

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Внедрение CRM-системы БИТ.CRM-3 на предприятии (на примере ООО "Альтернатива 3000").

Слайд 2

Цель данной выпускной квалификационной работы – разработать программу мероприятий (проект) по повышению конкурентоспособности организации ООО "Альтернатива 3000" на основе внедрения в систему управления информационной системы «БИТ.CRM-3». Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

ООО «Альтернатива 3000» является юридическим лицом, имеющее государственную регистрацию, реквизиты, собственный баланс, расчетные счета в банках России, осуществляющее деятельность на принципах полного хозяйственного расчета, несущее полную ответственность за результаты своей деятельности и за выполнение обязательств перед трудовым коллективом, партнерами, госбюджетом и банками. Характеристика каналов сбыта ООО «Альтернатива 3000» представлена на рисунке.

Слайд 4

В соответствии с данными, представленными в таблице, можно сделать следующие выводы:

- выручка от продаж в 2021 году увеличилась в сравнении с 2020 годом на 6,46% и составила 42 417 тыс. руб., в 2022 году в сравнении с 2021 годом увеличение составило 22,53% и достигло отметки в 51 974 тыс. руб. За весь период 2020-2022гг. выручка от продажи увеличилась на 30,44%;
- себестоимость продукции компании также выросла в 2021 году на 10,53% и составила 36 835 тыс. руб., в 2022 году себестоимость выросла на 29,08% и составила 47 546 тыс. руб. За весь анализируемый период увеличение себестоимости продукции составило 42,68%;
- прибыль от продаж Компании в 2021 году в сравнении с 2020 годом сократилась на 14,38% и составила 5 582 тыс. руб. против 6 520 тыс. руб. в 2020 году, в 2022 году прибыль от продаж сократилась на 20,67% и составила 4 428 тыс. руб. За весь анализируемый период прибыль от продаж сократилась на 2 092 тыс. руб. (32,08%);

- расходы Компании за анализируемый период выросли на 1 665 тыс. руб. или на 471%. В 2021 году расходы Компании составили 1 401 тыс. руб., что на 296% больше, чем в 2020 году, в 2022 году расходы составили 2 018 тыс. руб., что на 44,04% больше, чем в предыдущем периоде;
- чистая прибыль Компании в 2021 году составила 4 181 тыс. руб., что на 32,20% меньше, чем в 2020 году (6 167 тыс. руб.), в 2022 году чистая прибыль составила 2 410 тыс. руб., что на 42,36% меньше, чем в 2021 году. За весь анализируемый период чистая прибыль Компании сократилась на 3 757 тыс. руб. (6,92%).

Слайд 5

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) - это прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов. Для того чтобы определить, какая CRM-система в наибольшей степени подойдет рассматриваемой компании, проведем сравнительный анализ четырех наиболее распространенных и используемых на практике CRM-систем по таким показателям как: функциональность, стоимость, затраты на сопровождение и внедрение, способность отвечать запросам, системные требования и обучение пользованию. Как правило, CRM-система состоит из двух блоков: управления маркетингом и сервисного обслуживания. Исторически второй блок важнее в силу специфики – цикл продажи в рознице практически мгновенный, а сбор информации о последующих обращениях клиента требует фиксации и хранения. Сейчас можно видеть развитие первого функционального блока, направленное на усиление вывода маркетинговых предложений, работу разными группами сегментации. Модуль «Маркетинг» позволяет планировать и проводить маркетинговые кампании. Кроме того, имеется широкие аналитические инструменты для оценки эффективности кампаний. Также в модуле «Маркетинг» подключено «UTM расширение» для отслеживания переходов на сайт по рекламе.

Слайд 6

БИТ CRM-3 - это современное решение, сочетающее в себе функциональные возможности, улучшающие эффективность и результативность отдела продаж, маркетинга и службы поддержки. Система управления с взаимоотношениями с клиентами стала эффективным методом борьбы с конкурентами, и такое бизнес-

оружие с каждым днем приобретает все большую популярность. Выставки и семинары, посвященные CRM, помогают будущим клиентам начать думать о развитии бизнеса в правильном направлении, а число проектов с внедрением CRM уже исчисляется тысячами. Есть несколько стадий автоматизации маркетинга.

Слайд 7

Способность Blockchain отслеживать и верифицировать товары, записывать контракты, гарантировать движение информации и транзакции означает, что технология может быть использована по всей цепочке создания стоимости товара. Выгоды для потребителя будут в виде безопасных и качественных продуктов, а производители, делая бизнес открытым, получают лояльных потребителей. Blockchain также предоставляет средства для создания программ лояльности, начисления баллов, обновления баланса в режиме реального времени, защиты накопленных баллов от краж и сбоев, позволяет защищать права потребителей от бракованных, неисправных или опасных продуктов. Blockchain дает возможность решить проблему контрафактной продукции за счет прозрачности и невозможности изменить исходные данные, что позволяет потребителям и компаниям быть уверенными в подлинности и качестве товаров, улучшает взаимодействие и повышает доверие в франчайзинговых операциях за счет общего распределенного реестра.

Слайд 8

Таким образом, за высокое качество контакта придется и платить больше. По большей части эти недостатки представляют собой скорее ограничения, которые препятствуют широкому распространению CRM-маркетинга. Безусловно, пока это не «волшебная пилюля», которая подходит каждому бизнесу и универсально решает его проблемы с коммуникацией, как внутри компании, так и вовне с потребителями.

Слайд 9

На рисунке изображена структура бизнес-процесса внедрения CRM системы в «Альтернатива 3000».

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!