13-of-top-20-pharma-companies-adopt-veeva-crm-events-management-for-better-and-more-compliant-events/> (Дата звернення: 20.10.2023).