

56. ПРОГРАММНАЯ ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ CRM С МОДУЛЕМ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

Евдокимов Р.Д., студент гр.972303, Петрович Н.О., ст. преподаватель кафедры ЭИ

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Комличенко В.Н. – канд. техн. наук, доцент кафедры ЭИ

Аннотация. Внедрение в CRM-систему и использование модуля принятия управленческих решений в настоящие дни набирает свою популярность из-за своей простоты и экономической выгоды для организаций. Поэтому далее будут рассматриваться ключевые аспекты интеграции программного обеспечения, ключевые особенности и возможности модуля принятия управленческих решений.

Ключевые слова. CRM, программная поддержка, модуль принятия решений.

В сегодняшней чрезвычайно конкурентной бизнес-среде крайне важно поддерживать эффективность работы сотрудников. CRM-системы с модулями принятия управленческих решений стали мощным инструментом для повышения общей производительности бизнеса и контроля качества работоспособности сотрудников, так как они напрямую влияют на количественную оценку работы организации. Ниже будет представлена общая функциональная архитектура модуля принятия решений, её особенности и преимущества, а также будут исследованы ключевые аспекты, которые бизнес должен учитывать при внедрении данной CRM-системы.

Модуль принятия управленческих решений (ПУР) является важной частью CRM-системы, который предоставляет управленческую информацию для принятия решений на основе данных, полученных из других модулей системы. Особенностью модуля ПУР является то, что он позволяет быстро анализировать большое количество информации и принимать решения на основе объективных данных. Преимуществом использования модуля ПУР является возможность быстрого и точного анализа информации, которая позволяет принимать эффективные управленческие решения. Кроме того, модуль ПУР позволит сократить время, затрачиваемое на ручной анализ информации и принятие решений. Это позволяет увеличить эффективность работы сотрудников, снизить затраты на ручной труд и увеличить прибыль компании [1].

После выявления особенностей и преимуществ программной поддержки с модулем управленческих решений, необходимо понимать какие моменты следует учитывать при дальнейшем внедрении:

1. Важность поддержки программного обеспечения. Успех CRM-системы с модулем принятия управленческих решений зависит от качества поддержки программного обеспечения, предоставляемой поставщиком. Программное обеспечение должно быть удобным в использовании, легко интегрироваться с другими системами и предлагать надежные возможности составления отчетов. Кроме того, поставщик должен обеспечить надлежащее обучение и поддержку для обеспечения эффективного внедрения и использования системы [2].

2. Культурные изменения внутри организации. Внедрение CRM-системы с модулем принятия управленческих решений может привести к культурным изменениям внутри организации. Система требует, чтобы сотрудники последовательно и точно вводили данные о своих задачах, затраченном времени на них. Таким образом, важно иметь план управления изменениями, чтобы гарантировать, что все сотрудники понимают важность системы и обучены тому, как эффективно ее использовать.

3. Возможности получения дохода. Данная CRM-система может помочь предприятиям определить возможности для увеличения прибыли. Анализируя работу сотрудников и ее эффективность, компании могут определить возможные дальнейшие действия для улучшения количественного показателя работы всей организации, повышая свои доходы [3].

В заключение следует отметить, что программная поддержка CRM-системы с модулем принятия управленческих решений имеет решающее значение для улучшения отношений с сотрудниками, увеличения выручки и повышения общей эффективности бизнеса. Система предоставляет ценную информацию о работоспособности сотрудников, которая может быть использована для принятия обоснованных решений, положительно влияющих на эффективность бизнеса. Однако при внедрении системы предприятия должны также учитывать другие факторы, такие как интеграция программного обеспечения, кастомизация и безопасность

Список использованных источников:

1. *Artificial intelligence in customer relationship management: literature review and future research directions* / C. Ledro, A. Nosella, A. Vinelli // *Journal of Business & Industrial Marketing*, – 2020. – P.48-50.
2. *The Benefits of Using a CRM System with a Decision-Making Module* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://marketinginsidergroup.com/strategy/the-benefits-of-using-a-crm-system-with-a-decision-making-module/>
3. *The decision making about the selection of CRM information system* / V. Lendel // *Journal of Information, Control and Management Systems*, – 2021. – P.86-89.