

## **Автоматизація бізнес-процесів для дилерських центрів з використанням CRM-системи Salesforce**

**Стан проблеми.** Автоматизація бізнес-процесів є важливою складовою сучасного бізнесу. Успіх підприємства багато в чому залежить від ефективності управління процесами та взаємодії з клієнтами. У дилерських центрах, які займаються продажем автомобілів і послуг, автоматизація є ключовим фактором, що дозволяє підвищити продуктивність і покращити якість обслуговування. В умовах високої конкуренції, використання сучасних CRM-систем стає необхідністю для оптимізації управління ланцюгами продажів, обслуговування та аналітики.

CRM-система Salesforce є однією з провідних хмарних платформ, яка надає інструменти для автоматизації бізнес-процесів. Вона дозволяє керувати продажами, маркетингом, сервісом та аналітикою, що робить її ідеальним рішенням для дилерських центрів. Однак, впровадження таких систем вимагає глибокого розуміння специфіки роботи дилерських центрів та адаптації інструментів під їхні потреби.

**Розв'язання задачі.** У цій доповіді представлено аналіз можливостей CRM-системи Salesforce для автоматизації бізнес-процесів дилерських центрів. Зокрема, розглядаються функції управління продажами автомобілів, післяпродажного обслуговування, аналітики та інтеграції з іншими системами. Крім того, досліджено, як система може допомогти дилерським центрам підвищити ефективність, знизити витрати і поліпшити взаємодію з клієнтами.

Основні компоненти автоматизації включають:

1. Управління продажами автомобілів: автоматизоване управління лідами, контроль за ходом угоди, автоматизовані нагадування про зустрічі або сервісне обслуговування.
2. Післяпродажне обслуговування: автоматизація гарантійного обслуговування, інтеграція з постачальниками запчастин, автоматизація обслуговування клієнтів через онлайн-канали.
3. Аналітика та звітність: аналіз продажів, моніторинг роботи менеджерів, прогнозування продажів.
4. Інтеграція з іншими системами: об'єднання CRM з ERP, фінансовими системами та системами управління складськими запасами.

Таблиця 1.  
Порівняльний аналіз роботи дилерських центрів

Параметр	До автоматизації	Після автоматизації з Salesforce
Обробка лідів	50 лідів/міс, втрачено 20%	200 лідів/міс, втрачено 0%
Закриття угоди	30-45 днів	10-15 днів
Пропущені зустрічі	15%	2%
Сервісні запити	60 запитів/міс, затримки 15%	150 запитів/міс, затримки 3%
Запаси	Затримки 30%	Затримки 5%

**Висновки.** CRM-система Salesforce є потужним інструментом для автоматизації бізнес-процесів у дилерських центрах. Впровадження системи дозволяє підвищити ефективність роботи, знизити витрати на обслуговування клієнтів, покращити якість обслуговування і збільшити продажі. Аналітичні інструменти Salesforce допомагають приймати обґрунтовані управлінські рішення на основі даних. Таким чином, автоматизація бізнес-процесів із використанням Salesforce є ефективним рішенням для дилерських центрів, які прагнуть залишатися конкурентоспроможними в сучасних умовах.

#### **Література.**

- [1] Бондар О.С., Трофимчук М.І. Системний підхід до управління підприємствами на основі автоматизації бізнес-процесів // АГРОСВІТ. – 2021. – № 16.
- [2] Гончарова О.М. Реінжиніринг бізнес-процесів як спосіб підвищення ефективності управління // Ефективна економіка. – 2012. – № 2.