

УДК 004.738.5

Шевчук Д.О.¹, Стенякін І.А.²

¹ проф. НАУ

² асп. НАУ

ІННОВАЦІЙНІ РІШЕННЯ CRM СИСТЕМ ДЛЯ АВІАЦІЙНИХ ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM) стали невід'ємною частиною кожного бізнесу, в тому числі й авіакомпаній. Ці системи допомагають зберігати та обробляти дані про клієнтів, дозволяючи компаніям ефективно управляти взаємодією з ними та надавати високоякісні послуги. Однак нестабільне і мінливе середовище, в якому працюють авіакомпанії, створює нові виклики для впровадження CRM-систем.

Основною проблемою для авіакомпаній, які впроваджують CRM-системи, є невизначеність, пов'язана зі змінами в авіаційній галузі та економіці в цілому. Наприклад, зміни в маршрутах і розкладі рейсів можуть вимагати змін у стратегіях взаємодії з клієнтами. Крім того, зміни в поведінці та очікуваннях клієнтів також можуть бути пов'язані з невизначеністю.

Одним із інноваційних рішень, що можуть допомогти авіаційним підприємствам вирішити ці виклики, є використання штучного інтелекту в CRM системах. Штучний інтелект може допомогти авіаційним компаніям аналізувати та прогнозувати зміни в потребах та очікуваннях клієнтів, що дозволить забезпечити ефективну взаємодію з ними та забезпечити якісне обслуговування. Крім того, за допомогою штучного інтелекту можливо забезпечити автоматизоване управління зв'язком з клієнтами, що дозволить економити час та зусилля співробітників та забезпечити більш точну та ефективну роботу CRM систем.

Інші рішення включають використання аналітики даних, віртуальних асистентів і автоматизованих систем чат-ботів. Аналітика даних дозволяє авіакомпаніям збирати та аналізувати дані про клієнтів і надавати послуги, які відповідають їхнім потребам та очікуванням [1]. Віртуальні асистенти можуть використовуватися для автоматизації процесів комунікації та обслуговування клієнтів. Це особливо необхідно для авіакомпаній, клієнти яких знаходяться в різних часових поясах.

Автоматизована система чат-ботів може бути корисним інноваційним рішенням для CRM-систем авіакомпаній. Чат-боти можуть використовуватися для взаємодії з клієнтами в режимі реального часу та надання інформації про послуги та розклад рейсів. Крім того, чат-боти можуть використовуватися для автоматичного вирішення запитів і проблем клієнтів, зменшуючи таким чином кількість запитів, які потрібно обробляти вручну.

Для авіакомпаній, що працюють в умовах невизначеності, інноваційні CRM-рішення можуть допомогти забезпечити ефективну взаємодію з клієнтами та якісне надання послуг. Використовуючи штучний інтелект, аналітику даних, віртуальних помічників та автоматизовані системи чат-ботів, компанії можуть збирати та аналізувати дані про клієнтів, автоматизувати процеси комунікації з ними та забезпечувати обслуговування. Використання таких рішень також зменшує кількість запитів, які потрібно обробляти вручну, заощаджуючи час і зусилля співробітників.

Таким чином, для авіаційних компаній в умовах невизначеності використання інноваційних CRM-рішень може стати ефективним інструментом для забезпечення високої якості обслуговування та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Yong Ahn, J., Ki Kim, S., & Soo Han, K. (2003). On the design concepts for CRM system. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 246–250.