

**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.