

АНАЛІЗ ВПРОВАДЖЕННЯ CRM-СИСТЕМ

Ларка М.І., Сінческул І.Л.

Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут», м. Харків

Однією з інформаційних систем, що забезпечує орієнтацію підприємства на ринок, а саме на якісну взаємодію з клієнтами, є CRM-система (customer relationship management – управління взаємовідносинами з клієнтами). Суть впровадження даної системи полягає в створенні вичерпної інформаційної бази клієнтів (постійні, лояльні і т.п.), що може стати для компанії довгостроковою конкурентною перевагою. Основна увага в таких системах приділяється впровадженню безперервної взаємодії з клієнтами і її операційного обліку. Останнім часом разом з позитивними відгуками від компаній, що використовують CRM-системи, стали з'являтися заяви про випадки її невдалого впровадження. Причини невдач або відмов від впровадження CRM-систем полягають в наступному:

- впровадження системи відбувається за відсутності стратегії орієнтації компанії на клієнта і неповна адаптація системи до умов компанії і виду бізнесу;
- відсутність чітко вираженої організаційної структури, детального опису бізнес-процесів компанії, посадових інструкцій та системи мотивації співробітників;
- безсистемне накопичення даних при впровадженні системи і відсутність їх кваліфікованого аналізу ;
- відсутність післяпродажного або неякісне обслуговування системи;
- очікування керівництвом компанії швидкого ефекту віддачі від впровадження проекту;
- відмова менеджерів від загальноприйнятих правил документування інформації;
- погане, практично неможливе, поєднання програмного забезпечення з відрядною формою оплати праці;
- відмова від персоналізації продажів, що веде до виникнення внутрішньофірмової конкуренції;
- втрата конфіденційності інформації;
- мода на впровадження системи;
- монополія ринку або перевищення попиту над пропозицією;
- невелика кількість клієнтів і менеджерів на підприємстві.

Проведений аналіз помилок і невдач при впровадженні CRM-системи та її удосконалення сприятимуть зростанню ефективності діяльності підприємства на ринку.