



## РЕФЕРАТ

Ключові слова: ЗАДАЧА ВИБОРУ, АНАЛІЗ, АНАЛІЗ ІЄРАРХІЙ, НЕЧІТКІ ВІДНОШЕННЯ, CRM, БІЗНЕС-ПРОЦЕС, MICROSOFT PROJECT, ПРОЕКТ, ПЕРЕДПРОЕКТНЕ ОБСТЕЖЕННЯ, ВПРОВАДЖЕННЯ.

Пояснювальна записка: 103 с., 20 рис., 26 табл., 4 додатків, 10 джерел.

*Об'єкт дослідження:* проект впровадження системи управління взаємовідносинами з клієнтами.

*Предмет дослідження:* методологічні основи проведення передпроектного аналізу та методи розробки проекту впровадження систем управління взаємовідносинами з клієнтами.

*Мета роботи:* розгляд питання впровадження системи управління взаємовідносинами з клієнтами та покращення автоматизації процесів.

*Методи дослідження:* метод декомпозиції контекстної діаграми, методи розв'язання задачі вибору, програмне забезпечення Microsoft Project.

*Економічна ефективність:* очікується позитивною, завдяки впровадженню CRM системи планується скорочення логістичних витрат, збільшення обсягів збуту, збільшення оборотності ресурсів. Підвищення якості прийнятих управлінських рішень на всіх рівнях управління: оперативному, тактичному, стратегічному.

*Практична значимість результатів:* полягає в тому, що їх можна успішно використовувати в реальному менеджменті складних сучасних систем.

*Пропозиції щодо розвитку:* передбачається розглянути питання реалізації проекту впровадження інформаційних систем при проектуванні нових систем.

В інформаційно-аналітичному розділі розглядаються поняття CRM-системи, проведення передпроектного аналізу компанії та аналіз її бізнес-процесів. Обговорюються практична реалізація для менеджменту систем.

У спеціальному розділі описуються етапи розробки проекту впровадження CRM системи, вибір оптимального варіанту CRM системи, та оптимізація бізнес-процесів компанії.

## THE ABSTRACT

Keywords: CHOICE PROBLEM, ANALYSIS, HIERARCHY ANALYSIS, FUZZY RELATIONSHIPS, CRM, BUSINESS PROCESS, MICROSOFT PROJECT, PROJECT, PRE-PROJECT SURVEY, VP.

Explanatory note: 103 pages, 20 pic., 26 tables, 4 applications, 10 sources.

*Object of research:* project to implement a customer relationship management system.

*Subject of research:* methodological bases of pre-project analysis and methods of project development, implementation of customer relationship management systems.

*Objective:* consideration of the implementation of the customer relationship management system and improvement of process automation.

*Research methods:* context diagram decomposition method, methods for solving the selection problem, Microsoft Project software.

*Economic efficiency:* is expected to be positive, due to the introduction of the CRM system it is planned to reduce logistics costs, increase sales, increase resource turnover. Improving the quality of management decisions at all levels of management: operational, tactical, strategic.

*The practical significance of the results:* is that they can be successfully used in the real management of complex modern systems.

*Development proposals:* it is expected to consider the implementation of the project of implementation of information systems in the design of new systems.

In the *informational and analytical section* the concepts of CRM-system, pre-project analysis of the company and analysis of its business processes are considered. Practical implementation for systems management is discussed.

A *special section* describes the stages of development of the CRM system implementation project, selection of the optimal CRM system variant, and optimization of the company's business processes.