



**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПОЛТАВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА
ІМЕНІ ЮРІЯ КОНДРАТЮКА**

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ

**76-ї НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ ПРОФЕСОРІВ,
ВИКЛАДАЧІВ, НАУКОВИХ ПРАЦІВНИКІВ,
АСПІРАНТІВ ТА СТУДЕНТІВ УНІВЕРСИТЕТУ**

ТОМ 1

14 травня – 23 травня 2024 р.

ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МОБІЛЬНИХ CRM-СИСТЕМ В РОБОТІ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

З переходом України до ринкової економіки, малий та середній бізнес став невід'ємною частиною економіки держави. Невеликі підприємства забезпечують роботою значну кількість людей, що соціально та економічно важливо для будь-якої країни в мирний час, та є особливо значущим, в умовах війни, для України. Ефективна робота малого та середнього бізнесу забезпечить державу стабільним прибутком, тому впровадження CRM-систем в організацію роботи бізнесу, є актуальним завданням [1,5].

CRM-система (англ. Customer Relationship Management) почали своє існування у 1956 році, але активно почали використовуватись у 1995. CRM-система є програмним забезпеченням, призначеним для автоматизації роботи з клієнтами, та використовується як в продажах, так і для зворотнього зв'язку з клієнтами. Вона дозволяє бізнесу ефективно керувати командою, переглядати замовлення та створювати фінансові звіти.

В сучасному світі більшість людей користуються мобільними пристроями. Вони мають негірший функціонал ніж деякі персональні комп'ютери, є меншими за розмірами та завжди під рукою. Для більшості завдань, які покладаються на CRM-систему, наприклад, ведення записів, не вимагає великих потужностей, тому використання мобільної версії є ефективним рішенням, оскільки зменшить витрати на купівлю обладнання та його обслуговування [2,3].

Кожен бізнес особливий та потребує різних підходів, що потрібно враховувати при створенні CRM-системи. Наприклад, замовник має декілька кінотеатрів, та не хоче витрачати гроші на уповноважену особу, що буде слідкувати за вчасним приходом на роботу, тому в його CRM-системі повинен бути облік, коли кожен з працівників прийшов та пішов з робочого місця. В такому випадку кожен працівник матиме на своєму мобільному пристрої обліковий запис в CRM-системі, що дозволить зменшити витрати на техніку.

Багатофункціональна та інтуїтивно зрозуміла мобільна CRM-система дозволяє організувати робочі процеси такі як забезпечення роботи з клієнтами та даними навіть у віддалених місцях або в дорозі, де використання комп'ютерної версії незручне або недоступне, або створення та перегляд фінансової звітності. Така особливість мобільних систем є дуже зручною для бізнесу, який потребує оперативної реакції на запити клієнтів або зміни на ринку. За допомогою мобільної CRM-системи, менеджери

можуть вести облік зустрічей, переглядати інформацію про клієнтів та вести комунікацію, навіть не перебуваючи за комп'ютером, що доволі зручно в умовах можливих відключень світла. Це забезпечує ефективний процес обслуговування, з будь-якої точки Землі в будь-який час, що в свою чергу підвищує задоволеність клієнтів та збільшує їх лояльність до бренду [4].

CRM-системи вже давно довели свою ефективність у плануванні та організації бізнесу, керуванні внутрішніми процесами. Це програмне забезпечення полегшує та автоматизує багато різноманітних задач. Використання мобільної версії дозволяє отримати доступ будь-коли та будь-де, оскільки мобільні пристрої завжди під рукою, що додатково може зменшити витрати на обладнання, що є значним плюсом для бізнесів, які тільки починають своє існування.

Література

1. *Марцінковська О., Легкий О. Організаційні аспекти впровадження CRM-систем у діяльність підприємства. Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України. 2018. Вип. 23. С. 81-85.*
2. *Kahan I., Kostyuchko S. CRM-системи як інструмент підвищення ефективності бізнесу. Computer-integrated technologies: education, science, production. 2023. С. 5-9.*
3. *Турчин Л.Я., Островерхов В.М. Застосування CRM-систем у маркетинговій діяльності та управлінні персоналом транспортних підприємств. Економічний аналіз. 2018. Т.8. № 3 С. 199-206.*
4. *Чазов Є.В. CRM-системи для малого бізнесу: необхідність та способи впровадження. Економіка і суспільство. 2017. Вип. 8. С. 391-397.*
5. *Берестецька О. Різник Н. Використання CRM-систем в Україні в умовах невизначеностей. Bulletin of Sumy National Agrarian University. 2023. С. 26-31.*