

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ПІДПРИЄМНИЦТВА, ТОРГІВЛІ ТА БІРЖОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

*Впровадження CRM-системи для
підвищення ефективності діяльності
підприємства*

(за матеріалами ТОВ "Компанія ГОЛЕАФ")

Виконала: здобувач 2 курсу,
групи ПТБ-18вм
Спеціальності 076 Підприємництво,
торгівля та біржова діяльність
Висоцька Анастасія Володимирівна
Керівник: Рижкова Г.А., к.е.н., доцент

Дніпро
2019

АНОТАЦІЯ

Висоцька А.В. Впровадження CRM-системи для підвищення ефективності діяльності підприємства.

Диплом складається з трьох розділів. У першому розділі розглянуто теоретичні аспекти впровадження CRM-системи на підприємстві, наведено сутність, класифікацію CRM-систем та її концепцію з позиції бізнес-стратегія підприємства.

Другий розділ містить результати дослідження підприємства. У ній наводиться загальна характеристика підприємства, умови функціонування, його організаційна структура, а також передумови до автоматизації бізнес-процесів підприємства.

У третьому розділі наводиться пошук оптимального програмного продукту CRM-системи для підприємства з метою його впровадження в управління взаємовідносинами з клієнтами та оптимізації діяльності відділу продажів шляхом організації бази даних.

Ключові слова: діяльність підприємства, CRM-системи, підвищення ефективності, управління.

SUMMARY

Vysotska A.V. Implementation of CRM-system for increasing the efficiency of the enterprise.

The diploma consists of three sections. The first section discusses the theoretical aspects of implementation of CRM-system in the enterprise, gives the essence, classification of CRM-systems and its concept in terms of business strategy of the enterprise.

The second section contains the results of the enterprise research. It describes the general characteristics of the enterprise, conditions of operation, its

organizational structure, as well as prerequisites for the automation of business processes of the enterprise.

The third section looks for the optimal CRM system software for the enterprise in order to implement it in managing customer relationships and optimizing the sales team by organizing a database.

.Keywords: enterpriseactivity, CRM-systems, efficiency improvement, management.

СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

1. Висоцька А.В. CRM як бізнес-стратегія підприємства /А.В. Висоцька / Перспективи розвитку управлінських систем у соціальній та економічній сферах України: теорія і практика: тези доповідей III Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції студентів та молодих науковців, Київ, 28 листопада 2019 р. – Київ: Київський університет імені Бориса Грінченка, 2019. – С.291-293.

2. Висоцька А.В. Впровадження CRM-систем з метою оптимізації роботи з клієнтами/ А.В. Висоцька, Г.А. Рижкова/ Обліково-аналітичні й статистичні методи та моделі в оподаткуванні, бізнесі, економіці: тези доповідей XV Науково-практичної інтернет-конференції, Ірпінь, 1 грудня 2019 р. – Ірпінь: Університет державної фіскальної служби України, 2019. – С. 95-99.

3. Висоцька А. В. Ефекти від впровадження CRM-систем / Формування механізмів управління якістю та підвищення конкурентоспроможності підприємств: тези доповідей XI Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конф. студентів, аспірантів та молодих вчених, Дніпро, 21 березня 2020 р. – Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ	4
ВСТУП	7
Розділ 1. Теоретичні аспекти впровадження CRM-системи на підприємстві	11
1.1. Сутність та класифікація CRM-систем	11
1.2. Концепція CRM-системи як бізнес-стратегія підприємства	22
Розділ 2. Передумови до автоматизації бізнес-процесів на підприємстві ТОВ "Компанія ГОЛЕАФ"	33
2.1. Організація, об'єкт та методи дослідження	33
2.2. Виявлення передумов використання CRM-системи в інноваційній діяльності	42
Розділ 3. Впровадження CRM-системи управління взаємовідносинами з клієнтами ТОВ "Компанія ГОЛЕАФ"	49
3.1. Пошук оптимального програмного продукту для підприємства	49
3.2. Впровадження CRM-системи на ТОВ "Компанія ГОЛЕАФ"	58
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	69
ДОДАТКИ	71