

АНАЛІЗ РОЗРОБКИ ECOMMERCE ПРОЕКТІВ НА ПЛАТФОРМІ SALESFORCE

¹ Вінницький національний технічний університет

Анотація

Проаналізовано розробки eCommerce проектів на платформі Salesforce та її переваги.

Ключові слова: Salesforce, CRM, eCommerce, комерція, розробка.

Abstract

The development of eCommerce projects on the Salesforce platform and its advantages are analyzed.

Keywords: Salesforce, CRM, eCommerce, commerce, development.

Вступ

Управління взаємовідносинами з клієнтами (Customer relationship management - CRM) — це технологія для управління всіма відносинами та взаємодією вашої компанії з клієнтами та потенційними клієнтами. Мета проста: покращуйте ділові відносини, щоб розвивати свій бізнес. CRM-система допомагає компаніям залишатися на зв'язку з клієнтами, оптимізувати процеси та підвищити прибутковність.

Коли люди говорять про CRM, вони зазвичай мають на увазі систему CRM, інструмент, який допомагає керувати контактами, продажами, продуктивністю агентів тощо. Інструменти CRM тепер можна використовувати для керування відносинами з клієнтами протягом усього життєвого циклу клієнта, охоплюючи маркетинг, продажі, цифрову комерцію та взаємодію з обслуговуванням клієнтів.

Рішення CRM допомагає зосередитися на відносинах вашої організації з окремими людьми — включаючи клієнтів, користувачів послуг, колег або постачальників — протягом усього життєвого циклу з ними, включаючи пошук нових клієнтів, завоювання бізнесу та надання підтримки та додаткових послуг протягом усього періоду відносин.

Однією з найвідоміших CRM, доступних сьогодні, є Salesforce.

Основна частина

Salesforce не тільки масштабується, але й може бути налаштований відповідно до унікальних потреб бізнесу. Згідно зі статистикою Salesforce, 86% споживачів визнають, що персоналізація відіграє важливу роль у прийнятті рішень про покупку.

Salesforce дає можливість компаніям персоналізувати електронні листи, які надсилаються клієнтам. Salesforce також враховує унікальну історію покупок кожного клієнта. За допомогою Salesforce App Cloud підприємства можуть створювати та запускати всі свої персоналізовані програми, узгодженості в командах і між ними, і важливість цього узгодження підвищується, коли члени команди працюють віддалено.

Однією з головних переваг Salesforce є те, що його продуктивність не відрізняється від великих або маленьких клієнтів. Кожен бізнес-клієнт, великий чи малий, має перевагу доступу до однієї інфраструктури та однієї платформи. Це означає, що всі клієнти мають спільну мережеву, апаратну та програмну платформу. Багатоарендна архітектура також гарантує, що оновлення та оновлення відбуваються миттєво, без будь-якої вимоги до втручання клієнта.

Партнери Salesforce AppExchange отримують доступ до найширшого спектру безкоштовних і популярних програм, можуть розробляти програми для Salesforce і продавати їх. Це доступ до широкого спектру інструментів, що дозволяє легко знайти потрібні інструменти.

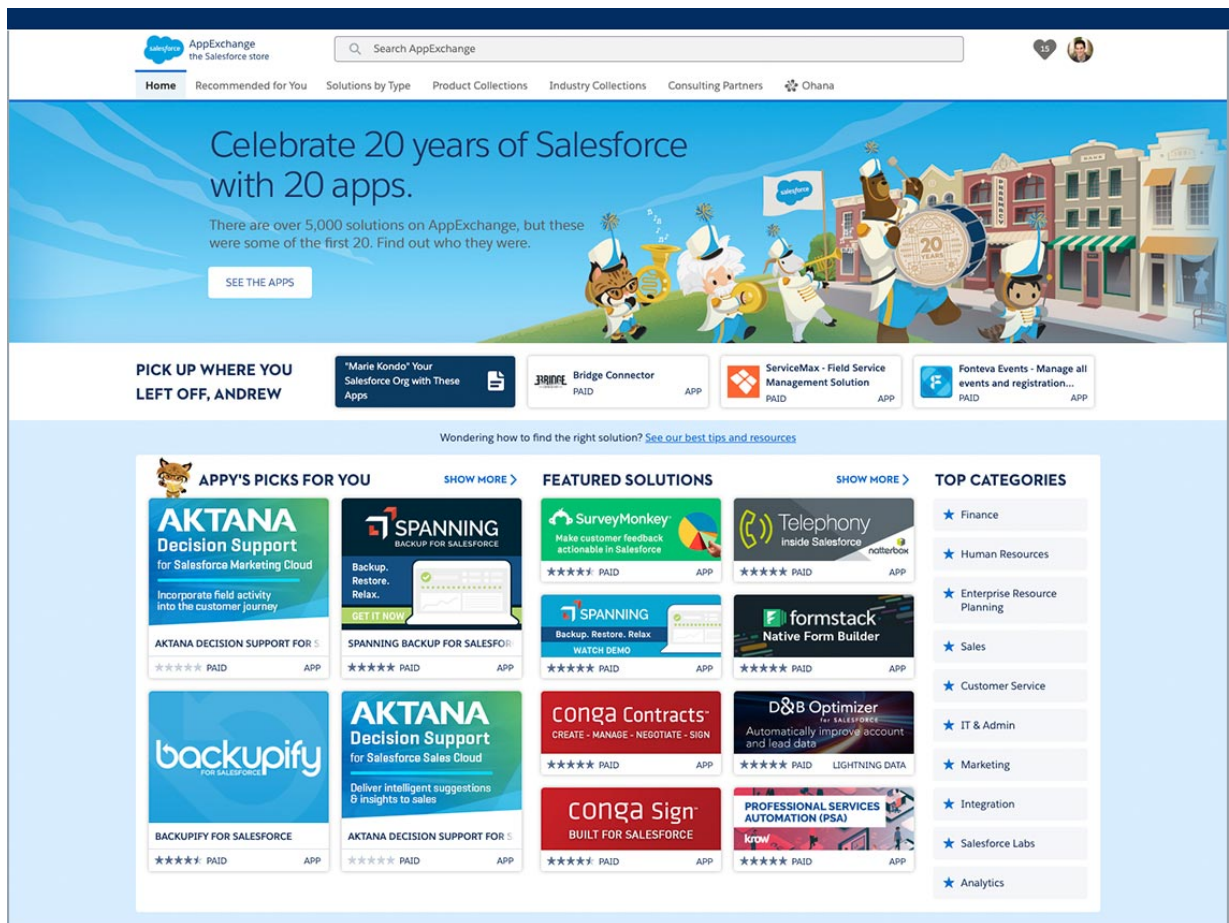


Рис. 1. Інтерфейс AppExchange

Одним з найважливіших аспектів бізнесу, який використовує CRM, є безпека даних. Безпека даних була одним із центральних пунктів Salesforce з самого початку. Це дуже важливо, оскільки багато CRM не звертають уваги на питання безпеки, пов'язані з даними бізнесу. Однак Salesforce має попередньо встановлені функції безпеки, які дозволяють власникам бізнесу вирішувати, хто в їхній організації може отримати доступ до їхніх даних, що робить це програмне забезпечення дуже надійним і безпечним.

Salesforce пропонує кілька інноваційних рішень SaaS, які дозволяють підприємствам використовувати спільну платформу. Це, в свою чергу, обходиться дешевше. Компанії можуть гарантувати, що їхні зусилля з продажу покращуються в кілька разів, і навіть їхні комунікації покращуються за допомогою різних хмарних пропозицій Salesforce. Цими хмарними пропозиціями є Sales Cloud, Service Cloud і Sales Chatter. Sales Cloud — це багатофункціональна платформа з інструментами, яка піклується про все, що пов'язано з клієнтами, від керування контактами до моніторингу конвеєра продажів і підтримки лідерів до аналітики ефективності.

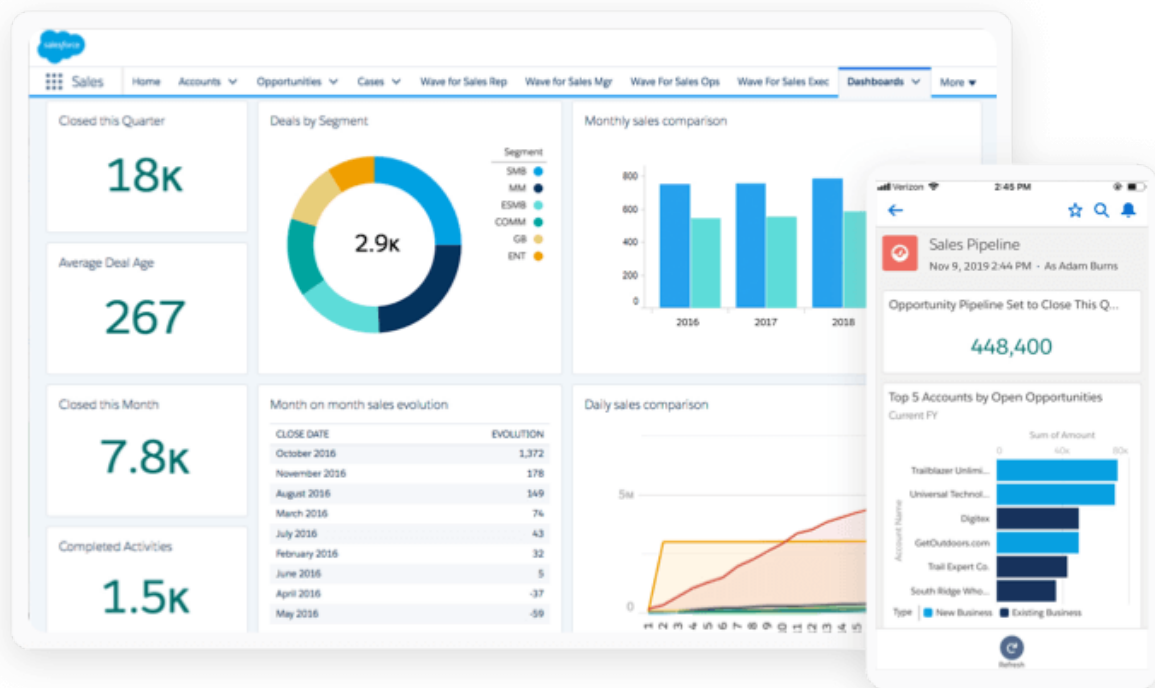


Рис. 2. Інтерфейс Sales Cloud

Загалом, Salesforce можна назвати дуже потужною, масштабованою платформою електронної комерції з великою кількістю вбудованих можливостей щодо мерчандайзингу, управління кількома магазинами, інтернаціоналізації та сегментації клієнтів. Цю платформу зазвичай використовують бренди моди та стилю життя, і вона пропонує різноманітні функції, як-от передовий мерчандайзинг, нескінченний ряд, точки продажу функції інтернаціоналізації, машинне навчання в основних областях та перевірені хмарні рішення.

Рішення вибрати Salesforce Commerce Cloud повністю залежить від характеру бізнесу, пріоритетів, необхідної свободи та налаштувань.

Висновки

Отже, онлайн-комерція зростає, зростає попит на магазини електронної комерції як з боку бізнесу, так і споживачів, а також зростає попит на якісні та надійні рішення для електронної комерції (інтернет-магазини, програми). Враховуючи масштаби Salesforce, великий набір бізнес-послуг і постійне розширення лінійки технологічних послуг, програмістів Salesforce попереду багато роботи. Під час пандемії постраждали різні галузі (туристичний бізнес, транспортний сектор тощо), а онлайн-комерція на піку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. What is CRM. URL: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/> (дата звернення:02.12.2021).
2. AppExchange. URL: <https://appexchange.salesforce.com/> (дата звернення:02.12.2021).
3. Sales Force Sales Cloud. URL: <https://www.salesforce.com/products/sales-cloud/overview/> (дата звернення:02.12.2021).
4. Sales Force Benefits. URL: <https://www.webdesign-inspiration.com/article/5-benefits-of-salesforce-commerce-cloud-for-your-business/> (дата звернення:02.12.2021).
5. Why Sales Force is the best. URL: <https://www.salesfix.com.au/blog/reasons-why-salesforce-is-the-best-crm/> (дата звернення:02.12.2021).

Зарицький Олександр Сергійович — студент групи ІКН-20м, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: sashkazar@gmail.com

Науковий керівник: **Барабан Сергій Володимирович** — кандидат техн. наук, доцент кафедри комп'ютерних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Zarytskyi Oleksandr S. - student of 1CS-20m group, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia

Supervisor: **Baraban Sergiy V.** – Ph.D. in Technology, Docent of Computer Science, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia