

## **ВИКОРИСТАННЯ SERVICU COREZOID.COM ДЛЯ ІНТЕГРАЦІЇ МІЖ РІЗНИМИ ІНФОРМАЦІЙНИМИ СИСТЕМАМИ**

*Созонюк В. М., здобувач ОС «магістр»,*

*Хомич С. В., кандидат економічних наук, доцент*

*Рівненський державний гуманітарний університет*

Автоматизація бізнесу приносить багато користі, допомагаючи компаніям працювати швидше та ефективніше. Вона дозволяє позбутися рутинних завдань, автоматизуючи такі процеси, як облік, управління запасами чи спілкування з клієнтами. Це звільняє час співробітників для виконання більш творчих та стратегічних задач. Менше рутинної роботи означає менше помилок, швидше виконання завдань і загалом кращий результат.

Крім того, автоматизація допомагає компаніям швидше реагувати на зміни на ринку та поліпшувати сервіс для клієнтів. За допомогою спеціальних інструментів можна отримувати актуальні дані, аналізувати, що саме потрібно клієнтам, і пропонувати їм персоналізовані рішення. Це значно підвищує рівень задоволеності клієнтів і лояльність до бренду. У сучасному світі, де конкуренція дуже висока, автоматизація стає важливим інструментом, щоб не відставати від конкурентів і залишатися актуальним для своїх клієнтів.

Corezoid – це хмарна платформа, що дозволяє користувачам створювати та керувати бізнес-процесами без написання коду, але також не забороняє використовувати код для детального аналізу даних, отриманих з інших систем. Платформа має зручну візуалізацію, що робить її доступною не лише для розробників, але й для бізнес-аналітиків та менеджерів. Особливістю системи є можливість швидкої розробки та впровадження нових бізнес-процесів без необхідності додаткових затрат часу на оновлення серверів або облікових систем [1].

Основними перевагами Corezoid є можливість інтеграції з будь-якими системами, що працюють через API. Система може використовуватися для прийому, обробки та відправки даних у облікові системи чи базу даних, а також

для виконання аналітичних завдань та прийняття рішень згідно з правилами, встановленими розробником.

Платформа допомагає автоматизувати рутинну роботу менеджменту, зокрема на прикладі інтеграції Corezoid та Gmail. Після реалізації конекторів між системами листи з певних поштових скриньок автоматично потрапляють у процес платформи, де проводиться аналіз тексту, відправників, отримувачів, наявності необхідних тегів та приймається рішення про важливість таких листів без участі людини. Це дозволяє максимально швидко та ефективно реагувати на критичні повідомлення [2].

Для маркетингу ефективною буде інтеграція з соціальними мережами. За допомогою системи можна зв'язати між собою канали зв'язку клієнтів, такі як Telegram, Viber, Facebook та інші. Перевагою такої інтеграції є можливість обробки всіх повідомлень через один канал, що допомагає визначити тематику повідомлення та направити його відповідальному менеджеру для обробки або автоматично надати відповідь, якщо система розпізнає схожість теми запиту. При більш складній інтеграції з іншими системами з'являється можливість відправки персоналізованих повідомлень, які можуть містити дані про активності, що цікавлять клієнта. Також платформа дозволяє запам'ятовувати інформацію про особу та зв'язувати її з клієнтом у управлінській системі, автоматично інформуючи клієнта через останній канал зв'язку, який він використовував. Така інтеграція значно спрощує комунікацію та дозволяє зберігати всю історію спілкування для можливого подальшого аналізу [2].

Більш складними є інтеграції з обліковими, банківськими та управлінськими системами. Такі системи містять велику кількість даних, тому необхідно заздалегідь визначити, що саме потрібно для ефективного аналізу. Наприклад, для аналізу замовлення клієнта необхідно отримати частину інформації, яка дозволить прийняти рішення або прорахувати подальші дії з ним. Якщо бізнес-процес побудований для інформування клієнта про те, що товар вже в наявності в магазині або поштовому відділенні, необхідно передати дані з облікової системи:

- список номенклатури та статус наявності;
- номер замовлення;
- дані про клієнта;
- інші дані, які мають бути включені в повідомлення.

Після отримання події щодо замовлення Corezoid проводить аналіз згідно з логікою, описаною в бізнес-процесі, та приймає рішення щодо дій, які потрібно виконати. Якщо наявність товару є частковою і існує логіка інформування про таку подію, система перевіряє канали зв'язку з клієнтом і здійснює відправку повідомлення. У випадку, якщо один з каналів зв'язку недоступний з певних причин (з боку клієнта чи компанії), при правильній системі ескалації повідомлення буде надіслано через інший канал зв'язку до моменту успішного інформування. За подібною схемою можна описати будь-які критерії аналізу та дії для кожного з випадків, які будуть описані в бізнес-логіці процесу.

Таким чином, підсумовуючи, варто відзначити, що Corezoid допомагає автоматизувати рутинні процеси, наприклад, обробку електронної пошти, взаємодію з клієнтами через соціальні мережі та комунікаційні канали, а також роботу з обліковими та управлінськими системами. Завдяки цьому можна централізовано керувати повідомленнями, автоматично приймати рішення та надсилати персоналізовані відповіді. Це значно полегшує роботу компанії, покращує сервіс для клієнтів та дозволяє швидко реагувати на критичні події, зберігаючи всю історію взаємодії для подальшого аналізу.

#### Використані джерела

1. Технічна документація Corezoid [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://doc.corezoid.com/docs>.
2. Кейси використання різними компаніями [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.corezoid.com/case-studies/>.