

**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 Економічна кібернетика
за магістерською програмою професійного спрямування: Економіко-
математичне моделювання

на тему: «Впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс (на прикладі підприємства роздрібної торгівлі)»

Виконавець:

Студентка Обліково-економічного факультету
Бурукова Христина Іванівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

Науковий керівник:

Д. е. н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Меджибовська Наталія Семенівна
(прізвище, ім'я, по батькові)
/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми обумовлена необхідністю автоматизації бізнес-процесів підприємства роздрібної торгівлі задля формування ефективних взаємовідносин з клієнтами.

Мета дослідження оцінка ефективності впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс24 в ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”.

Завдання дослідження:

- побудувати проект впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс24 в ТОВ “Мікс Енд Метч Груп” за допомогою Microsoft Project;
- застосувати модель “Воронки продаж” в AnyLogic щодо бізнес-процесів підприємства ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”;
- проаналізувати та оцінити ефективність впровадження CRM-системи в ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”;
- запропонувати заходи, за допомогою яких можливий розвиток CRM-системи та покращення отриманих результатів.

Об’єкт дослідження є CRM-система 1С-Бітрікс24.

Предмет дослідження є впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс24 для підвищення ефективності діяльності підприємства ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”.

Методи дослідження — програмне забезпечення для імітаційного моделювання AnyLogic та програма управління проектами Microsoft Project. Були проведені експерименти щодо впровадження 1С-Бітрікс на підприємстві ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”.

Інформаційна база дослідження 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 (49 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 75 сторінок. Робота містить 16 таблиць, 22 рисунки.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 статтю: Впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс на підприємствах роздрібної торгівлі// Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Управління ресурсним забезпеченням господарської діяльності підприємств реального сектору економіки». – Полтава: РВВ ПДАА, 2018. – 166 с.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «досліджені теоретичні аспекти поняття CRM-систем, розглянуті існуючі класифікації CRM-систем та показники ефективності впровадження CRM-систем на підприємства.

У другому розділі «Впровадження CRM-системи в ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”» розглянуті основні характеристики діяльності та поточний алгоритм роботи на підприємстві ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”, а також історія бренду O bag в Україні. Виявлено, що на даному підприємстві функціонує комбінована організаційна структура управління, оскільки їй властиві ознаки лінійної та дивізійної структур управління. Визначено її переваги та недоліки.

У третьому розділі «Моделювання та оцінка ефективності впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс24 в ТОВ “Мікс Енд Метч Груп”» розглянуто статистичні дані показника конверсії (10%) від 01.10.2017 року до 01.10.2018 року та особистих спостережень та розрахунків автора було виділено 3 головних проблеми відтоку клієнтів в роботі роздрібних магазинів — зайнятість співробітників іншими справами, окрім роботи з клієнтами; відсутність бажаної споживачем продукції; наявність бракованої продукції. Кожна з виділених проблем пов’язана з повною не автоматизацією робочих процесів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки. Після автоматизації процесів прийому продукції та подальшої її реалізації, тобто після впровадження 1С-Бітрікс на підприємство, будуть помітні позитивні зміни показника конверсії. Як мінімум, кількість продажів збільшиться від 10% до 11%. В кращому випадку, при зменшенні ймовірностей

причин відтоку клієнтів на 30,5% (що не є вершиною для CRM-систем), кількість продажів збільшиться з 10% до 18%. Тобто при середній відвідуваності за місяць 3991 людей та конверсії 18%, кількість покупок зросте з 391 до 718 операцій, що приведе до росту продажів з 630 292 грн до 1 156 796, тобто прибуток підприємства зросте на 83%.

АНОТАЦІЯ

Буруква Х.І. «Впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс (на прикладі підприємства роздрібно́ї торгівлі)».

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «Економічна кібернетика» за магістерською програмою професійного спрямування «Економіко-математичне моделювання». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2018.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти впровадження CRM-систем та розглянуто вплив CRM-систем на ефективність роботи підприємств.

Проаналізовано специфіку діяльності та поточний алгоритм роботи на підприємстві ТОВ «Мікс Енд Метч Груп». Виявлено недоліки в бізнес-процесах підприємства. Побудовано проект впровадження CRM-системи для вирішення виявлених проблем. Застосовано модель «Воронки продажів», проаналізовано показники ефективності роботи з клієнтами (конверсія, прибуток) до впровадження CRM-системи 1С-Бітрікс та після впровадження на підприємство.

Запропоновано впорядкувати бізнес-процеси компанії, структурувати CRM-систему, ввести на постійній основі тренінги для підвищення рівня підготовки лінійного персоналу, а також провести аналіз розміру штату відділів продажів.

Ключові слова: CRM-система, впровадження інформаційних технологій, 1С-Бітрікс, роздрібно́я торгівля, «Воронка продажів», ефективність роботи, економіко-математичне моделювання.

ANNOTATION

Burukova K.I., «Introduction of CRM-system 1C-Bitrix (on an example of the retail company)»

Qualifying work on obtaining a master's degree in the specialty « Economic Cybernetics » under the master's program «Economic and mathematical modeling». – Odessa National Economics University. – Odessa, 2018.

The work deals with the theoretical aspects of concerning CRM-systems are considered in the work and the influence of CRM-systems on the efficiency of the enterprises is considered.

The specifics of the activity and the current algorithm of work at the company "Mix And Metch Group" Ltd. are analyzed. The defects in business processes of the enterprise are revealed. The project of implementation of CRM-system for the solution of the revealed problems was constructed. The model uses "Sales Funnels", analyzes the performance indicators of clients (conversion, profit) before the introduction of 1C-Bitrix and after introduction into the enterprise. It is proposed to automate the business processes of the company, to pay much attention to the implementation of the CRM system, to introduce on a regular basis trainings for increasing the level of training of linear personnel, as well as to analyze the size of the state of sales departments.

Keywords: CRM-system, introduction of information technologies, 1C-Bitrix, retail trade, «Funnel of sales», efficiency of work, economic-mathematical modeling.