

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних технологій

**РЕФЕРАТ  
кваліфікаційної роботи  
на здобуття освітнього ступеня магістра  
зі спеціальності «051 Економіка»**

за магістерською програмою професійного спрямування  
«Економіко-математичне моделювання»

на тему: **«Моделювання бізнес-процесів та впровадження CRM-системи в  
Інтернет-магазині»**

**Виконавець:**

Назаренко Анна Сергіївна  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

**Науковий керівник:**

д.ф-м.н., професор  
(науковий ступінь, вчене звання)

Якуб Євген Соломонович  
(прізвище, ім'я, по батькові)

\_\_\_\_\_  
/підпис/

ОДЕСА – 2018

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми** обумовлена необхідністю автоматизації бізнес-процесів задля формування ефективних взаємовідносин з клієнтами

**Мета дослідження** моделювання бізнес-процесів та оцінка ефективності впровадження CRM-системи в інтернет-магазині

**Завдання дослідження:**

- Розглянути вплив CRM - системи на ефективність роботи підприємства
- описати процес вибору і впровадження CRM - системи;
- дослідити організаційну структуру інтернет-магазину;
- проаналізувати можливість оптимізації бізнес-процесів за допомогою CRM-системи;
- запропонувати модель бізнес-процесів роботи з клієнтами після впровадження CRM-системи;
- обґрунтувати ефективність впровадження CRM-системи

**Об'єкт дослідження** - бізнес-процеси взаємодії з клієнтами в Інтернет-магазині та впровадження CRM-системи

**Предмет дослідження** - впровадження CRM-системи для покращення ефективності діяльності підприємства та моделювання бізнес-процесів

**Інформаційною базою дослідження** послужили наукові праці вітчизняних та зарубіжних вчених-економістів, періодична література, матеріали конференцій, статистична інформація та власні спостереження.

**Структура та обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (41 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 73 сторінок. Основний зміст викладено на 48 сторінках. Робота містить 6 таблиць, 21 рисуноків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні аспекти використання CRM-систем для підвищення ефективності бізнесу**» розглянуто сутність CRM-систем, основні принципи та види, ефект, обумовлений впровадженням інформаційної системи на підприємстві.

У другому розділі «**Характеристика об'єкта дослідження, організаційна структура підприємства**» проаналізовано організаційно-економічну характеристику підприємства, етапи впровадження та вибір CRM-системи, описано можливі шляхи вирішення проблем за допомогою системи управління взаємодією з клієнтами.

У третьому розділі «**Впровадження та оцінка ефективності CRM-системи на підприємстві**» запропоновано модель бізнес-процесів до та після впровадження CRM-системи, зроблено прогнозну оцінку ефективності впровадження інформаційної системи.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Компанії варто максимально автоматизувати бізнес-процеси за допомогою впровадження CRM-системи
2. При впровадженні CRM-системи більшу частину уваги потрібно виділити роботі відділу контактів з клієнтами, оскільки саме в ньому втрачається найбільша частина прибутку.
3. Враховуючи проблеми та особливості компанії варто зупинити вибір на CRM-системі bpm online Sales, оскільки її можливості найбільш точніше відповідають потребам Інтернет-магазину Zakupki.
4. Прямий економічний ефект від впровадження CRM-системи в прогнозі становитиме приблизно 15 тис. євро за рік.

## АНОТАЦІЯ

**Назаренко А.С., «Моделювання бізнес-процесів та впровадження CRM-системи в Інтернет-магазині»,**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «051 Економіка» за магістерською програмою «Економіко-математичне моделювання», –

Одеський національний економічний університет, м. Одеса, 2018 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – бізнес-процеси роботи з клієнтами в Інтернет-магазині та впровадження CRM-системи.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти впровадження CRM-систем, їх функції, цілі, можливості та переваги використання.

Проаналізовано діяльність та організаційну структуру Інтернет-магазину Zakupki, бізнес-процеси роботи з клієнтами та існуючі недоліки.

Запропоновано моделі бізнес-процесів до та після впровадження CRM-системи, зроблено прогнозну оцінку ефекту від впровадження CRM-системи.

**Ключові слова:** впровадження CRM-системи, моделювання бізнес-процесів, організаційна-структура підприємства, оцінка ефективності, прогноз змін.

## ANNOTATION

**Nazarenko A.S., «Business Process Modeling and CRM Implementation in E-Commerce Company»,**

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty “051 Economics” under the master’s program “Economic and mathematical modeling”, – Odessa National Economic University, – Odessa, 2018

Thesis consists of three chapters. Object of study – business processes of working with clients in e-commerce company and CRM-system implementation.

The work deals with theoretical aspects of the introduction of CRM-systems, their functions, goals, possibilities and advantages of use.

Author analyzed the activities and organizational structure of Zakupki online shop, business processes of customer service and existing shortcomings.

The work proposes business process models before and after the CRM implementation and predicts the effect of the CRM introduction.

**Keywords:** CRM implementation, business process modeling, organizational structure of the company, performance evaluation, forecast change.