

А. В. Некревич
(ГрГУ им. Я. Купалы, Гродно)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Доказано существование большого количества определений понятия CRM, но если говорить со стороны учреждений, то CRM определяется как прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия со студентами и сотрудниками, для повышения уровня обслуживания [1]. В 2019 году сайт белорусских исследований thinktanks.by [2] опубликовал исследования лидеров рынка CRM в Беларуси. Основываясь на приведенном рейтинге, была создана сравнительная таблица наиболее популярных систем управления клиентами (табл. 1).

Таблица 1 – Таблица CRM- систем

Параметр	Битрикс 24	1С:CRM	amoCRM	Мегаплан
База знаний	+	+	-	-
Календарь событий	+	+	-	+
Массовые рассылки	+	-	-	+
Понятный интерфейс	+	-	+	+
Коробочная версия	+	+	-	-
Интеграция	+	+	+	+

Материалы XXIV Республиканской научной конференции студентов и аспирантов «Новые математические методы и компьютерные технологии в проектировании, производстве и научных исследованиях», Гомель, 22–24 марта 2021 г.

Использование CRM способствует увеличению популярности традиционных образовательных услуг и расширению данного спектра из-за использования новых технологий.

Литература

- 1 Шкляр, Т. Л. CRM-система новая ступенька в сфере образования / Т. Л. Шкляр. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – С. 82–84.
- 2 Бурунков, П. А. Применение современных CRM-технологий в сфере образования / П. А. Бурунков. – Чебоксары, 2016. – С. 174–176.