

CRM МОДЕРНИЗАЦИЯ: ВИДЖЕТ ИЛИ ДОРАБОТКА СИСТЕМЫ

Аннотация: Целью данной научной статьи является рассмотрение важного аспекта в сфере CRM-систем – выбор между использованием стандартных виджетов и проведением доработок системы для ее модернизации. Исследование направлено на выявление ключевых преимуществ и недостатков каждого подхода, а также их влияния на эффективность ведения бизнеса и бизнес-процессы компании.

Ключевые слова: CRM (Customer Relationship Management) – это не только прикладное программное обеспечение для организаций, автоматизирующее стратегии взаимодействия с заказчиками, но и стратегия управления взаимоотношениями с клиентами. Включая в себя как технологические решения, так и стратегические подходы, CRM охватывает процессы сбора, анализа и использования данных о клиентах, нацеленные на повышение удовлетворенности и лояльности конечных потребителей

Модернизация CRM – представляет собой процесс внесения современных технологических и стратегических изменений в систему управления взаимоотношениями с клиентами. Этот процесс включает в себя внедрение новых функциональностей, оптимизацию существующих процессов, обновление программного обеспечения, внедрение новых технологий аналитики данных, адаптацию под изменяющиеся потребности бизнеса и улучшение взаимодействия с клиентами с использованием современных средств коммуникации. Модернизация CRM направлена на улучшение эффективности взаимодействия с клиентами, повышение удовлетворенности клиентов и усиление конкурентоспособности компании.

Виджет (Widget CRM) – это небольшие вспомогательные приложения, предназначенные для конкретных задач. Виджеты в системах управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) представляют собой графические приложения, встроенные в веб-сервисы, которые позволяют расширить функционал определенного сервиса.

Доработка в контексте CRM – представляет собой процесс внесения изменений в систему управления взаимоотношениями с клиентами. Этот процесс, как правило, требует финансовых затрат и реализуется квалифицированными специалистами. Изменения могут касаться функциональности, пользовательского интерфейса или интеграции с другими системами или сервисами с целью соответствия конкретным бизнес-потребностям, идеям компаний.

Актуальность проблемы обусловлена стремлением современных компаний оптимизировать и усовершенствовать свои CRM-системы для эффективного управления взаимоотношениями с клиентами в контексте быстрого развития бизнес-среды. С постоянным развитием технологий и изменением бизнес-требований организации растет спрос на эффективные инструменты управления взаимоотношениями с клиентами, а компании сталкиваются с выбором между применением виджетов или доработкой CRM-систем. Актуальность проблемы отражает стремление компаний к инновационным подходам в управлении данными о клиентах, чтобы повысить эффективность бизнес-процессов и обеспечить удовлетворение клиентов в условиях быстрого технологического прогресса.



Современные организации стремятся к гибкости и персонализации своих CRM-систем, чтобы эффективно соответствовать уникальным потребностям бизнеса. Вопрос модернизации становится ключевым для адаптации к быстро меняющимся требованиям рынка и обеспечения конкурентоспособности.

Выбор между виджетами и доработкой системы становится стратегическим решением, влияющим на производительность, пользовательский опыт и способность CRM соответствовать требованиям изменяющейся технологически инновационной бизнес-среде. Компании ищут способы сделать свои CRM-системы более эффективными и гибкими.

Виджеты предоставляют быстрое интегрированное решение, в то время как доработка системы может обеспечить более глубокую индивидуализацию под конкретные потребности.

Анализ и сравнение этих подходов важны для организаций, стремящихся улучшить клиентский опыт, оптимизировать рабочие процессы и оставаться конкурентоспособными в быстро меняющейся бизнес-среде. Результаты такого исследования могут дать ключевые рекомендации по выбору оптимального пути модернизации CRM.

Основной проблемой в контексте модернизации CRM-систем, является успешность внедрения виджетов и доработок, так как само внедрение может вызывать сложности в интеграции существующей инфраструктуры с новыми элементами. Обеспечение совместимости и стабильной работы новых компонентов с текущей системой требует тщательного планирования и реализации. Эффективность модернизации также зависит от успешной интеграции новых функциональных возможностей в интерфейс CRM. Это может требовать адаптации пользовательского опыта, что, в свою очередь, может повлечь за собой сопротивление или саботаж пользователей. Кроме того, финансовые затраты на приобретение, настройку и поддержку новых виджетов и доработок представляют дополнительный вызов, который нужно учитывать при рассмотрении вопроса модернизации CRM-системы.

Для исследования была проведена аналитическая работа, включающая анализ литературы и актуальных статей, изучен опыт модификации CRM-систем посредством виджетов и доработок. Результаты исследования показывают, что модернизации CRM-системы посредством подключения интеграций или реализацией доработок, стороннего технического вмешательства в систему квалифицированных специалистов, позволяет сократить издержки на использование дополнительных сторонних систем, а также позволяет работать всем пользователям CRM-систем в одном окне, что упрощает работу с бизнес-процессами компаний, облегчить работу предприятия посредством централизованного управления процесса обработки данных из CRM, повышает эффективность работы организации, и улучшает обслуживание клиентов и обеспечивает масштабируемость бизнеса.

Если сравнивать два потенциально разных способа модификации CRM-систем, можно выделить, что:

Виджеты имеют преимущества в скорости внедрения, адаптивности и гибкости к многим системам и бизнес-процессам. Виджеты могут быть интегрированы относительно быстро и без необходимости глубокого вмешательства в исходный код, а также могут быть легко добавлены и настроены в соответствии с конкретными потребностями бизнеса [1].

Ограниченностью в модификации CRM-системы посредством виджетов является функциональность – не всегда можно реализовать сложные задачи.

Если рассматривать техническую доработку CRM-системы, можно выделить ряд преимуществ, которые покрывают недостатки метода модификации CRM с помощью виджетов. Преимущества: техническая доработка позволяет внести практически любые изменения в систему, расширяя ее функциональность; оптимизация кода под конкретную идею может значительно повысить производительность системы, так как это будет нестандартное решение, которое скорее всего не реализовано в формате виджета. Недостатки



доработки систем: техническая доработка может потребовать значительных усилий, высококвалифицированных специалистов, огромных временных и финансовых затрат; некорректное изменение кода может привести к сбоям системы или конфликту других доработок или подключенных виджетов; внесение изменений в систему может затруднить ее последующие обновления и поддержку [2].

Модификация CRM-системы с использованием виджетов предоставляет быстрые и гибкие возможности внедрения нового функционала без значительных изменений в основной системе. Это позволяет адаптировать CRM к конкретным потребностям компании, обеспечивая простоту и оперативность изменений. Однако, виджеты могут быть ограничены в функционале, что может усложнить внедрение более сложных бизнес-процессов.

С другой стороны, техническая доработка системы предоставляет полный контроль и высокую интеграцию и совершенствование технологических возможностей посредством идей, также позволяет изменять структуру и функционал CRM под требования бизнеса. Однако, этот подход требует значительных временных и финансовых затрат.

Выбор между виджетами и технической доработкой зависит от конкретных потребностей бизнеса и доступных ресурсов. Виджеты подходят для быстрой реализации простых функций, в то время как техническая доработка необходима для сложных и уникальных бизнес-процессов. Эффективность бизнеса повышается за счет возможности быстрого реагирования на изменения и удовлетворения конкретных потребностей клиентов.

Использование виджетов может быть более предпочтительным, если требуется быстрое внедрение и гибкость. В то время как техническая доработка будет оправдана, если необходимы сложные и критически важные изменения в системе. Оба подхода могут повысить эффективность бизнеса, но необходимо внимательно оценивать требования и ресурсы для выбора наилучшего метода модификации CRM-системы.

В заключении можно сказать, что виджеты представляют собой прекрасный вариант для оперативных и небольших изменений, в то время как техническая доработка подходит для комплексных и долгосрочных стратегий. Для выбора и достижения эффективного и подходящего эффекта модификации CRM-системы нужно учесть, что оптимальный подход зависит от баланса между временными и финансовыми затратами. Для достижения максимально эффективной реализации идей по модификации CRM-систем, рекомендуется присмотреться к комбинированному подходу, используя обе возможности, которые могут обеспечить гармоничное сочетание оперативности и гибкости, что будет способствовать повышению эффективности бизнеса.

Список литературы:

1. vc.ru. Доработка Битрикс24: риск или польза для бизнеса? URL: <https://vc.ru/u/1134079-crm-integrator-pusk/714576-dorabotka-bitriks24-risk-ili-polza-dlya-biznesa> (дата обращения: 07.12.2023).

2. Бождай Александр Сергеевич, Евсеева Юлия Игоревна, Гудков Алексей Анатольевич КОНЦЕПЦИЯ ВИРТУАЛЬНОГО ПРОГРАММИСТА В САМОАДАПТИВНОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ // Известия вузов. Поволжский регион. Технические науки. 2021. №3 (59). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kontseptsiya-virtualnogo-programmista-v-samoadaptivnoy-sisteme-upravleniya-organizatsiey> (дата обращения: 02.12.2023).

