

## СЕКЦІЯ 4 КОМП'ЮТЕРНІ НАУКИ

Чулінда О.С, студент групи МКБп-201

Давиденко Б.В, учень 10 класу

Ліцей №15, bodia2016151@gmail.com

Науковий керівник: Мехед Д.Б., к. пед. н.

Національний університет «Чернігівська політехніка», [d.mekhed@gmail.com](mailto:d.mekhed@gmail.com)

### РОЗРОБКА СИСТЕМИ B2C НА БАЗІ CRM BITRIX24

На сьогодні CRM система допомагає підприємствам автоматизувати рутинну роботу в роботі з клієнтами. Документообіг, класифікація клієнтів, автоматична розсилка повідомлень і т.д. Мета дослідження полягає в розробці та впровадженні автоматизації для інтернет магазину на базі CRM системи Бітрікс24.

На жаль сьогодні велика кількість підприємств використовує Excel або інші схожі застосунки для підтримки документообігу. На даний час в Україні є велика кількість підприємств які не структурують свою клієнтську базу і використовують паперові носії інформації. Це все призводить до малої ефективності бізнесу а також до великої кількості одноманітної роботи яку можна автоматизувати завдяки CRM Системі Бітрікс24. Бітрікс24 - це набір з п'яти важливих і корисних інструментів, які допомагають бізнесу працювати: CRM, Завдання і проекти, Контакт-центр, Сайти та магазини, Офіс. В Бітрікс24 є можливість автоматизувати воронку продажу з прозорими показниками ефективності роботи з клієнтами. Вибудувати комунікації з клієнтами та партнерами. Створити єдине сховище даних клієнтів з усіх джерел. Зберігати повну історію комунікацій із клієнтами в єдиній системі. Забезпечити повноту та коректність даних щодо лідів та заявок. Є можливість забезпечити безшовний клієнтський шлях від першого дзвінка до підписання договору, сервісного обслуговування та повторних продажів. Автоматизувати контроль виконання співробітниками регламентів продажу та сервісу. Ліквідувати зрив термінів виконання договору перед клієнтом. Зменшити час на підготовку аналітичних звітів. CRM систему Бітрікс24 було обрано тому що цей продукт використовує 30% підприємств які використовують CRM систему для ведення клієнтської бази та використання автоматизації для покращення роботи з клієнтами.

В дослідженні ми розглянули та налаштували роботу систему в якій реалізована автоматизація в роботі з клієнтом а також захист бази даних та права доступу. Використання CRM-системи дозволило систематизувати процес роботи, структурувати клієнтів. Використання Бітрікс24 дало можливість бачити, на яких етапах знаходяться угоди, автоматизувати завдання, робити додаткові продажі та тригерні розсилки. До основних переваг налаштованої нами ситеми слід віднести наступні:

- миттєвий доступ до історії взаємодій при вхідному дзвінку;
- постановка та відстеження завдань, облік робочого часу доступні в один клік;
- наочне подання інформації про результати роботи;
- аналіз ринку та споживчої поведінки, формування маркетингової стратегії.

#### Перелік посилань

1. Пуш, А.В. Шпиндельные узлы: Качество и надежность [Текст]/ А. В. Пуш – М.: Машиностроение, 1992. – 286 с.
2. Антипенский, Р.В. Разработка моделей случайных сигналов [Текст] / Р. В. Антипенский // Компоненты и технологии. – 2007. – № 11. – С. 146 – 151.
3. Машиностроение [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dlja-mashinostroitelja.info>