

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ УПРАВЛЕНИИ ПРОДАЖАМИ

Успех в работе любой организации, занимающейся продажами, обеспечивается посредством реализации комплекса организационно-технических, экономических и правовых мероприятий. И главным является выработка оптимальных управленческих решений, которые достигаются благодаря максимально полному учету факторов, воздействующих на продажи.

Современные автоматизированные системы управления трансформируют и совершенствуют бизнес-процессы организаций. Это позволяет снизить внешние и внутренние риски, улучшить оперативный учет, избежать существенных ошибок при формировании документов, планировать и контролировать остатки товаров на складах и взаиморасчеты с поставщиками, своевременно принимать эффективные управленческие решения.

Наиболее эффективным инструментом совершенствования деятельности организаций, занимающихся продажами, является использование новейших программных продуктов и систем, одной из которых является CRM-система.

CRM (Customer Relationship Management) — прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов [1].

Внедрение CRM-системы помогает получать общую стандартизированную базу контактов, осуществлять постоянный мониторинг качества работы отдела продаж в любое время, получать статистику и аналитику эффективности работы с клиентами, планировать повышение качества работы и выстраивать стратегию развития бизнеса.

Многие CRM-системы существуют уже много лет, и большинство из них сформировалось из систем, которые давно автоматизировали определенные аспекты взаимодействия с клиентами.

В Республике Беларусь наиболее сильные позиции занимает CRM-система «Битрикс24», которая работает с 2009 г., ориентирована на российский рынок, быстро и уверенно развивается. Основные возможности «Битрикс24» ориентированы на автоматизацию рабочих процессов. Эта CRM-система налаживает работу не только с клиентами, но и помогает управлять процессами внутри компании. Основные задачи CRM-системы: планирование рабочего времени, управление задачами и проектами, работа с документацией, автоматизация продаж, общение с клиентами.

Источник

1. Умные программы для бизнеса: обзор популярных CRM-систем [Электронный ресурс] // Блог.ingate. — Режим доступа: <https://blog.ingate.ru/detail/umnye-programmy-dlya-biznesa-obzor-populyarnykh-crm-sistem>. — Дата доступа: 22.11.2022.