

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/291972>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Информационные технологии

-

Введение

Система Customer Relationship Management (CRM) -система обычно включает в себя базу данных клиентов, инструменты управления данными для работы с разнообразными данными клиентов, функции автоматизации рабочих процессов для проектирования и управления процессами, аналитику, информационные панели и другие функции, такие как прогнозирование и интеллектуальная оценка. Используя эти функции, компании могут привлекать своих клиентов через предпочитаемые ими каналы, такие как веб-сайты, электронная почта, телефонные звонки, чат-боты и другие. Программное обеспечение CRM, получившее широкое признание как решение №1 для отделов продаж, маркетинга и других отделов, работающих с клиентами, значительно упрощает повседневную работу, автоматизируя широкий спектр действий, связанных с управлением воронками продаж и маркетинга, составлением отчетов, прогнозированием, аналитикой и т. д .

Основная часть

Системы Customer Relationship Management (CRM) – это системы с интегрированными маркетинговыми возможностями, которые позволяют маркетологам оптимизировать рабочие процессы управления потенциальными клиентами и разрабатывать персонализированные маркетинговые кампании для лучшего привлечения клиентов и потенциальных клиентов.

Усовершенствованные решения CRM позволяют маркетологам выстраивать более целенаправленные коммуникации с клиентами, используя всестороннее представление клиентов, маркетинговые информационные панели и инструменты на основе AI/ML для следующих наилучших действий, рекомендаций по продуктам и оценки качества потенциальных клиентов.

Благодаря встроенным инструментам управления кампаниями CRM позволяет маркетологам разрабатывать, управлять и оптимизировать сложные многоканальные маркетинговые кампании в едином интерфейсе.

Интеграция маркетинга в ваш пакет CRM позволяет пользователям собирать данные о клиентах в Интернете через веб-страницы и веб-сайты электронной коммерции, анализировать данные о намерениях, отслеживать взаимодействия, происходящие с помощью чатов с участием человека и чат-ботов, отслеживать звонки и анализировать данные социальных сетей.

Отслеживание поведения клиентов позволяет пользователям следить за всеми взаимодействиями с клиентами, анализировать исторические данные и использовать инструменты на базе AI/ML для создания персонализированных предложений и рекомендаций по продуктам через соответствующие маркетинговые каналы.

Профессионалы по продажам могут воспользоваться оптимизированными рабочими процессами продаж, которые проводят их через полный цикл продаж, от создания и взращивания потенциальных клиентов до успешного закрытия сделки. Системы CRM могут помочь выявить узкие места в процессах и помочь торговым представителям повысить эффективность взаимодействия с клиентами на каждом этапе цикла продаж.

Таким образом, применение CRM могут улучшить процессы производственной логистики, что можно применить и в отношении анализируемого предприятия – арматурного завода «Динамика», что будет сделано в следующей главе.

На данном этапе, среди международных CRM систем следует отметить следующие:

Salesforce Sales Cloud- это популярный CRM-продукт из стабильной системы Salesforce, который включает в себя отдельные решения для облачного сообщества, сервиса, маркетинга и аналитики. Система помогает отслеживать в одном файле все взаимодействия и информацию о клиентах и следить за большим количеством потенциальных клиентов.

Hubspot CRM - это простое и бесплатное решение, позволяющее отделам продаж использовать существующий рабочий процесс без особых изменений, чтобы быстро приступить к работе.

Данная система аккуратно организует все детали общения менеджеров с клиентами.

Freshsales - это коммерческая программная система CRM для бизнеса, созданная для вашей команды по продажам, чтобы эффективно взаимодействовать с каждым из ваших клиентов, в то время как она снабжена информированным призывом к действию и полным досье по клиентам предприятия.

Pipedrive - упорядочивает деловые контакты, что должно дать менеджерам хороший обзор продаж и позволить сосредоточиться на важных сделках. Его легко и быстро настроить, что также немаловажно при внедрении CRM.

Список используемых источников

1. Голубева А.И., Митрейкин И.П. Современные crm решения. Выбор CRM -системы. Вектор экономики. 2019. № 11 (41). С. 94.
2. Молино П. Технологии CRM: Экспресс-курс. -М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
3. Finance online. 15 Best CRM Systems. [Электронный ресурс] <https://financesonline.com/15-best-crm-software-systems-business/>
4. Salesforce CRM. [Электронный ресурс] <https://www.salesforce.com/crm/>
5. Hubspot CRM. [Электронный ресурс] www.hubspot.com
6. Freshsales. CRM Software by Industry. [Электронный ресурс] <https://www.freshworks.com/freshsales-crm/industry/>
7. Pipedrive. [Электронный ресурс] www.pipedrive.com
8. Insightly. [Электронный ресурс] www.insightly.com
9. Zoho CRM. [Электронный ресурс] www.zoho.com
10. Nimble. [Электронный ресурс] www.nimble.com
11. PipelineDeals. [Электронный ресурс] www.pipelinedeals.com
12. Nutshell. [Электронный ресурс] www.nutshell.com
13. Bpm'online. [Электронный ресурс] www.bpmonline.com
14. Adsoup. [Электронный ресурс] www.adsoup.com
15. Microsoft Dynamics CRM. [Электронный ресурс] www.dynamics-crm.ru
16. SalesforceIQ. [Электронный ресурс] <https://help.salesforceiq.com>
17. Spiro. [Электронный ресурс] www.spiro.ai
18. ExxpertApps. [Электронный ресурс] www.crm.ahktunis.org

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/291972>