Міністерство освіти і науки України

Національний технічний університет

«Дніпровська політехніка»

Факультет менеджменту

Кафедра прикладної економіки, підприємництва та публічного управління

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**

**кваліфікаційної роботи ступеня бакалавра**

**Студентки** Кузьміної Альони Сергіївни

**(ПІБ)**

**Академічної групи**  076-18-2

(шифр)

**Спеціальності** *076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

(код і назва спеціальності)

**за освітньою програмою** *Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

**на тему**  Удосконалення підходів щодо управління взаємовідносинами з клієнтами підприємства (на прикладі ТОВ «ГУМ»)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Керівники** | **Прізвище, ініціали** | **Оцінка за шкалою** | | **Підпис** |
| **рейтинговою** | **інституційною** |
| кваліфікаційної роботи | Пілова Д.П. | 97 | відмінно |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рецензент** | Гладнєва Г.А. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Нормоконтролер** | Дементьєва Н.В. |  |  |  |

**Дніпро**

**2022**

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

завідувач кафедри

*прикладної економіки, підприємництва*

*та публічного управління*

(повна назва)

Вагонова О.Г.

« » 2022 року

**ЗАВДАННЯ**

**на кваліфікаційну роботу бакалавра**

**Студенту(ці) Кузьміной Альоні Сергіївні академічної групи**  076-18-2

**спеціальності** *076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

(код і назва спеціальності)

**за освітньою програмою** *Підприємництво, торгівля та біржова діяльність*

**на тему**  Удосконалення підходів щодо управління взаємовідносинами з клієнтами підприємства (на прикладі ТОВ «ГУМ»)

затверджену наказом ректора НТУ «Дніпровська політехніка» від 25.05.2022 р. №284-с

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Розділ** | **Зміст** | **Термін виконан ня** |
| 1. Теоретичні основи управління взаємовідносинами з клієнтами на підприємстві | Досліджено поняття управління відносинами з клієнтами, розглянуто CRM-системи за технічними та функціональними аспектами, дослідження ринку інформаційних послуг, виявлено спрямованість CRM-систем | 02 травня -14 травня |
| 2. Обґрунтування підходів до управління взаємовідносинами з клієнтами підприємства на прикладі ТОВ «ГУМ» | Проаналізовано організаційну діяльність та фінансові показники ТОВ «ГУМ», досліджено організаційну структуру підприємства, виявлено потребу у автоматизації бізнес-процесів, встановлено переваги від використання CRM-системи на ТОВ «ГУМ» | 15 травня -27 травня |
| 3. Розробка практичних підходів щодо управління відносинами з клієнтами через впровадження сучасних технологій | Встановлено етапи впровадження CRM-системи, вибір кращої системи порівнюючи за кількома показниками, розглянуто основні модулі CRM, розроблено прогнозовані організаційні та фінансові показники від впровадження CRM-системи | 28 травня -12 червня |

**Завдання видано**  Пілова Д.П.

(підпис керівника) (прізвище, ініціали)

**Дата видачі** \_

**Дата подання до екзаменаційної комісії**

**Прийнято до виконання**  Кузьміна А.С.

(підпис студента) (прізвище, ініціали)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи на тему «Удосконалення підходів щодо управління взаємовідносинами з клієнтами підприємства (на прикладі ТОВ «ГУМ»)», складає 76 сторінок, 10 рисунків, 3 діаграми, 6 таблиць, 3 додатки, 27 використаних джерел.

УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ, КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ ПІДХІД, CRM.

*Об’єкт дослідження* - процес управління взаємовідносинами з клієнтами на підприємстві.

*Мета дослідження* полягає в теоретичному обґрунтуванні та розробці практичних підходів управління відносинами з клієнтами, а саме компанії з надання орендних послуг, з метою підвищення ефективності діяльності підприємства.

*Отриманні результати.* У першому розділі pозкpиті теоретичні аспекти діяльності управління відносинами з клієнтами на підприємстві. Розглянуто сутність і класифікацію сучасних програмних рішень для автоматизації бізнес-процесів компанії.

У другому розділі проведено аналітичні дослідження відносно діяльності підприємства «ГУМ» та його фінансових показників. Здійснено аналіз організаційної структури ТОВ «ГУМ».

У третьому розділі наведено напрями підвищення ефективності підприємницької діяльності малого підприємства на підставі впровадження сучасних інформаційних систем CRM на підприємство «ГУМ».

Впровадження пропозицій надасть змогу підвищити прибутковість ТОВ «ГУМ» на 50 %, збільшити кількість вдалих угод відповідно повисити ефективність роботи на 12%.

Сфера практичного застосування результатів роботи – підприємства малого бізнесу в сфері торговельного підприємництва.

ЗМІСТ

ВСТУП. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 6

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ. . . . . . . . . 8

1.1 Сутність діяльності управління взаємовідносин з клієнтами на підприємстві. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .8

1.2 Механізм управління взаємовідносинами з клієнтами на підприємстві . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 15

1.3 Аналіз ринку сучасних інформаційних систем, які дозволяють підвищити ефективність процесу управління взаємовідносинами з клієнтами. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 20

Висновки до розділу 1. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .28

РОЗДІЛ 2. ОБҐРУНТУВАННЯ ПІДХОДІВ ДО УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ ПІДПРИЄМСТВА. . . . . . . . . . .30

2.1 Загальна характеристика та аналіз діяльності ТОВ «ГУМ». . . . . . 30

2.2 Організація бізнес-процесів управління взаємовідносинами з клієнтами підприємства ТОВ «ГУМ». . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .38

2.3 Обґрунтування підходу щодо управляння взаємовідносинами з клієнтами підприємства на підставі використання сучасних інформаційних систем . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .44

Висновки до розділу 2. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .48

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ПРАКТИЧНИХ ПІДХОДІВ ЩОДО УПРАВЛІННЯ ВІДНОСИНАМИ З КЛІЄНТАМИ ЧЕРЕЗ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 50

3.1 Впровадження системи CRM як напрям оптимізації роботи та налагодження взаємовідносин з клієнтами. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .50

3.2 Застосування сучасних програмних модулів системи CRM для покращення організації ефективної управлінської діяльності. . . . . . . .58

3.3 Прогнозований фінансовий ефект від застосування програмних модулів CRM для діяльності підприємства «ГУМ» . . . . . . . . . . . . . . . 62

Висновки до розділу 3. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 71

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .73

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 75

ДОДАТКИ. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .77