

*Заманзаде А.,
здобувач вищої освіти, спеціальність «Менеджмент»,
Науковий керівник: Мазур Ю. В.,
канд. екон. наук, доцент
доцент кафедри менеджменту,
Міжрегіональна академія управління персоналом, м. Київ*

CRM-СИСТЕМИ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ВОЛОНТЕРСЬКИМИ ТА СОЦІАЛЬНИМИ ІНІЦІАТИВАМИ

Сучасні соціальні та волонтерські ініціативи в Україні стикаються з викликами, пов'язаними з масштабом, координацією та обліком ресурсів. Ефективне управління волонтерськими мережами вимагає застосування цифрових технологій для систематизації даних, контролю процесів та комунікації з учасниками.

CRM-системи (Customer Relationship Management) є важливим інструментом для організацій, що працюють у сфері соціальної активності. Вони дозволяють автоматизувати збір і зберігання даних про волонтерів та донорів, планувати події, відстежувати участь і результати діяльності. Такий підхід сприяє більш прозорому управлінню ресурсами та оптимізації процесів організації [1, с. 26–31].

Дослідження потенціалу волонтерства в деокупованих громадах показує, що залучення активних мешканців значно підвищує ефективність соціальних проєктів. При цьому цифрові інструменти, включно з CRM-системами, дозволяють координувати зусилля волонтерів, відстежувати їхні досягнення та адаптувати стратегії у реальному часі [2, с. 202–207].

Впровадження CRM-систем дозволяє вести облік волонтерів за різними критеріями: професійними навичками, наявністю вільного часу та попереднім досвідом участі. Це допомагає організаторам проєктів підбирати оптимальні команди для конкретних завдань та уникати дублювання зусиль.

Крім того, CRM-платформи сприяють підвищенню прозорості взаємодії з донорами та спонсорами. Автоматизовані звіти та аналітика дозволяють швидко оцінювати ефективність кампаній, планувати ресурси та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Важливою перевагою таких систем є можливість інтеграції з іншими цифровими платформами, наприклад, системами для комунікації, організації подій або збору пожертв. Це створює єдине цифрове середовище, де вся інформація зберігається централізовано та доступна для аналізу в режимі реального часу.

У контексті сучасної України, де волонтерські ініціативи набувають особливої значущості, CRM-системи дозволяють швидко реагувати на нагальні потреби громад, оптимізувати процеси координації та підвищувати загальну ефективність проєктів.

Отже, CRM-системи є ключовим інструментом для сучасних волонтерських та соціальних ініціатив, адже вони забезпечують ефективне управління людськими та матеріальними ресурсами, підвищують прозорість і дозволяють організаціям більш гнучко реагувати на виклики та потреби громад.

Список використаних джерел:

1. Берестецька О., Різник Н. Використання CRM-систем в Україні в умовах невизначеностей. *Bulletin of Sumy National Agrarian University*. 2023. №4 (96). С. 26–31. DOI: <https://doi.org/10.32782/bsnau.2023.4.5>.
2. Петрочко Ж., Лях Т. Потенціал волонтерства для розвитку деокупованих громад. *Humanitas*. 2025. №3. С. 202–207. DOI: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2024.3.28>.