

### Список використаних джерел:

1. ISO/IEC 27032:2012 Information technology – Security techniques – Guidelines for cybersecurity. URL.: <https://www.iso.org/ru/standard/44375.html>
2. Boes S., Leukfeldt E.R. Fighting cybercrime: joint effort. *Ciber-Physical Security: Protecting Critical Infrastructure at the State and Local Level*. Cincinnati: Springer. 2016. P. 185-205.
3. Leukfeldt E.R. Organised cybercrime and social opportunity structures: a proposal for future research directions. *The European Review of Organised Crime*. 2015. № 2. P. 91-103.
4. Official Annual Cybercrime Report 2019. Herjavec Group. URL: <https://www.herjavecgroup.com/wp-content/uploads/2018/12/CV-HG-2019-Official-Annual-Cybercrime-Report.pdf>
5. Hi-Tech Crime Trends 2019/2020. URL: <https://www.group-ib.ru/resources/threat-research/2019-report.html>
6. McAfee Labs Threats Report 2019. URL: <https://www.mcafee.com/enterprise/en-us/assets/reports/rp-quarterly-threats-aug-2019.pdf>

**Перхун Л. П.,**

*кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри економіко-математичних дисциплін та  
інформаційних технологій,  
Національна академія статистики, обліку та аудиту, м. Київ;*

**Виганяйло С. М.,**

*кандидат економічних наук,  
доцент кафедри соціально-економічних дисциплін,  
Сумська філія Харківського національного  
університету внутрішніх справ, м. Суми;*

**Бердніков М. Р.,**

*студент освітнього рівня «магістр»,  
освітньо-професійна програма «Економічна кібернетика»,  
Національна академія статистики, обліку та аудиту, м. Київ*

### АНАЛІЗ РИНКУ CRM ДЛЯ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Цифровізація туристичного бізнесу останніми роками набула вражаючих масштабів. До часів пандемії у Сполучених Штатах та державах Західної Європи туристичні послуги посідали перше місце за обсягом продажів у глобальній мережі Інтернет [1].

Головним інструментом, який оптимізує бізнес-процеси взаємодії з потенційними та існуючими клієнтами, є CRM-системи (Customer Relationship Management).

На сучасному ринку програмних засобів існує значна кількість CRM-систем з різноманітним функціоналом. Незалежно від того, який вид діяльності – операторський чи агентський – превалює в туристичній компанії, можна виділити наступні вимоги до CRM-систем:

1. Управління клієнтською базою (УКБ) – збір всіх даних про клієнтів в єдиному місці, докладна характеристика про кожного клієнта і контактну особу, розширена аналітика по клієнту, можливість швидкого введення і доступу до інформації про клієнта.

2. Управління контактами з клієнтами (УКК) – облік історії контактів з клієнтами, реєстрація потреби клієнтів, оперативна передача інформації між співробітниками, планування контактів, зустрічей тощо.

3. Управління продажами (УП) – керування етапами продажу на основі єдиних шаблонів, унікальних для компанії; механізм оперативного управління та аналізу циклу продажів; створення «воронки» продажів.

4. Управління маркетингом (УМ) – виділення сегментів клієнтів, можливість формувати розсилки, проводити телефонні обдзвони, компанію з пошуку нових клієнтів із завантаженням клієнтської бази з зовні.

5. Інтеграція з іншими системами(ПС):

– інтеграція з телефонією (Т) – дозволяє отримувати реальні дані про дзвінки, що відбулися, а не ті, які залишають в CRM-системі ваші співробітники;

– інтеграція з сервісом розсилок (Email) – дає можливість менеджерам формувати вибірки, відправляти розсилки і, що найважливіше, отримувати в систему дані про статус доставки, відкриття, прочитання і відповідної реакції для кожного конкретного листа (клієнта);

– інтеграція з соціальними мережами (СМ) комунікації з клієнтами.

1. Управління робочим часом (ТМ – тайм-менеджмент) – планування і контроль за виконанням доручень, координація роботи в часі між співробітниками, система нагадувань.

2. Аналітика (А) – аналіз контактів і продажів, стану роботи з клієнтами, виконавської дисципліни менеджерів тощо.

3. Наявність хмарного рішення (ХР).

4. Наявність безкоштовної версії (БВ).

5. Наявність мобільного додатку (МД).

6. Захист інформації (ЗІ) – розмежування прав доступу до інформації для користувачів на рівні об'єктів, а також обмеження можливостей роботи в програмі: через Інтернет, тільки в офісі, через Інтернет і в офісі.

7. Простота налаштування і навчання персоналу (П).

Проаналізуємо найбільш популярні CRM-системи з позицій окреслених вище вимог туристичного бізнесу (табл. 1).

## Відповідність CRM-систем вимогам туристичного бізнесу

Назва CRM-системи	УКБ	УКК	УП	УМ	ПС	ТМ	А	ХР	БВ	МД	ЗІ	П
AmoCRM	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	+	+/-
Bitrix24	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+/-
Pipedrive	+	+	+	+/-	+	-	+	+	-	+	+	+
Zendesk	+	+	+	+	+	-	+	+	-	+	+	+/-
Hubspot	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+/-
Salesforce	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+/-
Мегаплан	+	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+
CRM Travels	+	+	+	+/-	+	+	+	+	-	-	+	+/-
ТурКонтроль	+	+	-	-	+/-	-	+	+	-	-	+	+
U-ON Travel	+	+	+	+/-	+/-	+	+	+	-	+	+	+/-

Примітка: деякі можливості, помічені «-», можуть бути доступними за окрему плату.

У таблиці 1 проаналізовано як CRM загального спрямування, так і спеціалізовані CRM для туристичного бізнесу. З останніх немає жодної безкоштовної, навіть з дуже обмеженим функціоналом. В сучасних умовах економічної кризи найбільш прийнятними для впровадження будуть Bitrix24 та Hubspot завдяки досить широкому функціоналу безкоштовних версій. Однак друга має тільки англійський інтерфейс.

Проведений аналіз дозволить туристичним компаніям визначити можливий перелік CRM для більш ґрунтовного вивчення згідно з власними особливостями, можливостями і цілями розвитку.

### Список використаних джерел:

1. Козловський Є. Електронна комерція в туризмі: практика, проблеми, перспективи. *Бюлетень Київського національного університету культури та мистецтв. Серія: Туризм*. 2018. Вип. 1. С. 96-106.

2. Шевелева Н. Обзор CRM-систем – ТОП самых популярных решений для всех типов бизнеса. URL: <https://livepage.pro/blog/best-crm-systems.html>

3. Рейтинг CRM-систем (управление отношениями с клиентами). URL: <https://tagline.ru/crm-systems-rating/>

4. 15 Best Sales CRM Software (2021 Update). URL: <https://crm.org/crmland/sales-crm>