

[Электронный ресурс] / Data Mining. – 2006. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/database/datamining/>. – Дата доступа: 11.04.2009.

УДК 004.4:338

*Студ. Грузневич Е.С.,
ст. преп. Вардомацкая Е. Ю.*

РОЛЬ CRM-СИСТЕМ В ПОВЫШЕНИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Цель исследования – обзор и анализ современных CRM (Customer Relationship Management)-систем, выбор и внедрение программного продукта, который наилучшим образом подходит малому и среднему бизнесу. Для малого и среднего бизнеса среди прочих CRM-систем (SalesLogix, AT Клиент, Axiom.CRM, CLIENTmanager, MetodiX, Berner and Stafford, Naumen, Quick Sales, Sales Expert, Sigma Client, SM Plasma, TerraSoft, TopCRM, TopPlan, WinPeak и др.) может быть рекомендована CRM Galloper Personal, которая обладает определенными преимуществами перед другими аналогичными пакетами: автоматизация учета клиентских записей и хранение полной истории контактов, возможность расширенного поиска карточки клиента в базе, комплексная автоматизация всех отделов продаж, автоматическое составление расписания рабочего дня менеджеров с учетом информации о цене контракта и заинтересованности клиента, выставление и контроль оплаты счетов, обмен данными и взаимодействие с другими программами обработки данных, оперативная статистическая информация менеджеров, лёгкость и быстрота обучения персонала, минимальная стоимость внедрения.

CRM-система Galloper прошла апробацию в ОДО «Фарталер», где стала одним из средств повышения эффективности ведения бизнеса. После ее внедрения появилась возможность интеграции разрозненных данных, лучшего понимания потребностей клиентов, наметился рост объемов продаж, а значит и доходов. Это, несомненно, способствует стабилизации малого и среднего бизнеса, что особенно важно в условиях нестабильной финансово-экономической ситуации.

Список использованных источников

1. Интернет – университет информационных технологий ИНТУИТ [Электронный ресурс] / Data Mining. – 2006. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/department/itmngt/crm/>. – Дата доступа: 11.01.2009.