

УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗОЙ ДАННЫХ

*канд. техн. наук, доц. А.М. Филоненко, студ. О.В. Белевцова,
Национальный технический университет "Харьковский
политехнический институт", г. Харьков*

Рассматриваются вопросы разработки удобного интерфейса для работы с клиентской базой. Клиентская база нужна любой организации, будь то маленькое домашнее кафе или крупный авиаперевозчик. Постоянные клиенты – это ценнейший актив, который многие недооценивают.

Клиентская база – это база данных, содержащая сведения обо всех клиентах компании, когда-либо совершавших с ней сделки.

Иными словами, это интерфейс работы с клиентурой, учитывающий специфику работы. Этот инструмент необходим в случае персональной работы с каждым отслеженным в базе так как помогает систематизировать поэтапные продажи.

Базовый сценарий работы с клиентской базой прост. Начав взаимодействие с человеком и получив определенную обратную связь, можно поместить его в клиентскую базу, например, с комментарием об итогах беседы или временем следующего контакта.

Программа по учету клиентов необходима компании для поддержания связи с клиентами, учёта, хранения и анализа практически всех данных о каждом клиенте и заключенных с ним сделках. Клиентская база способствует эффективной работе отделов продаж, маркетинга, финансов и технической поддержки на всех стадиях переговоров и предоставления услуг. Такая программа будет полезна любой организации, работающей с людьми и повысит ее прибыль.