

СИСТЕМНИЙ ПІДХІД ДО ПОБУДОВИ МОДЕЛІ ВЗАЄМВІДНОСИН З КЛІЄНТАМИ

Аспірант А.В. Петровська

Вінницький фінансово-економічний університет
Україна, м. Вінниця
stey_@mail.ru

Питаннями розвитку та дослідженням CRM-систем займаються багато наукових шкіл в таких галузях як менеджмент, інформаційні системи, кібернетика. Серед найбільш відомих науковців, можна виділити таких як С. Моріарті, Т. Миллман, Р. Уілсон, Дж. Бернет, Б. Блек, У. Уеллс, Ф. Котлер, Ж.-Ж. Ламбен, Д. Джоббер, А. Дейян, Л. Ротшильд, Дж. Р. Еванс, Б. Берман, Є. Діхтль, Пітер Р. Діксон, Е. Ромат, Т. Лук'янець, Г. Багієв, О. Голубкова, Є. Голубков, В. Хруцький, Т. Примак, І. Коренева, Т. Сахарова, Ф. Панкратов, А. Матанцев, Г. Почепцов, В. Музикант, С. Гаркавенко та ін. Але проблема систематизації підходів та формування алгоритмів побудови моделей взаємовідносин з клієнтами залишається до кінця невирішеною.

Модель управління формуванням відносин з ключовими клієнтами може бути розглянута як процеси та група подій між покупцями і продавцями.

Типову динаміку відносин, в основі якої лежить природа споживчих відносин (транзакційних або співробітництва) і рівень залученості у відносини з замовниками (прості або складні), показує модель управління ключовими клієнтами, що включає в себе такі етапи як етап початкових транзакцій, етап активних транзакцій, етап партнерства, етап синергетичного управління взаємовідносинами. Така модель передбачає послідовний перехід від транзакцій до активного співробітництва з підвищенням рівня активності у взаємовідносинах обох сторін.

Головна мета проведення моделювання - пошук варіантів рішень, що дозволяють поліпшити основні показники діяльності у взаємовідносинах з клієнтами. Необхідним елементом моделювання є аналіз потоків даних. Збір,

обробка і аналіз реальних даних функціонування організації та її клієнтів дає необхідні кількісні оцінки і необхідні подання для розробки варіантів нових взаємовідносин.

Розробка моделі у загальному випадку означає об'єднання окремих складових системи в єдину модель. При цьому кожна складова (підсистема) ізольована від інших частин моделі і вирішує власні завдання. Кількість зв'язків між елементами системи (підсистемами), в тому числі з внутрішнім і зовнішнім середовищем, може бути значним. Такий підхід орієнтований на реалізацію нескладних моделей, в яких можна розділити і взаємно незалежно розглянути окремі аспекти функціонування реального об'єкта. Існують два різних підходи до побудови імітаційних моделей, вони пов'язані з певними елементами абстракцій, найважливішими з яких є поняття події та процесу. Подієвий підхід заснований на формуванні потоку подій. Процесний – на формуванні подій та зв'язків між ними.

Структуру системи разом з її компонентами в інформаційній моделі можна уявити в графічному, математичному, графовому, текстовому, матричному та табличному вигляді.

Системний підхід полягає в тому, що спочатку будується загальна модель взаємовідносин, визначаються ключові події, процеси та їх вага. На основі таких експертних даних може бути побудована математична модель, як базова для графових та табличних моделей, здійснюється моделювання та оптимізація, за результатами якої можна виконати адаптацію базової моделі до конкретних умов взаємовідносин.

Таким чином, в результаті виконання потоку подій змінюється середа моделювання; це призводить до виникнення нових умов, нові умови призводять до виконання нових подій.

Результатом моделювання повинні бути варіативні моделі за визначеними обмеженнями, які дозволять в залежності від етапу розвитку взаємовідносин між організацією та клієнтами адаптувати загальну модель та акцентувати увагу на визначених показниках управління клієнтами.