УДК 004.91:658.818

ЦИФРОВІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИН З КЛІЄНТАМИ БУДІВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Б. Зарудній, група МЕ-20
Науковий керівник: ***А. Доренська,*** асистент
Центральноукраїнський національний технічний університет

Цифровизація управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer Relationship Management, CRM) – це процес використання цифрових технологій для збору, аналізу і використання даних про клієнтів з метою покращення взаємодії з ними. Це включає в себе використання програмних продуктів, що автоматизують процеси обробки даних про клієнтів, такі як ведення бази даних клієнтів, аналіз їхньої активності і відгуків на продукт або послугу, а також планування і виконання маркетингових кампаній. [1] Серед найпопулярніших CRM систем, які використовуються в Україні, можна виділити такі: Bitrix24, AmoCRM, Salesforce, HubSpot CRM, Zoho CRM.

Цифровізація управління взаємовідносинами з клієнтами дозволяє компаніям ефективніше реагувати на потреби клієнтів, забезпечуючи персоналізований підхід до кожного клієнта. Вона допомагає підвищити задоволеність клієнтів, збільшити їхню лояльність і покращити фінансові показники компанії. Адже, цифрові технології дозволяють відстежувати всі етапи взаємодії з клієнтом, починаючи від першого контакту і до післяпродажного обслуговування, забезпечують персоналізований підхід до кожного клієнта за допомогою цифрових інструментів, збільшуючи лояльність до компанії.

Для будівельної компанії ці CRM системи є інструментом аналітики та прогнозування та для управління проектами, що дозволяє будівельній компанії ефективно планувати та виконувати роботи, контролювати витрати і вчасно реагувати на зміни. Накопичені інформація та весь масив даних про клієнтів дозволяє будівельній компанії краще розуміти їхні потреби і уподобання. На основі аналітики цього можна розробляти більш ефективні маркетингові стратегії і планувати розвиток будівельної компанії в майбутньому.

Вибір найкращої CRM системи для будівельної компанії може залежати від конкретних потреб і особливостей бізнесу. Спеціалізованими CRM системами на сьогодні є: Procore (що має додатковий функціонал управління будівельними проектами, яка дозволяє вести облік контактів з клієнтами, керувати документацією, веденням бюджету і термінами виконання робіт), BuilderTREND (спеціалізується на управлінні будівельними проектами і може допомогти вам керувати всіма етапами будівництва, від відносин з клієнтами до управління підрядниками), PlanGrid (програмне забезпечення для управління планами будівельних проектів, що може бути корисним для будівельної компанії для спілкування з клієнтами і підрядниками), Buildertrend (спеціалізується на управлінні будівельними проектами і може допомогти вам керувати всіма етапами будівництва, від відносин з клієнтами до управління підрядниками), JobProgress(CRM-система спрямована на будівельні компанії і дозволяє керувати клієнтами, проектами, підрядниками та фінансами в одній системі).

Краща CRM для будівельної компанії буде залежати від вашої конкретної ситуації і потреб вашого бізнесу. Рекомендується провести докладне обстеження ринку та проконсультуватися зі спеціалістами, щоб вибрати найбільш відповідну CRM систему для потреб конкретної будівельної компанії.

Список літератури

1. Що таке CRM-система та як вона працює? URL: https://www.terrasoft.ua/page/definitioncrm (дата звернення: 23.04.2024).
2. 20 innovative CRM trends for 2021 to pay attention to. 2020. URL:https://www.piesync.com/blog/latest-crm-trends/ (дата звернення: 23.04.2024).