

УДК 338.48

**Травін В.В., к.е.н., доц. кафедри фінансів та цифрової економіки
Білоус С., магістр, 1 курс, гр. ЕПМ-22, ФБСО
Державний університет «Житомирська політехніка»**

МОЖЛИВОСТІ CRM-СИСТЕМИ «FLORANEXT» ПРИ ВИРІШЕННІ ПРОБЛЕМ ВНУТРІШНЬОФІРМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ НА ПРИКЛАДІ ДІЯЛЬНОСТІ КВІТКОВИХ СТУДІЙ

Внутрішньофірмові комунікації відіграють ключову роль у стратегічному управлінні, оскільки дозволяють узгоджувати дії різних відділів, сприяють швидкому обміну інформацією та підвищують загальну ефективність бізнесу. У сфері квіткового бізнесу, де важливо координувати замовлення, поставки та роботу з клієнтами, якісна комунікація є критично важливою. Відсутність або недоліки комунікації можуть призвести до затримок, плутанини в замовленнях, помилок у доставці і як наслідок втрати лояльності клієнтів.

Цифрові рішення, такі як CRM-системи, можуть суттєво допомогти у вирішенні цих проблем. Завдяки таким системам, квіткові студії можуть автоматизувати процеси, централізувати комунікацію та вдосконалити управління клієнтською базою, що сприяє зниженню ризиків та підвищенню продуктивності [1].

Неналежні комунікації можуть призвести до низки проблем:

- неправильне розуміння цілей та завдань: невизначеність у завданнях може спричинити плутанину, затримки та зниження якості виконуваної роботи;
- втрата інформації: відсутність стандартизованих процесів для передачі інформації може призвести до того, що важлива інформація губиться або спотворюється;
- низька мотивація працівників: погана комунікація призводить до демотивації та зниження залученості працівників у робочий процес, що впливає на загальну продуктивність;
- затримки в прийнятті рішень: уповільнення процесу прийняття рішень виникає, коли інформація або інструкції передаються неефективно, що може вплинути на конкурентоспроможність компанії.

Цифрові рішення, як-от Floranext, допомагають ефективно вирішувати ці проблеми, надаючи комплексні інструменти для управління внутрішніми процесами. Floranext зберігає всю інформацію про клієнтів та замовлення в єдиній системі, що дозволяє швидко отримувати доступ до необхідної інформації. Система автоматично розподіляє завдання та слідкує за виконанням замовлень, що знижує ризик помилок і затримок. Floranext дозволяє відстежувати процес обробки замовлень та підтримувати зв'язок між співробітниками, що знижує час обробки запитів і покращує координацію. Система інтегрується з вебсайтом студії, що спрощує прийом замовлень онлайн та підвищує доступність інформації для клієнтів і працівників [5].

Floranext пропонує зручний інтерфейс, який не вимагає спеціальних ІТ-навичок, і дозволяє інтегрувати замовлення з вебсайту. Серед ключових функцій – обробка платежів, управління інвентарем і спеціальні пропозиції для клієнтів, що підвищує зручність і автоматизує повторні замовлення, а також підтримка на мобільних пристроях, що полегшує доступ до системи в будь-який момент [2].

Floranext пропонує різні варіанти тарифів, починаючи від \$29.99 на місяць. Також доступний пробний період. Система підтримує веб-доступ і мобільний додаток, дозволяючи керувати магазином з будь-якого пристрою. Служба підтримки надається через телефон, онлайн-чати та базу знань, що робить її зручною для малих та середніх квіткових магазинів, які можуть швидко навчитися ефективно користуватися всіма інструментами Floranext [3].

Floranext є ідеальним рішенням для флористів, які прагнуть автоматизувати операції, підтримувати високу якість обслуговування і зберігати контроль над своїм бізнесом без додаткових комісій, характерних для великих мережевих постачальників квіткових послуг. Floranext дозволяє швидко обробляти замовлення, включаючи оплату картками, створення квитанцій і зручне керування доставками за допомогою додатку для iPad. Система інтегрується з QuickBooks для бухгалтерського обліку, що спрощує фінансовий менеджмент.

Етапи впровадження Floranext:

1. Аналіз потреб бізнесу – на початковому етапі варто провести аналіз поточних процесів студії для визначення, які функції CRM-системи є найбільш пріоритетними. Це включає оцінку поточної обробки замовлень, інвентаризації, роботи з клієнтами та маркетингових потреб. Основна мета – розробити індивідуальний план інтеграції Floranext, що допоможе усунути основні проблеми бізнесу та покращити операційні процеси.

2. Налаштування і підготовка системи – після аналізу потреб студія переходить до налаштування системи, яке включає: інтеграцію з вебсайтом студії для зручного прийому замовлень онлайн; адаптацію інтерфейсу під специфіку роботи студії, включаючи налаштування цін, каталогів, графіку доставки та спеціальних пропозицій; імпорт даних про клієнтів (за наявності старої бази) для збереження історії взаємодії з клієнтами та надання персоналізованого обслуговування.

3. Навчання персоналу – ефективність роботи із системою залежить від рівня підготовки персоналу. Floranext надає інструкції та підтримку для навчання співробітників, що включає освоєння основних

функцій, таких як прийом замовлень, управління інвентарем, виставлення рахунків та використання мобільних додатків для доставки. Проведення тренінгів дозволяє забезпечити безперебійну роботу з новим CRM-рішенням.

4. Тестування системи та запуск - перед остаточним запуском рекомендується провести тестування всіх функцій системи, таких як обробка замовлень, оплата, звітність, моніторинг доставки, а також перевірка всіх інтеграцій з іншими сервісами (наприклад, QuickBooks для бухгалтерії). Це дозволяє виявити і усунути можливі недоліки до повномасштабного використання Floranext.

5. Моніторинг та постійна підтримка – після запуску системи важливо здійснювати постійний моніторинг роботи, звертаючи увагу на швидкість обробки замовлень, задоволеність клієнтів та загальну продуктивність персоналу. Floranext також пропонує підтримку клієнтів, що включає онлайн-консультації та технічну підтримку у випадку виникнення труднощів. Регулярне оновлення системи та адаптація нових функцій допоможуть підтримувати її відповідність потребам студії в довгостроковій перспективі [4].

Чітке дотримання етапів впровадження Floranext забезпечує успішну інтеграцію CRM-системи в роботу квіткових студій, підвищує якість обслуговування клієнтів і оптимізує внутрішні процеси.

Впровадження CRM-системи Floranext може зіткнутися з деякими ризиками, пов'язаними з інтеграцією технології, адаптацією працівників та налаштуванням процесів. Характеристика можливих проблем:

1. Можуть виникати труднощі з інтеграцією Floranext з уже існуючими системами студії, особливо якщо використовуються інші рішення для обліку або управління інвентарем. Варто проводити попереднє тестування системи на сумісність з існуючим ПЗ. Забезпечити підтримку з боку розробників Floranext або найняти IT-спеціалістів, які зможуть налаштувати інтеграцію за потреби.

2. Відсутність належного навчання персоналу може призвести до неефективного використання системи, помилок у процесі роботи та зниження продуктивності. Необхідно організувати тренінги для працівників перед початком використання Floranext. Компанія пропонує інструкції та підтримку з навчання, що варто використовувати для підвищення кваліфікації персоналу.

3. Під час впровадження нової системи можуть виникнути простої в роботі або тимчасові збої, що може вплинути на якість обслуговування клієнтів. Рекомендується вибрати період для впровадження, коли навантаження на студію є мінімальним, наприклад, в міжсезоння. Також важливо підтримувати паралельне використання старої та нової системи до повного налаштування Floranext.

4. Неправильне налаштування функцій для управління замовленнями та інвентарем може спричинити проблеми в управлінні замовленнями, що може призвести до помилок у доставках або відстеженні товарів. Слід залучити спеціалістів Floranext для допомоги в початковому налаштуванні, особливо з налаштування інвентаря та функцій управління доставкою. Регулярний моніторинг роботи системи на початкових етапах допоможе вчасно виявити й виправити проблеми.

5. Деякі працівники можуть негативно ставитися до нової системи, особливо якщо вони звикли до старих методів роботи. Потрібно провести роз'яснювальні сесії, підкреслити переваги системи Floranext для полегшення роботи і підвищення ефективності. Наголосити на тому, що система допоможе їм швидше і легше виконувати завдання, а також знизить кількість рутинної роботи [6].

Забезпечення належного впровадження Floranext вимагає продуманого плану, адаптованого до специфіки квіткових студій, зокрема навчання персоналу та підготовки до технічних викликів. Це дозволить максимально використати можливості CRM-системи для покращення бізнес-процесів і підвищення рівня обслуговування клієнтів.

Отже, Floranext як CRM-система значно полегшує управління внутрішніми комунікаціями в квіткових студіях, оптимізує обробку замовлень і забезпечує кращий контроль за виконанням завдань. Це сприяє підвищенню якості обслуговування, покращенню координації в команді та зниженню ризиків, пов'язаних з людським фактором. Очікувані результати від впровадження Floranext включають: підвищення задоволеності клієнтів завдяки точному і швидкому обслуговуванню; зниження часу обробки замовлень та оптимізація комунікаційних процесів; зниження витрат на управління клієнтськими даними та оптимізація маркетингових кампаній через ефективну CRM-стратегію.

Список використаних джерел:

- 1) Capterra. (n.d.). FloraNext reviews and pricing. <https://www.capterra.com/p/122876/Floranext/>
- 2) CompareCamp. (n.d.). FloraNext review: Pricing, pros, cons & features. <https://comparecamp.com/floranext-review-pricing-pros-cons-features/>
- 3) G2. (n.d.). FloraNext reviews & product details. <https://www.g2.com/products/floranext/reviews>
- 4) GetApp. (n.d.). FloraNext reviews and pricing. <https://www.getapp.com/retail-consumer-services-software/a/floranext/>
- 5) Software Advice. (n.d.). FloraNext software - Reviews, pricing & features. <https://www.softwareadvice.com/retail/floranext-profile/>
- 6) we.curate. (n.d.). Best flower shop software - Ultimate guide to POS systems. <https://we.curate.co/blog/flower-shop-software>