

*Янович С. А.,
здобувач вищої освіти,
Голіонко Н. Г.,
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту
Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана*

ВИКОРИСТАННЯ CRM-СИСТЕМ ТА АВТОМАТИЗАЦІЇ ПРОДАЖІВ ДЛЯ МАЛОГО БІЗНЕСУ І ФОП В УМОВАХ ОБМЕЖЕНИХ РЕСУРСІВ

В наш час, мікро- та малий бізнес в Україні існують за умов обмежених ресурсів, таких як: час, фінанси, робоча сила, навички та інше. Дані бар'єри спонукають організації впроваджувати в процес роботи цифрові технології для оптимізації бізнес-процесів та підвищення ефективності. Наприклад, для оптимізації збору, обробки, зберігання та аналізу інформації про кожного клієнта та клієнтської бази загалом - використовуються CRM-системи.

CRM-системи дозволяють малим підприємствам суттєво економити обмежені ресурси завдяки автоматизації рутинних завдань і переходу від ведення ручного обліку, в Excel та інших інструментах, до загальної централізованої бази даних. До прикладу, ФОП, який займається роздрібною торгівлею може за допомогою CRM-системи збирати інформацію про кожного окремого клієнта - попередні замовлення, розміри та параметри замовленого товару, вподобання, кількість успішних покупок, кількість повернень, актуальні адреси доставки, вік, стать, контактні дані тощо. Це оптимізує для ФОПа більшість критично важливих процесів таких, як:

- формування оперативної статистики продажів за асортиментом і періодами;
- аналіз цільової аудиторії та сегментація клієнтів;
- оцінка якості обслуговування через співвідношення успішних продажів до повернень;
- підтримка актуальної бази активних клієнтів;
- персоналізація пропозицій, зокрема визначення розміру знижок для лояльних покупців.

Для глибшого розуміння функціоналу CRM-систем, потрібно розглянути класифікацію даних сервісів за видами.

Операційні CRM-системи - системи, які автоматизують рутинні процеси, такі як: нагадування про завдання, інтеграція з месенджерами, виставлення рахунків, реєстрація заявок, воронки продажів тощо. Даний вид систем досить популярний саме серед малого бізнесу та ФОПів через низькі ціни та простоту функціоналу [1].

Аналітичні CRM-системи - крім операційних функцій, мають також аналітику. Це допомагає оптимізувати процеси сегментації клієнтів, прогнозування продажів, виявлення закономірностей в попиті на товари, аналіз каналів просування. Дані системи підходять для бізнесів, яким важливо аналізувати велику кількість даних. [2].

Колаборативні або комбіновані CRM-системи - це системи, які поєднують в собі аналітичні та операційні функції, а також працюють з інструментами комунікації. До інструментів комунікації відносять - соціальні мережі, email-розсилки, месенджери, чат-боти, внутрішньосистемна комунікація команди через CRM тощо. Дані системи є найпопулярнішими на ринку на сьогоднішній день [1].

Також, за типом розгортання CRM-системи поділяються на хмарні та коробкові.

Хмарні CRM-системи - це системи, які працюють на сервері постачальника, власники бізнесу мають доступ до системи через додаток або сайт, оплата за послуги постачальника виконується у вигляді підписки. Ці системи - це домінуючий варіант серед малого бізнесу і ФОПів. Перевагами таких систем можна назвати: відсутність інвестицій у власні сервери та IT-інфраструктуру, реєстрація проходить за кілька хвилин та надаються готові шаблони для впровадження системи в роботу, система інтегрована з каналами комунікації з клієнтами, доступні автоматичні оновлення та мобільний доступ з будь-якої точки [3].

Коробкові CRM-системи - це програма, яка встановлена на власних серверах та потребує постійного обслуговування IT-командою для підтримки роботи та впровадження оновлень. Даний вид систем не є популярним для малого бізнесу, адже він потребує значних інвестицій, наявності IT-команди, довгого періоду впровадження та тестування. Такий вид систем частіше використовують саме великі підприємства з високими вимогами до конфіденційності або які належать до держсектору, щоб повністю контролювати дані [4].

На сьогодні, в Україні зростає інтерес у бізнесів до вітчизняних CRM-систем, які інтегровані з платформами Instagram, Нова Пошта, Rozetka, Prom, Viber, Facebook. Зокрема, це можна пояснити відмовою українських підприємців від російської системи Bitrix24, яка теж свого часу була досить популярною. За 2024 та 2025 роки Bitrix24 втратила значно свої позиції, а саме від системи відмовилось близько 23% користувачів. В той же час, на ринку з'явилися нові лідери, такі як: LP-CRM, Sitniks CRM, та KeyCRM. Українські CRM-системи в основному націлені на малий та середній бізнес, особливо в онлайн-торгівлі [5].

Варто зазначити, що мікро- та малий бізнес надають перевагу низькобюджетним та безкоштовним хмарним системам. Серед таких систем варто розглянути кілька прикладів.

Однією з найпопулярніших CRM-систем у малого бізнесу та ФОПів в Україні в 2025 році є KeyCRM. Особливо, дана українська хмарна система цікава для бізнесів, які ведуть свою роботу через маркетплейси та комунікацію з клієнтами через месенджери [6].

Також, можна зазначити іншу українську систему - КееріпCRM. Станом на 2025 рік, вона є теж однією з найпопулярніших серед хмарних систем з низькими цінами. Вона є не лише однією з економічно вигідних, а також простою у впровадженні. Дану систему можна віднести до універсальних, адже вона підтримує бізнес у таких процесах, як: облік, фінанси та продажі) [7].

Ще однією українською CRM-системою є Usrasu. Це ідеальна хмарна система для невеликих ФОПів, адже вона має функцію безкоштовного користування для команди до 5 осіб. Окрім цього, для більших команд ціни даної системи теж будуть відносно демократичні. Дана CRM найкраще підійде для ФОПів, які працюють у сфері послуг та продажів [6].

Ще одним цікавим прикладом українських CRM-систем є HubSpot CRM. Вона є універсальною системою для малого та середнього бізнесу, з можливістю масштабування. Також, важливим є те, що дана система повністю безкоштовна, тому ідеально підійде для новачків та ФОПів з обмеженими фінансовими ресурсами [8].

Отже, можна зазначити, що для малого бізнесу та ФОПів оптимізація процесів продажів за допомогою CRM-системи стала нагальною останні роки. Також, з огляду на сьогоденний український ринок, можна відслідкувати тенденцію розвитку саме вітчизняних систем, які користуються популярністю у бізнесів. Саме для малого бізнесу і ФОПів найкраще підійдуть комбіновані хмарні системи, які не потребують значних інвестицій, але водночас допомагають збирати та аналізувати інформацію, яка допомагає визначити основні тенденції попиту та статистики щодо розвитку підприємства. Також, комбінована хмарна система надасть користувачеві змогу об'єднати всі канали комунікації з клієнтами в одному місці.

Підводячи підсумки, CRM-системи дозволяють малому бізнесу та ФОПам існувати в умовах обмежених ресурсів: як фінансових, так і людських. А також, оптимізують у спрощеному вигляді процеси прогнозування попиту та динаміку розвитку підприємства, які є достатніми для розуміння поточної позиції на ринку та прийнятті стратегічних рішень швидко та без зволікань.

Список використаних джерел:

1. Як вибрати CRM-систему для бізнесу в 2025 році // RadioTrek. – 2025. – 11 серпня. – Режим доступу: https://radiotrek.rv.ua/amp/yak-vibrati-crm-sistemu-dlya-biznesu-v-2025-roci_349442.html (дата звернення: 09.03.2026).
2. Що таке CRM-система? Детальний посібник визначень, призначення та кому підійде // KeepinCRM. – [б. р.]. – Режим доступу: <https://keepincrm.com/what-is-crm-system>.
3. Types of CRM systems in 2025: The latest tools for your business growth // CRMHUB. – 2025. – 18 квітня. – Режим доступу: <https://crmhub.com.ua/en/types-of-crm-systems-in-2025-the-latest-tools-for-your-business-growth>
4. Top CRM Statistics You Need To Know In 2025 // SellersCommerce. – 2025. – 16 грудня. – Режим доступу: <https://www.sellerscommerce.com/blog/crm-statistics/>.
5. ТОП CRM-систем України 2025: що змінилося за два роки // Finance.ua. – 2025. – 28 серпня. – Режим доступу: <https://finance.ua/ua/goodtoknow/top-crm-system-ukrainy-2025-shcho-zminylosia-za-dva-roky>.
6. ТОП-10 CRM-систем для малого бізнесу у 2025 році // Zhytomyr.info. – 2025. – 19 травня. – Режим доступу: https://www.zhitomir.info/news_227842.html
7. ТОП-10 українських CRM: выбор оптимальной системы для бизнеса в 2026 году // MIISOFT. – [б. р.]. – Режим доступу: <https://miisoft.com.ua/ru/blog/top-10-ukrainian-crm-systems-2026>
8. ТОП-5 CRM-систем для малого і середнього бізнесу // Finance.ua News. – [б. р.]. – Режим доступу: <https://finance.ua/goodtoknow/top-5-crm-system-dlia-maloho-ta-serednoho-biznesu>.