

ЗАДАЧА ВИБОРУ CRM СИСТЕМИ МЕТОДОМ АНАЛІЗУ ІЄРАРХІЇ

Для інтеграції підсистем обліку та аналізу інформації про замовників та реалізованої ним продукції, як невід'ємною частиною логістичного процесу, найбільш відповідними є декілька CRM систем. Керівник компанії повинен вирішити питання вибору продукту компанії, чиє програмне забезпечення йому слід використовувати, враховуючи такі вимоги: можливості інтеграції, ціна, якість технічної підтримки, періодичність оновлювань продукту, об'єм функціоналу, зручність використання.

Починаючи рішення методом аналізу ієрархій, формується матриця розрахунку значень пріоритетів критеріїв порівняння (таблиця 1). [2]

Таблиця 1 – Розрахунок значень пріоритетів критеріїв порівняння

ПЗ Управління проектами	Об'єм функціоналу	Можливості інтеграції	Зручність використання	Ціна	Періодичність оновлювань продукту	Якість технічної підтримки	Пріоритет критерію	Нормалізований пріоритет
Об'єм функціоналу	1.00	6.00	5.00	3.00	9.00	3.00	3.67	0.43
Можливості інтеграції	0.17	1.00	3.00	0.33	3.00	0.33	0.74	0.09
Зручність використання	0.20	0.33	1.00	0.20	2.00	0.33	0.46	0.05
Ціна	0.33	3.00	5.00	1.00	7.00	2.00	2.03	0.24
Періодичність оновлювань продукту	0.11	0.33	0.50	0.14	1.00	0.17	0.28	0.03
Якість технічної підтримки	0.33	3.00	3.00	0.50	6.00	1.00	1.44	0.17
СУМА	2.14	13.67	17.50	5.18	28.00	6.83	8.61	1.00
Узгодженість критерію	0.91	1.18	0.92	1.22	0.90	1.14	Сума	6.28
Індекс узгодженості							5.5%	
Відношення узгодженості, %							4.46	

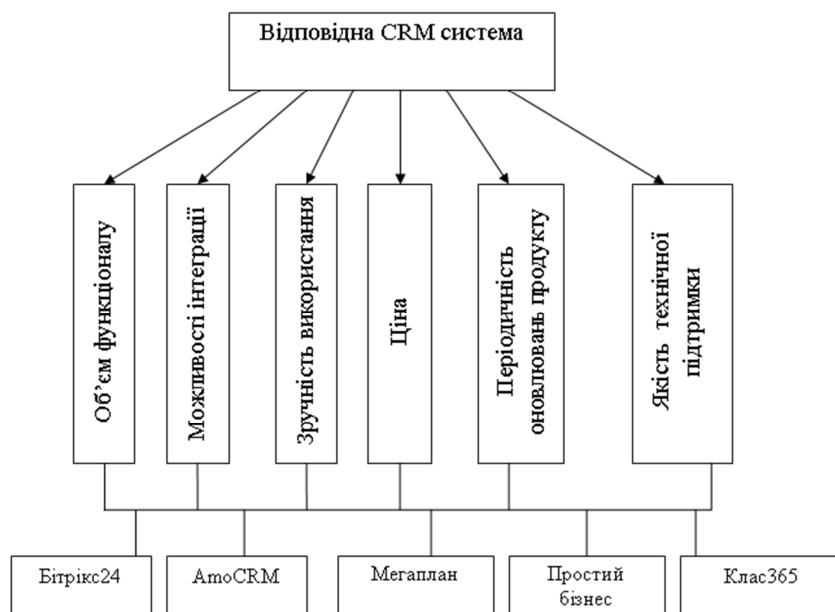
¹ Студент групи 124м-19, НТУ «Дніпровська політехніка»

² К.т.н., доцент кафедри САУ, НТУ «Дніпровська політехніка»

Прийmemo наступні гіпотези:

- об’єктом моделювання є вибір найкращої альтернативи;
- попередньо відібрано з декількох можливих п’ять альтернативних варіантів CRM систем – C1, C2, C3, C4, C5;
- оцінки засновані на експериментальних вимірах w_i , $i=$ тобто ваги впливу елементів розраховуються за наступною формулою [3].

Базуючись на цих гіпотезах експерти розробили наступну ієрархію вигоди [2] (рис.1).



Таблиця 2 – Результати розрахунків

	C1	C2	C3	C4	C5
Вигоди	0.212	0.170	0.351	0.084	0.182

Висновки. Таким чином, алгоритм методу аналізу ієрархій призводить до вибору системи C3, так як йому відповідає найбільше значення компоненти вектора загального пріоритету (табл.2). Це свідчить про те, що CRM система C3 є оптимальною.

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Ус С.А., Коряшкіна Л.С. Моделі й методи прийняття рішень. Навчальний посібник. – Д. : НГУ, 2014. – 300 с.
2. Саати Т. Принятие решений. Метод анализа иерархий. – М.: Радио и связь, 1993. – 278 с.