

ОГЛЯД ОСОБЛИВОСТЕЙ СУЧАСНОЇ CRM СИСТЕМИ SALESFORCE

Кошелєв М. О., Бурак Н. Є.

Львівський Державний університет безпеки життєдіяльності, Львів

У роботі здійснено огляд CRM системи Salesforce. Проведено аналіз системи управління взаємовідносинами з клієнтами та організація підприємства. Висвітлено основні можливості, переваги та недоліки CRM-системи та Salesforce.

Ключові слова: CRM, Salesforce, взаємовідносини, бізнес-процеси, автоматизація, управління.

The paper reviews CRM system of Salesforce. A brief analysis of customer relationship management system and organization of the enterprise.

Keywords: CRM, Salesforce, relationship, business processes, automation, management.

Високі темпи конкуренції, перенасичення ринку ідентичними товарами, зростаюча вимогливість споживачів диктують учасникам бізнесу нові умови у боротьбі за клієнтів. Тому в умовах інформаційного суспільства цілком закономірним є застосування сучасних інформаційних технологій, зокрема використання систем автоматизації відносин із клієнтами – CRM (Customer Relationship Management) – “управління взаємовідносинами з клієнтами”. Основна мета CRM-системи – створення єдиної екосистеми по залученню нових та розвитку існуючих клієнтів.

Оскільки CRM-система забезпечує швидкий доступ до даних, користувачам стає набагато простіше співпрацювати між собою – як наслідок, підвищується продуктивність та ефективність деяких процесів. Ще один вагомий аргумент на користь CRM-системи полягає в тому, що ця система підходить для компаній будь-якого розміру та будь-якої галузі – банки, агентства нерухомості, транспортні компанії, телекомунікаційні компанії, медичні та державні установи та багатьох інших.

Серед основних можливостей CRM систем доцільно виділити наступні:

1. Управління інформацією про клієнтів. Клієнтська база консолідована, організація отримує повну інформацію про своїх клієнтів та їх вподобання і опираючись на ці дані, буде стратегію взаємодії.

2. Управління продажами. Система зберігає повну історію спілкування з клієнтами, що допомагає департаменту продажів аналізувати поведінку клієнтів, формувати для них відповідні пропозиції, завойовувати лояльність.

3. Автоматизація маркетингу в CRM програмах. CRM-система дозволяє оптимально організувати управління маркетингом компанії, проводити маркетингові заходи, управляти ресурсами та бюджетами на маркетинг, координувати маркетингові дії.

4. Автоматизація документообігу. Система передбачає всі необхідні інструменти для управління як зовнішнім, так і внутрішнім документообігом компанії. Ці інструменти надають засоби автоматичного формування документів по шаблону, підготовки друкованих форм документів, підтримки актуальної версії документів, швидкого пошуку документів в системі та багато іншого.

5. Управління бізнес процесами. Розкласти робочі процеси по полицках, формалізувати – нетривіальне завдання, яке вирішується бізнес-аналітиками. Зменшується кількість помилок, робота компанії прискорюється, а результати стають більш прогнозованими.

6. Аналітичні можливості CRM-системи. Система дозволяє компанії отримати статичну інформацію, провести складний аналіз даних, необхідний для прийняття стратегічно важливих бізнес процесів.

Salesforce – це платформа, яка повністю хоститься на серверах компанії Salesforce у хмарному середовищі. Дана система була заснована у 1999 році колишнім виконавчим директором компанії Oracle – Марком Беніоффом. Головна ідея створення – це побудова доступного програмного забезпечення і впровадження його повністю онлайн в якості сервісу. Salesforce уже не перший рік є світовим лідером серед CRM платформ (див. Рис.1.).

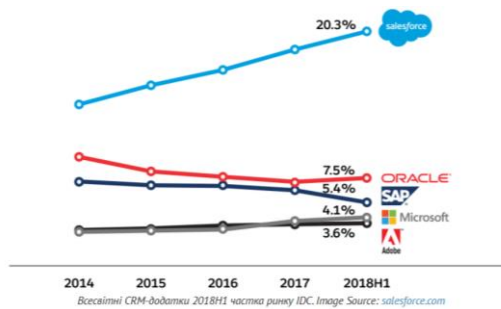


Рис. 1 – Статистика використання CRM систем відомих вендорів

Salesforce є багатокомпонентним рішенням. Окрім CRM-системи ця платформа також містить інструментарій, який дозволяє створювати та розгортати індивідуальні рішення, автоматизувати бізнес-процеси, інтегруватися із зовнішніми додатками. Більшість світових компаній є клієнтами Salesforce. Середи них : Adidas, AWS, Canon, Philips, Toyota, American Express, Cisco і багато інших.

Переваги роботи з Salesforce для розробників:

- Простий початок роботи. Не потрібно встановлювати жодних програм, немає ніяких вимог до обладнання. Розміщення в хмарному середовищі надає швидкий доступ до інформації. Для роботи з Salesforce потрібно мати лише доступ до інтернету.
- Платформа для багатьох користувачів. Усі користувачі мають спільну інфраструктуру та екземпляр програмного забезпечення. Це дає можливість автоматичного та одночасного оновлення для всіх користувачів на платформі.
- Організація навчання. Кожен має можливість створити безкоштовну організацію для навчання, практикування чи тестування. Це фактично повнофункціональне середовище для розробки.
- AppExchange. Salesforce дозволяє розробляти та продавати власні продукти або отримувати доступ до тисяч корисних, захищених та перевірених продуктів чи інтеграцій, створених іншими користувачами.
- Можливість інтеграції з сторонніми системами. Salesforce дає можливість для будь-якої інтеграції, також пропонує багато вбудованих інтеграцій – Heroku, Outlook, Gmail.

Salesforce має багато переваг, але разом з тим існує і низка недоліків:

- Salesforce має досить багато лімітів. До прикладу, за одну транзакцію можна зробити не більше 150 DM.
- Незручний механізм для дебагу коду. Для цього потрібно включити System.debug('message'). Тоді можна переглянути лог-файл.
- Статичні змінні «живуть» тільки в межах операції. Арех-змінна «живе» від початку до кінця реквесту, далі вона обнуляється

Отже, на основі проведеного огляду ринку сучасних рішень для ефективно організації бізнес моделей розвитку організацій, встановлено, що значну увагу приділяють використанню сучасних систем управління взаємовідносинами з клієнтами – CRM – системам. Значну популярність серед користувачів таких систем отримала CRM Salesforce, яка є комплексним рішенням для якісної організації роботи, управління та контролю за діяльністю компанії.

Література

1. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку / Н. П. Юрчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2019. - Вип. 23(2). - С. 141-147.
2. Що таке Salesforce і чим вона цікава для досвідчених розробників? [Електронний ресурс] – режим доступу до ресурсу - <https://dou.ua/lenta/articles/what-salesforce-is/>
3. Мозгова Г. В. Використання CRM-систем на українському ринку: особливості та перспективи / Г. В. Мозгова, А. О. Морозов, О. Д. Фомін // Проблеми системного підходу в економіці. - 2017. - Вип. 2. - С. 89-94. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE_print_2017_2_17
4. Можливості використання CRM-систем / Електронний ресурс. – Режим доступу: <https://www.terrasoft.ua>