

ринком в світі по заробітку фрілансерів. Віддалені працівники становить істотну частину українського експорту послуг.

Таким чином, на сьогодні головним дієвим інструментом організації дистанційної праці в Україні є сучасні ІКТ, які швидко вдосконалюються та відкривають все більше можливостей для віддалених працівників. В той же час в умовах широкого поширення віддаленого найму лишаються недосконалими вітчизняні правові інструменти регулювання дистанційної зайнятості.

Література

1. Інтернет-портал: [Wikipedia] / Інформаційно-комунікаційні технології – https://uk.wikipedia.org/wiki/Інформаційно-комунікаційні_технології#cite_note-2.

2. Положение об условиях труда надомников» [Текст]: утвержденное Постановлением Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС 29.09.1981 N 275/17-99. – Бюллетень Госкомтруда СССР. – 1082. – № 1.

3. Проект №1108 Трудового кодекса Украины, зарегистрированный 04.12.2007 г. [Текст] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http:// w1.c1.rada.gov.ua](http://w1.c1.rada.gov.ua).

УДК 330.47

ГЛОБАЛЬНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РИНКУ CRM СИСТЕМ

Н. В. Зайцева

В умовах ускладнення та підвищення динамічності сучасного суспільства у бізнесі стає неможливим приймати правильні рішення без використання інформаційних технологій. Поле конкурентної боротьби вже давно перемістилося з цінових та якісних характеристик товарів до якості обслуговування і встановлення довгострокових взаємовідносин з клієнтами. Дієвим сучасним інструментом конкурентної боротьби є інформаційні системи стандарту CRM (Customer Relationship Management).

У наукових працях Б. Голденберга, Д. Андерсона, П. Моліно, К. Керра, С. Трофімова, Д. Дейвіса, Д. Уільямса та ін. розкриваються основні переваги використання CRM у створенні лояльності клієнтів. Але оновлення існуючих CRM систем та поява нових відбувається дуже стрімко, що обумовлює актуальність обраної теми дослідження.

Мета роботи полягає в аналізі глобальних тенденцій на ринку CRM систем, визначенні лідерів та перспектив його подальшого розвитку.

Головним завданням сучасних CRM систем є залучення нових клієнтів та підвищення лояльності існуючих з метою максимізації одержуваного прибутку. Тобто за допомогою CRM систем компанія збирає інформацію про своїх клієнтів на всіх стадіях його життєвого циклу (залучення, утримання) і використовує в інтересах свого бізнесу шляхом вибудовування взаємовигідних відносин. Отже, CRM система є не просто програмним продуктом, а бізнес-стратегією побудови стійких ділових відносин компанії. Тому важливими є якість обраної CRM системи та наявність перспектив її розвитку.

Глобальний ринок CRM систем щорічно демонструє стрімке зростання. За даними компанії Gartner, обсяг ринку CRM систем у 2007 р. становив 8,1 млрд. дол. США, а вже у 2015 р. збільшився до 26,3 млрд. дол. США, що у три рази більше. Щодо щорічного зростання ринку, то цей показник становить 12,3 %. А за прогнозами на 2017CRM систем досягне 36,5 млрд. дол. США, а вже у 2020 р. – 48,4 млрд. дол. США [1].

Більш 40% ринку належить 4 найбільш крупним гравцям: Salesforce, SAP, Oracle та Microsoft, але їх колективна доля у порівнянні з 2007 р. роком знизилась з 54%, що свідчить про зниження бар'єрів входу на ринок. Але Salesforce та Microsoft Dynamics 365 CRM разом складають 54 % проектів по впровадженню CRM, а інші 46 % – всі інші CRM-системи [3].

Головним лідером на ринку є компанія Salesforce, яка показує щорічний високий темп зростання, більший ніж загальний на ринку та у трьох головних конкурентів. Salesforce має приблизно в три рази більшу частку ринку в порівнянні з вендорами, які претендують на другу позицію. Великий вплив на посилення позицій компанії мало придбання у травні 2016 р. Demandware за 2,8 млрд дол. США [2]. Це сприяло зростанню пропозицій по електронній комерції і роздрібним додаткам. Крім того, Salesforce розвиває свій ринок швидше за своїх конкурентів, про що говорять наступні дані: 60% виручки компанії надходять від існуючих клієнтів, в той час як показники відтоку впали на 45 % з 2011 р., коефіцієнт утримання на 2016 р. складає 91 % в порівнянні з 89% в попередньому, база установки компанії стає більш сильною, так як клієнти приймають більше хмар [3]. У той же час SAP та Oracle страждають стійким зниженням частки ринку, що обумовлено поєднанням застарілої бази установки Siebel та нечіткої CRM-стратегії продукту. На фоні втрати позицій SAP та Oracle відзначається зростаючим трендом Microsoft [1].

Щодо регіонального поділу ринку CRM систем, то США є найбільшим регіональним ринком у світі, а Азіатсько-Тихоокеанський регіон є більш швидкозростаючим ринком. Зростання в регіоні стимулюється створенням нових господарюючих суб'єктів, підвищеною увагою місцевих органів влади до розвитку бізнесу, зростаючої кількості розробників програмного забезпечення і розвитку широкосмугового Інтернету [2].

Сучасні підприємства мають багато нових інструментів в розпорядженні, і деякі з цих інструментів дозволяють співробітникам здійснювати дистанційний доступ без присутності в офісі. До того ж зростає популярність видаленої роботи та організації бізнесу без офісу взагалі. Все це означає, що співробітникам знадобиться спрощений доступ до CRM систем. Отже, перспективним напрямом розвитку CRM систем є розширення мобільності.

Зростання вагомості соціальних мереж як бізнес-інструменту має своє відображення у поширенні соціальних CRM систем. Адже клієнти є активними користувачами соціальних мереж і сервісів і вважають їх джерелами достовірної інформації про бренди та якість послуг. Компанія, яка використовує технології соціальної CRM в своїй роботі, має можливість поліпшити взаємодію з клієнтами, одночасно знизивши витрати на маркетинг і технічну підтримку.

Таким, чином ринок CRM систем активно розвивається. Лідером на ринку є Salesforce, а за другу позицію йде боротьба між SAP, Oracle та Microsoft. Серед яких остання показує добру динаміку щодо зростання. Між великими постачальниками CRM і тими, хто знаходиться за ними, все ще існує значний розрив, але він кожного року зменшується. Серед перспективних тенденцій є заміна традиційних CRM систем на соціальні та посилення акценту на мобільності.

Література

1. Schaeffer C. CRM Software Market Share Report. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.crmsearch.com/crm-software-market-share.php>
2. Pang A. Top 10 CRM Software Vendors and Market Forecast 2015–2020 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.appsruntheworld.com/top-10-crm-software-vendors-and-market-forecast-2015-2020/> – 2016.
3. Gartner Says Customer Relationship Management Software Market Grew 12.3 Percent – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.gartner.com/newsroom/id/3329317>. – 2016.