

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА**

на тему

***“Використання інструментів CRM для
забезпечення підприємницької діяльності”***

**Виконала: здобувач 4 курсу,
групи ПТБзс-20
Спеціальності 076 Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність
Подворко Катерина Юріївна
Керівник: Сергєєва О.Р.,
канд. наук. держ упрвл., доцент**

м. Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Подворко К.Ю. Використання інструментів CRM для забезпечення підприємницької діяльності.

У роботі розглянуто теоретичні аспекти використання інструментів CRM для забезпечення підприємницької діяльності. Визначено економічну сутність сучасних інформаційних технологій. Охарактеризовано особливості, види та задачі інформаційних технологій в підприємницькій діяльності. Визначено роль сучасних інформаційних технологій у розвитку підприємницької діяльності.

Здійснено загальну характеристика ПрАТ «НЕК «Укренерго». Проаналізовано зовнішнє середовище та техніко-економічні показники діяльності ПрАТ «НЕК «Укренерго». Оцінено інформаційні технології та CRM-систему ПрАТ «НЕК «Укренерго». Визначено проблеми, перспективи та рекомендації щодо розвитку інформаційних технологій ПрАТ «НЕК «Укренерго».

Ключові слова: інформаційні технології, CRM-системи, CRM-технології, цифрові рішення, CRM в підприємницькій діяльності.

SUMMARY

Podvorko K. Yu. Use of CRM tools to ensure business activity.

Theoretical aspects of the use of CRM tools to support business activity are considered in the work. The economic essence of modern information technologies is defined. Features, types and tasks of information technologies in business activities are characterized. The role of modern information technologies in the development of entrepreneurial activity is defined.

A general description of PJSC "NEC "Ukrenergo" has been carried out. The external environment and technical and economic indicators of the activity of PrJSC NEC Ukrenergo were analyzed. The information technologies and CRM system of PJSC NEC Ukrenergo were evaluated. The problems, prospects and recommendations regarding the development of information technologies of PJSC NEC Ukrenergo have been identified.

Keywords: information technologies, CRM systems, CRM technologies, digital solutions, CRM in business activities.

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Економічна сутність сучасних інформаційних технологій

1.2. Особливості, види та задачі інформаційних технологій в підприємницькій діяльності

1.3. Роль сучасних інформаційних технологій у розвитку підприємницької діяльності

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. КОМПЛЕКСНИЙ АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАТ «НЕК «УКРЕНЕРГО»

2.1. Загальна характеристика ПрАТ «НЕК «Укренерго»

2.2. Аналіз зовнішнього середовища та техніко-економічних показників діяльності ПрАТ «НЕК «Укренерго»

2.3. Оцінка інформаційних технологій та CRM-системи ПрАТ «НЕК «Укренерго»

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ CRM НА ПРАТ «УКРЕНЕРГО»

3.1. Проблеми використання інструментів CRM

3.2. Перспективи розвитку інформаційних технологій

3.3. Рекомендації щодо розвитку інформаційних технологій

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ