

ВИБІР ТА РОЗРОБКА CRM-СИСТЕМ ДЛЯ БІЗНЕСУ: КЛЮЧОВІ ФАКТОРИ ТА ЕТАПИ РЕАЛІЗАЦІЇ

Захарова Л.М., Назаров О.С.

E-mail: liubov.zakharova.cpe@nure.ua

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. ПІ
м. Харків, Україна

This article explores the main functions of CRM systems, as well as approaches to choosing between implementing ready-made solutions and developing custom CRM systems for businesses. It provides a comprehensive analysis of the processes involved in selecting the optimal CRM system for specific business needs. The study covers key factors that determine the effectiveness of CRM systems, as well as the stages of their development and implementation. It has been established that the choice between ready-made and custom solutions depends on business requirements, company size, and available resources. The article emphasizes the importance of the right approach to CRM system implementation for optimizing business process management.

Розробка CRM-систем стає ключовим інструментом для досягнення максимальної продуктивності бізнес-процесів. Для компаній це означає необхідність впровадження сучасних рішень, які автоматизують бізнес-процеси, покращують комунікацію з клієнтами та підвищують ефективність маркетингових стратегій.

Метою даної роботи є аналіз основних факторів та етапів реалізації при розробці CRM-систем для бізнесу.

Для бізнесу важливо, щоб CRM-система забезпечувала базові функції, які адаптовані до конкретних вимог компанії, та містила оптимальний набір функцій, які сприятимуть ефективному управлінню взаємовідносинами з клієнтами. До таких функцій належать [1]:

- управління контактами (централізоване зберігання інформації про клієнтів, історія взаємодій та можливість сегментації бази даних);
- управління продажами (відстеження етапів продажу, прогнозування та аналіз угод);
- автоматизація завдань (створення нагадувань, планування зустрічей та автоматичне призначення відповідальних осіб);
- звіти та аналітика (отримання детальних звітів про продажі, ефективність менеджерів та аналіз поведінки клієнтів);
- інтеграція з іншими інструментами (синхронізація з електронною поштою, телефонією, месенджерами та іншими сервісами).

Перед бізнесом часто постає вибір між впровадженням готової CRM-системи та розробкою індивідуального рішення. Кожен підхід має свої переваги та недоліки [2]:

Розглянемо переваги та недоліки готових CRM-систем.

До переваг можна віднести: швидке впровадження (мінімальні часові витрати на налаштування та запуск, нижча вартість (відсутність витрат на розробку та технічну підтримку, постійні оновлення (розробники регулярно додають нові функції та забезпечують підтримку).

До недоліків відносяться: обмежена кастомізація (можливості налаштування можуть бути обмеженими), зайві функції (наявність непотрібних опцій, які можуть ускладнювати роботу).

Розробка власних CRM-систем також має свої переваги й недоліки.

Перевагами є: повна відповідність потребам (розробляється з урахуванням специфіки бізнес-процесів компанії), масштабованість (можливість додавання нових функцій у міру росту бізнесу).

Недоліками є: висока вартість (значні інвестиції в розробку та підтримку), тривалий час впровадження (процес розробки може зайняти багато часу).

Створення власної CRM-системи є виправданим рішенням для великих компаній з високим оборотом і вимогами до безпеки. Вони можуть дозволити собі інвестувати в розробку та утримання команди спеціалістів. Однак для малого та середнього бізнесу такі витрати часу і коштів є недоцільними, оскільки існують готові CRM-рішення, які повністю задовольняють їхні потреби.

Проаналізуємо ключові фактори при розробці CRM [3]:

1. Аналіз потреб бізнесу. Перед початком розробки CRM-системи важливо чітко визначити її функціональні вимоги. Потрібно визначити ключові бізнес-процеси, які потребують автоматизації, а також необхідні функції, серед яких: управління контактами та взаємодією з клієнтами; автоматизація продажів і маркетингових кампаній; відстеження угод та лідогенерація; інтеграція з іншими сервісами, такими як платіжні системи, e-mail-розсилки та аналітика.

2. Масштабованість і гнучкість. CRM-система повинна мати можливість адаптуватися до зростання компанії. Важливо забезпечити розширюваність функціоналу, підключення додаткових модулів та інтеграцію з іншими системами.

3. Вибір технологій. Розробка CRM може здійснюватися за допомогою різних технологічних стеків:

- Backend: Python (Django, Flask), PHP (Laravel, Symfony), Node.js (Express.js), Java (Spring Boot);
- Frontend: React.js, Vue.js, Angular;
- Бази даних: PostgreSQL, MySQL, MongoDB;
- Хмарні платформи: AWS, Google Cloud, Microsoft Azure.

4. Інтерфейс і користувацький досвід (UX/UI). Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс є важливим елементом для ефективного використання CRM-системи. Зручна навігація, можливість персоналізації та аналітичні інструменти значно підвищують продуктивність користувачів.

5. Безпека і захист даних. Захист персональних даних та комерційної інформації є критично важливим. Необхідно реалізувати механізми аутентифікації, шифрування та резервного копіювання даних.

Проаналізуємо процес реалізації CRM:

1. Аналіз та планування. На цьому етапі визначаються бізнес-вимоги, проводиться аналіз ринку, створюється технічне завдання та обирається технологічний стек.

2. Проектування архітектури. Визначення структури бази даних, взаємодії між модулями та інтеграцій з іншими сервісами.

3. Розробка MVP (Minimal Viable Product). Створення базової версії CRM, яка містить основний набір функцій та дозволяє протестувати її в реальних умовах.

4. Тестування та вдосконалення. Перевірка працездатності системи, виправлення помилок, додавання нових функцій відповідно до зворотного зв'язку користувачів.

5. Розгортання та підтримка. Запуск CRM-системи в експлуатацію, навчання персоналу, технічна підтримка та подальше оновлення.

Розробка CRM-системи оптимізує бізнес-процеси, покращує взаємодію з клієнтами та сприяє зростанню прибутку. У ході дослідження проаналізовано ключові фактори вибору та розробки CRM, зокрема переваги готових і кастомізованих рішень, етапи реалізації, масштабованість, безпеку та UX/UI. Визначено сучасні технології: Python (Django, Flask), Node.js (Express.js), React.js, PostgreSQL, MySQL, хмарні платформи (AWS, Google Cloud, Microsoft Azure) та засоби інтеграції. Подальші дослідження зосередяться на практичній ефективності CRM, інтеграції з AI, оптимізації хмарних рішень та посиленні безпеки даних. Перспективи досліджень охоплюють AI для автоматизації, хмарні платформи для масштабованості та блокчейн для підвищення безпеки й продуктивності CRM-систем.

Список використаних джерел:

1. CRM система: повний гід по вибору CRM для початківців URL: <https://nethunt.ua/blog/shcho-takie-crm-sistiema-povnii-ghid-po-viboru-crm-dlia-pochatkivtsiv/> (дата звернення: 20.02.2025).

2. Розробка CRM системи vs. Готові рішення: вартість та різниця URL: <https://shelfy.com.ua/newsroom/rozrobka-crm-vs-gotovi-rishennya/> (дата звернення: 20.02.2025).

3. Розробка CRM систем. URL: <https://wezom.com.ua/ua/razrobotka-crm-system> (дата звернення: 20.02.2025).