

УДК 658.8:657

JEL Classification M 29, M 49

*Ірина Сергіївна Ковова, к.е.н., доц.*

*(доцент каф. обліку і оподаткування, Державний університет інфраструктури та технологій)*

*ORCID ID 0000-0003-3545-0055*

## **CRM-СИСТЕМИ ЯК ІНСТРУМЕНТИ ОБЛІКОВО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВ**

*Економічна безпека підприємств складається з різних компонентів, таких як фінансова, кадрова, виробнича, правова, організаційна, технологічна, маркетингова та інші кожен з яких має свій інструментарій, в який входять елементи обліково-аналітичного забезпечення. Автором узагальнено структуру компонентів економічної безпеки та наведено певні фактори, що здійснюють вплив на безпеку в рамках кожного компоненту. CRM-системи являють собою технологію взаємодії з клієнтами, що сприяють оптимізації бізнес-процесів в компанії та підвищують ефективність таких компонент як організаційна, кадрова та маркетингова безпека підприємства. Застосування сучасних технологій дозволяє прискорити процес обробки інформації, що надходить від споживача до підприємства через аналіз та просування маркетингових компаній, синхронізацію логістичних каналів підприємства, оцінку ефективності роботи персоналу над певними проектами та завданнями тощо. В статті розглянуті вітчизняні CRM-системи та порівняно їх функціональні можливості в реалізації підвищення економічної безпеки підприємства. Визначено сильні та слабкі сторони вказаних систем. В цілому, оглядовий аспект статті зосереджено на ідентифікації та аналізі сучасного вітчизняного продукту в рамках відмови від масового використання аналогічних продуктів російських компаній.*

***Ключові слова:** CRM-системи, обліково-аналітичне забезпечення, економічна безпека підприємства, кадрова безпека, маркетингова безпека, вітчизняні технології, організаційна безпека, інструменти забезпечення економічної безпеки.*

**Постановка проблеми.** Ринок програмного забезпечення в світі стрімко розвивається і пропонує на вимоги бізнесу сучасний інструментарій, здатний покращити його внутрішні процеси, оптимізувати діяльність підприємств та полегшити роботу персоналу. CRM-системи вдало поєднують в собі технології, що здатні задовольнити багато аспектів економічної безпеки підприємства за різними компонентами. Однак, вітчизняний бізнес зіткнувся з проблемою переважного монополізму на ринку автоматизації російського продукту, який є доступним, функціональним, ергономічним, а отже і до певного часу вигідним у використанні. Такими прикладами були Terasoft, Bitrix24 та AmoCRM. Проте воєнна агресія росії поставила остаточну крапку в питаннях використання програмного забезпечення агресора. Ще з 2014 року розпочалось поступове заміщення російських технологій вітчизняними або спільноєвропейськими, однак зараз темпи заміщення вказаних розробок набирають все більших обертів та потребують приділення їм уваги з точки зору вибору ефективного інструментарію покращення економічної безпеки підприємств в таких компонентах як технологічна, маркетингова, організаційна та кадрова.

© Ковова І.С., 2022

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Вітчизняні науковці постійно знаходяться в пошуку засобів підвищення економічної безпеки підприємства як за допомогою автоматизації обліково-аналітичного забезпечення, так і іншими шляхами. Зокрема, серед науковців, що займаються вивченням питань економічної безпеки, варто відмітити праці Гнилицької Л., Губарик О., Юрченко А. та інших [2, 3]. Питанням оптимізації процесів шляхом впровадження CRM-систем на підприємствах свої праці присвятили: Білоцерківський О., Крупчатнікова Т., Янчук Т., Турчин Л., Островерхов В., Юрчук Н. та інші [1, 9, 11, 12, 13]. Проте, зважаючи на мінливість інструментарію, який розглядається в роботах науковців, дослідження даного напрямку швидко морально старіють, а також залишається невизначеним місце CRM-систем в складі інструментів обліково-аналітичного забезпечення економічної безпеки підприємств.

**Мета статті:** розглянути вітчизняні CRM-системи як інструменти обліково-аналітичного забезпечення економічної безпеки підприємства, проаналізувати їх складові, виявити переваги і недоліки.

**Виклад основних матеріалів дослідження.** Економічна безпека підприємства являє собою комплекс заходів по досягненню його економічної стійкості у відповідь на імовірні внутрішні та зовнішні загрози. Вона може забезпечуватись певним комплексом інструментарію як ззовні, так і з середини підприємства та складається з певних структурних компонентів, які наведено на рис. 1. В дужках біля кожного структурного компонента економічної безпеки наведено певні фактори, які в межах кожного компоненту здійснюють вплив на економічну безпеку підприємства.

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Глобальний</b><br>(Пандемії (COVID-19, віспа тощо),<br>Перенаселення планети, глобальне<br>потепління)                                                                                                     |                                                                                                                                                                                     | <b>Національний</b><br>(Рівень розвитку<br>продуктивних сил та способів<br>виробництва в країні,<br>національна безпека (війни,<br>природні катаклізми),<br>економічна стабільність<br>тощо) |                                                                                                                                                                                                            | <b>Ринковий</b><br>(Кон'юнктура ринку,<br>розвиненість ринків певних<br>товарів та регіонів, розвиненість<br>логістичних потоків певних<br>регіонів)                                                      |                                                                                                                                                            |
| Зовнішні компоненти економічної безпеки підприємства                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
| Структура економічної безпеки підприємства                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
| Внутрішні компоненти економічної безпеки підприємства                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                            |
| <b>Фінансовий</b><br>(відповідність<br>показників<br>платоспроможності,<br>фінансової стійкості<br>та ліквідності<br>підприємства<br>встановленим<br>нормативам,<br>прибуткова<br>діяльність<br>підприємства) | <b>Технологічний</b><br>(наявність<br>сучасних<br>технологій<br>обробки<br>інформації та<br>автоматизації<br>процесів на<br>підприємстві та її<br>захищеність від<br>кіберзлочинів) | <b>Виробничий</b><br>(технологія і<br>спосіб<br>виробництва<br>на<br>підприємстві,<br>ланцюг<br>створення<br>доданої<br>вартості,<br>оптимізація<br>поставок<br>сировини і<br>матеріалів)    | <b>Кадровий</b><br>(рівень освіти<br>і кваліфікації<br>персоналу,<br>система<br>мотивацій і<br>заохочень,<br>система<br>соціального<br>забезпечення,<br>захист<br>комерційної<br>таємниці<br>підприємства) | <b>Маркетинговий</b><br>(життєвий цикл<br>продукції<br>підприємства,<br>маркетингова<br>стратегія<br>просування<br>продукції,<br>наявність<br>каналів збуту та<br>оптимізація<br>логістичних<br>потоків ) | <b>Організаційний</b><br>(організаційна<br>структура та<br>спосіб<br>управління<br>підприємством,<br>ідентифікація та<br>автоматизація<br>бізнес-процесів) |

Рис. 1. Структура економічної безпеки підприємства

Джерело: систематизовано автором на основі [2, 7]

Кожен з вказаних компонентів також має декілька видів забезпечення до складу якого входять власні методологія та інструментарій, як наведено на рис. 2. Компонування окремих інструментів і методологій може бути притаманне як окремому виду забезпечення, так і декільком видам, наприклад ERP та CRM системи.

| Вид забезпечення            |                                                                                   | Методологія, інструментарій                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Управлінське</b>         |  | Побудова та оптимізація бізнес-процесів в рамках кожного компоненту, автоматизація і захист бізнес-процесів (ERP, CRM)                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Правове</b>              |  | Дотримання нормативно-правових документів в побудові кожного компоненту безпеки, створення системи внутрішнього правового забезпечення кожного компоненту                                                                                                                                                               |
| <b>Обліково-аналітичне</b>  |  | Створення системи збору і обробки інформації для прийняття управлінських рішень як в рамках кожного бізнес-процесу та компонент безпеки так і підприємства в цілому, системи і набори показників ефективності, системи автоматизації збору, обробки та передачі інформації, обліково-аналітична документація (ERP, CRM) |
| <b>Техніко-технологічне</b> |  | Програмне та технологічне забезпечення компонентів економічної безпеки для їх взаємодії і функціонування, програмні та апаратні засоби, мережі тощо, (ERP, CRM)                                                                                                                                                         |

**Рис. 2. Методологія та інструментарій окремих видів забезпечення економічної безпеки підприємства**

*Джерело:* складено автором на основі [2,7]

CRM (Client relationship management) система – це система, в якій можна управляти взаємовідносинами з клієнтами, обліковувати угоди, простежувати етапи та джерела їх виконання, визначати ефективність персоналу, конверсій і рекламних компаній.

Місце CRM-систем як інструменту забезпечення економічної безпеки в рамках управлінського, обліково-аналітичного та техніко-технологічного забезпечення пояснюється тим, що сам інструментарій є видом програмного засобу, що описує бізнес-процеси підприємства та дозволяє накопичувати, обробляти, аналізувати та зберігати управлінську інформацію за багатьма аспектами. В таблиці 1 розглянуто вплив даного інструменту на обрані компоненти економічної безпеки, ефективність яких посилюється при запровадженні CRM-систем.

**Таблиця 1. Вплив впровадження CRM-систем на компоненти економічної безпеки підприємства**

| Компонент економічної безпеки | Вплив, що спостерігається при впровадженні CRM-систем                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                             | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Кадровий                      | Збільшення ефективності роботи персоналу та можливість її чітко ідентифікувати за виконавцями, проаналізувати показники діяльності кожного окремого працівника та його вклад в ефективність роботи компанії.<br>Розробити систему мотивації праці, прив'язану до особистих показників ефективності персоналу тощо.<br>Фіксувати роботу персоналу з клієнтами та постачальниками в системі з можливістю розв'язання спірних або конфліктних питань або передачі завдань іншим працівникам на випадок звільнення чи відпустки. |

| 1              | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Технологічний  | Узагальнити в єдину систему процеси обробки інформації, що надходить та генерується на підприємстві. Це прискорює швидкість обробки інформації з метою прийняття управлінських рішень.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Організаційний | Автоматизувати основні бізнес-процеси компанії та визначити показники ефективності процесів. Прискорюється процес прийняття рішень та делегується до нижчих рівнів управління (на місяць).                                                                                                                                                                                                                                         |
| Маркетинговий  | Оптимізується маркетингова діяльність підприємства та його рекламні компанії. В системах відслідковуються втрачені ліди з метою аналізу націлювання на потенційних клієнтів інструментів повторного маркетингу. Оцінюється ефективність рекламних компаній з метою їх оперативної оптимізації. Доступні різні інструменти цифрового маркетингу. Оптимізуються логістичні канали та автоматизується робота поштовими службами тощо. |

Джерело: сформовано автором

За даними таблиці 1 відмітимо, що найбільший позитивний вплив запровадження CRM-систем чинить на кадровий та маркетинговий компоненти економічної безпеки підприємства.

Сучасні найпопулярніші (станом на 2022 рік) на українському ринку вітчизняні розробки проаналізуємо в таблиці 2.

Таблиця 2. Аналіз складових компонентів CRM-систем вітчизняного виробництва

| Складовий компонент                            | KeyCRM | SalesDrive | AsterilCRM | KeepinCRM |
|------------------------------------------------|--------|------------|------------|-----------|
| Інтеграція системами бухгалтерського обліку    | -      | +          | -          | +         |
| Інтеграція маркетплейсами                      | +      | +          | +          | +         |
| Інтеграція поштовими службами                  | +      | +          | +          | +         |
| Інтеграція програмами складського обліку       | +      | +          | +          | +         |
| Вбудована аналітика                            | +      | +          | +          | +         |
| Можливість підключати платіжні сервіси         | +      | +          | +          | +         |
| Відслідковування рекламних компаній            | -      | +          | -          | +         |
| Підключення комунікаторів (чати, IP-телефонія) | +      | +          | +          | +         |

Джерело: складено автором на основі [10,13]

За даними таблиці 2 можна дійти висновку, що вітчизняні CRM-системи мають переважно однакові складові компоненти, хоча деякі з них не мають можливості

розширеної аналітики рекламних кампаній та інтеграції з системами бухгалтерського обліку, окрім складського. Переваги та недоліки найпопулярніших вітчизняних CRM-систем визначено в таблиці 3.

**Таблиця 3. Переваги і недоліки найпопулярніших вітчизняних CRM-систем**

| CRM        | Переваги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Недоліки                                                                                                                                                                           | Тарифи                                                              |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| KeyCRM     | В системі Ви можете проставляти теги на замовлення для їхньої сегментації. Відображення лише необхідної інформації про замовлення (Ви можете самостійно вибирати поля для заповнення, які Вам потрібні). Автоматичний резерв або списання товару, залежно від статусу замовлення. Вбудовані інтеграції з міжнародними маркетплейсами та сервісами доставки. Наскрізний фільтр за всіма параметрами. Автоматичний контроль дублів у системі. | Відсутня інтеграція з електронною поштою розсилками. Відсутні інструменти для настроювання маркетингу. Немає функціоналу інвентаризації складу. Немає роботи із постачальниками.   | Єдиний тариф: 19 \$ / місяць - базова плата.                        |
| SalesDrive | Гнучкі рівні доступу кожного співробітника. Гнучке настроювання та внесення товарів. Імпорт заявок, контактів та товарів/послуг. Вбудовані інтеграції із популярними сервісами.                                                                                                                                                                                                                                                             | Специфічний інтерфейс. Відсутність наскрізного пошуку                                                                                                                              | Від 527 до 4320 грн на місяць;                                      |
| AsterilCRM | Зручне настроювання системи. Гнучкі налаштування картки клієнта та картки замовлення. Розширені налаштування доступу користувачів. Автоматичне розподілення замовлень між менеджерами                                                                                                                                                                                                                                                       | Складність налаштування автоматизації. Відсутні шаблони документів.                                                                                                                | Від 250 до 2500грн на місяць                                        |
| KeepinCRM  | Гнучке та розширене налаштування завдань. Зручний спливаючий розділ повідомлень та чату з клієнтами. Автоматичний пошук та об'єднання дублів товарів. Налаштування причин успішних/неуспішних угод. Додавання тегів для сегментації замовлень. Можливість налаштувати час перебування угоди на етапі (менеджеру надходить автоматичне повідомлення, якщо угода перебуває на етапі більше терміну).                                          | Повністю ручне створення завдання (немає типів завдань). Інтеграції з Telegram і Viber поки що у процесі. Нема мобільної версії. Відсутня інтеграція із сервісами E-mail розсилки. | Від 250 грн на місяць з доплатою за кожного додаткового користувача |

*Джерело:* сформовано автором на основі [10, 13]

**Висновки та пропозиції.** Таким чином, визначивши основний вплив на компоненти економічної безпеки від впровадження CRM-систем, можна дійти до однозначного висновку щодо необхідності їх застосування в підприємницькій діяльності з метою покращення ефективності економічної безпеки. Всі вказані CRM-системи в своєму базисі мають компоненти управління складами, підключення до логістичних каналів та маркетингових, роботу з телефонією і аналітику. А от додаткові виявлені переваги та недоліки допоможуть зробити вибір на користь тої чи іншої системи та її впровадження на конкретному підприємстві виходячи з задач керівництва.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Білоцерківський, О.Б. Використання CRM-систем для управління торговельними підприємствами. *Національна економіка. Інтелект XXI*. № 5. 2019. С. 14-17.
2. Гнилицька Л. Використання обліково-аналітичних технологій при розробці методики управління підприємницькими ризиками в системі економічної безпеки підприємства. *Бухгалтерський облік і аудит*. (3). 2012. С. 41-47.
3. Губарик О. Юрченко А. Обліково-аналітичне забезпечення діагностики функціонування підприємства та удосконалення системи економічної безпеки на основі покращення фінансового стану. *Економіка та суспільство*. (32). 2021.
4. Добровольська О.А., Ковова І.С. Вітчизняні засоби автоматизації обліку і контролю розрахунків з контрагентами. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. Серія: "Економічні науки". Вип. 11. 2018. URL: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2018-11-4320> (дата звернення 16.05.2022).
5. Дубина Н.О., Кушнірук К.Д., Мискін Ю.І. Автоматизація обліково-аналітичного забезпечення управління цінністю підприємства. *Секція 1. Обліково-аналітичні методи і моделі та інформаційні системи і технології в бізнесі та оподаткуванні*, 2021. 155 с.
6. Ковова, І.С., Семенова, С.М. Обліково-аналітичне забезпечення контролю витрат малих підприємств в умовах євроінтеграції. *Актуальні проблеми економіки*. (11). 2015. С. 353-358.
7. Kovova I.S. Structure account and analytical support economic security of water transport enterprises. *Проблеми системного підходу в економіці*. № 49. 2014. С. 80-85
8. Ковова І.С. Управлінські інформаційні системи в обліку, аналізі і аудиті. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів спеціальності 071 «Облік і оподаткування». К.: Афіна, 2016. 178 с.
9. Крупчатнікова Т.С., Янчук Т.В. Значення CRM-систем на промисловому ринку. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*, (5(2)). 2018. С. 105-108.
10. На что заменить amoCRM и Битрикс? ТОП-4 украинских CRM. URL: <https://crm.crmexperts24.com/top-4-crm-dlia-companii-ukraine/#1-keycrm> (дата звернення 16.05.2021)
11. Савран, Н.В. (2021). CRM-система: етапи розвитку та класифікація видів. *Економічний простір*. Вип. 168. 2021. С. 72-77.
12. Турчин, Л.Я., Островерхов, В.М. Застосування CRM-систем у маркетинговій діяльності та управлінні персоналом транспортних підприємств. *Економічний аналіз*, (28) № 3, 2018. С. 199-206.
13. Юрчук Н.П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*, (23 (2)), 2019. С. 141-147.
14. Kampani, N., Jhamb, D. Analyzing the role of e-crm in managing customer relations: A critical review of the literature. *Journal of Critical Review*, 7(4), 2020. P. 221-226.

## REFERENCES

1. Bilotserkivskiy, O. B. (2019). "Rating and selecting crm systems for trade enterprises management" *National Economy Intelligence XXI*. vol. 5 P. 14-17, available at: [http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/43457/3/Intelekt21\\_2019\\_5\\_Belotserkovskiy\\_Reytingovaya.pdf](http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/43457/3/Intelekt21_2019_5_Belotserkovskiy_Reytingovaya.pdf) (Accessed 16 May 2022).
2. Hnylytska, L. (2012). "The use of accounting and analytical technologies in the development of methods of managing business risks in the economic security of the enterprise". vol.3. *Accounting and auditing*. P. 41-47.
3. Hubaryk, O., Yurchenko, A. (2021). "Accounting and analytical support for diagnosing the operation of the enterprise and improving the economic security system based on improving the financial condition". *Economy and society*. vol.32.
4. Dobrovols'ka O.A., Kovova I.S. (2018), "Domestic means of automation of accounting and control of

settlements with counterparties”, *International Scientific Journal "Internauka"*, vol.11, available at: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2018-11-4320> (Accessed 16 May 2022).

5. Dubyna, N.O., Kushniruk, K.D., Myskin, Yu.I.. (2021). “Automation of accounting and analytical support of enterprise value management”. *Section 1. Accounting and analytical methods and models and information systems and technologies in business and taxation*. vol. 155

6. Kovova, I.S., Semenova, S.M.(2015). “Accounting and analytical support for the control of costs of small enterprises in the context of European integration”. *Current economic problems*. vol.11. P. 353-358

7. Kovova, I.S. (2014). “Structure account and analytical support economic security of water transport enterprises”. *Problems of system approach in economy*.vol.49. P. 80-85

8. Kovova I.S. (2016), *Upravlins'ki informatsijni systemy v obliku, analizi i audyti* [Management information systems in accounting, analysis and audit], ArtEK Aphina, Kyiv, Ukraine.

9. Krupchatnikova, T.S., Yanchuk, T.V. (2018). “The value of CRM systems in the industrial market”. *Bulletin of Khmelnytsky National University. Economic sciences*, vol. 5(2). P. 105-108

10. CRMExperts24. (2022). “What to replace amoCRM and Bitrix? TOP-4 Ukrainian CRM”, available at: <https://crm.crmexperts24.com/top-4-crm-dlia-companii-ukraine/#1-keycrm> (Accessed 16 May 2022).

11. Savran, N.V. (2021). “CRM-system: stages of development and classification of species”. *Economic Space*, vol.168, P.72-77.

12. Turchyn, L.Ya., Ostroverkhov, V.M. (2018). “Application of CRM-systems in marketing activities and personnel management of transport enterprises”. *Economic Analysis*, vol.28( 3). P.199-206.

13. Iurchuk, N.P. (2019). “CRM-systems: features of functioning and analysis of the Ukrainian market”. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: International Economic Relations and the World Economy*, vol. (23 (2)), P. 141-147.

14. Kampani, N., Jhamb, D. (2020). Analyzing the role of e-crm in managing customer relations: A critical review of the literature. *Journal of Critical Review*, vol.7 (4), P. 221-226

**Iryna Kovova, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,  
(Associate Professor, Department of Accounting and Taxation, State University of  
Infrastructure and Technologies)**

## **CRM-SYSTEMS AS TOOLS OF ACCOUNTING AND ANALYTICS ENSURING THE ECONOMIC SECURITY OF ENTERPRISES**

*Economic security of enterprises consists of various components, such as financial, personnel, production, legal, organizational, technological, marketing and others, each of which has its own tools that include elements of accounting and analytical support. The author summarizes the structure of the components of economic security and identifies certain factors that affect security within each component. CRM-systems are a technology of interaction with customers, which helps to optimize business processes in the company and increase the efficiency of components such as organizational, personnel and marketing security of the enterprise. The use of modern technologies can speed up the processing of information coming from the consumer to the company through the analysis and promotion of marketing companies, synchronization of logistics channels of the company, assessing the effectiveness of staff on certain projects and tasks and more.*

*The article considers domestic CRM-systems and compares their functionality in the implementation of improving the economic security of the enterprise. The strengths and weaknesses of these systems have been identified. In general, the review aspect of the article focuses on the identification and analysis of modern domestic product in the framework of the refusal to mass use of similar products of Russian companies.*

*As a result of determining the impact on the components of economic security of the implementation of CRM systems, it is possible to come to a conclusion about the necessity of their application in business activities in order to improve the efficiency of economic security. The CRM systems considered in their base have warehouse management components, connection to logistics channels and marketplaces, work with telephony and analytics.*

*The established advantages and disadvantages will help to make a choice in favor of this or that system and its implementation at a specific enterprise based on the management tasks of the management.*

**Keywords:** CRM-systems, accounting and analytical support, economic security of the enterprise, personnel security, marketing security, domestic technologies, organizational security, tools for ensuring economic security.

*Стаття прийнята до друку 27 травня 2022 року*