

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА
на тему:
«ТЕМА»

Выполнил:

фио

Научный руководитель:

фио

ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Цель – запустить информационную систему учета клиентов и договоров, обеспечивающую возможность регистрации и сопровождения клиентов предприятия - CRM-систему.

ЗАДАЧИ РАБОТЫ

Задачи:

- 1.- проведение теоретического исследования аспектов внедрения CRM-системы управления на предприятии;
- 2.- определение понятия и сути проектного управления;
- 3.- проведение описания существующих в настоящем CRM-систем управления;
- 4.- исследование методик организации взаимоотношений с клиентами ООО ТД "Опора-пром-ойл"
- 5.- формирование общей характеристики предприятия;
- 6.- выявление проблем организации взаимоотношений с клиентами ООО ТД "Опора-пром-ойл";
- 7.- разработка проекта по улучшению конкурентоспособности предприятия на основе внедрения системы управления взаимоотношениями с клиентами;
- 8.- приведение описания проекта автоматизации функций планирования и контроля проекта внедрения CRM системы;
- 9.- обоснование стратегии автоматизации задачи и проектных решений;
- 10.- приведение организационно-экономического обоснования;
- 11.- определение информационного обеспечения комплекса задач.

SWOT - анализ предприятия

	Рыночные возможности		Рыночные угрозы	
	1.	Уход с рынка основного конкурента;	1.	Снижение уровня жизни населения
	2.	Удобное и выгодное месторасположение;	2.	Рост цен у поставщиков;
	3.	Появление новых управленческих технологий	3.	Ухудшение общей экономической ситуации;
	4.	Рост доходов населения	4.	Рост темпа инфляции;
	5.	Неудовлетворенный спрос на качественные услуги	5.	Переориентация потребителей на другие фирмы;
	6.		6.	Снижение качества товара у производителей.
Сильные стороны		Поле СИВ	Поле СИУ	
1.	Многолетний опыт работы в своей области;	— Разработать и внедрить новые способы привлечения клиентов;	—	Сделать более гибкой ценовую политику;
2.	Широкий ассортимент товаров и услуг;	— Усилить конкурентные позиции;	—	Усовершенствовать систему стимулирования потребителей;
3.	Высокая квалификация кадров;	— Расширить рынок деятельности компании.	—	Выявить пути минимизации налогов.
4.	Благоприятный психологический климат внутри предприятия;			
5.	Хороший имидж.			
Слабые стороны		Поле СЛВ	Поле СЛУ	
1.	Несовершенная организационная структура управления;	— Усовершенствовать структуру управления;	—	Разработать системную рекламную кампанию для поддержания имиджа организации;
2.	Неразвитая система мотивации персонала;	— Внедрять новые технологии;	—	Мониторинг деятельности конкурентов с использованием инструментов конкурентного анализа
3.	Недостаточно развитая рекламная кампания;	— Разработать стратегию развития организации.		
4.	Низкий уровень анализа финансового состояния предприятия и издержек обращения;			
5.	Слабое развитие системы долгосрочного планирования			

Решение ситуации - автоматизация и стандартизация управления отношений с клиентами, т.е. внедрение CRM-системы.

Это решение поможет:

1. Получить общую для компании стандартизированную базу контактов (клиентов, контрагентов);
2. Эффективно осуществлять контроль качества работы отдела продаж в любой момент времени;
3. Получить статистику и аналитику эффективности работы с лидами (входящими звонками, запросами);
4. Планировать повышение качества работы и

Моя компания 24

искать сотрудника, документ, п...

12:58

РАБОТАЮ

Антон Степанов

Лента CRM

ЛЕНТА

МОИ ДЕЛА

КОНТАКТЫ

КОМПАНИИ

СДЕЛКИ

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ЕЩЕ

Сообщение

Задача

Встреча

Звонок

Е-mail

Мое

Вся CRM

Написать сообщение ...

Антон Степанов

Входящий звонок

Тема: Телефонный звонок

Когда: 07.10.2014 13:33:30

Клиент: Сергей Кулешов, 79266113282

Ответственный: Антон Степанов

в ответе за все

Запись: 00:00

Описание события: Длительность разговора: 1 мин 8 сек.

Комментарии

★ 1 Не нравится

Еще

Антон Степанов

Наталья Сергеева прослушай, пожалуйста, запись

Нужно сделать

Скидки на поставку обор...

28.02.2014 18:55

Антон Степанов

с Петр Иванов

Телефонный звонок

25.06.2014 10:27

Антон Степанов

с Иванов Иван

ДНИ РОЖДЕНИЯ

Ольга Ваганова

сегодня!

John Smith

23 Октября

ИЗБРАННОЕ

Живая лента

Мой Диск

Задачи 50+

Сообщения

Почта 11

Календарь

CRM 2

Еще

ПРИЛОЖЕНИЯ

ГРУППЫ

ГРУППЫ ЭКСТРАНЕТ

Материалы с семинара

Покраска авто

Семинар

Фриланс

CRM

Лента

Мои дела

Контакты

Вид CRM в системе БИТРИКС24

6

Декомпозиция проекта



Расчет затрат на расходные материалы, которые используются на этапах исследования и разработки

№ п/п	Наименование материала	Стоимость единицы материала, руб.	Кол- во шт.	Общая стоимость материала, руб.
1	Бумага писчая А4	270,00	1	270,00
2	Устройство FLASH - памяти	1000,00	1	1000,00
4	Папка для бумаг	100,00	2	200,00
5	Картридж для принтера	2000,00	1	2000,00
ИТОГО:				3470,00

Лиды в CRM БИТРИКС24

Битрикс 24

искать сотрудника, документ, пр 19:10 РАБОТАЮ Наталья Грихина

+ ДОБАВИТЬ

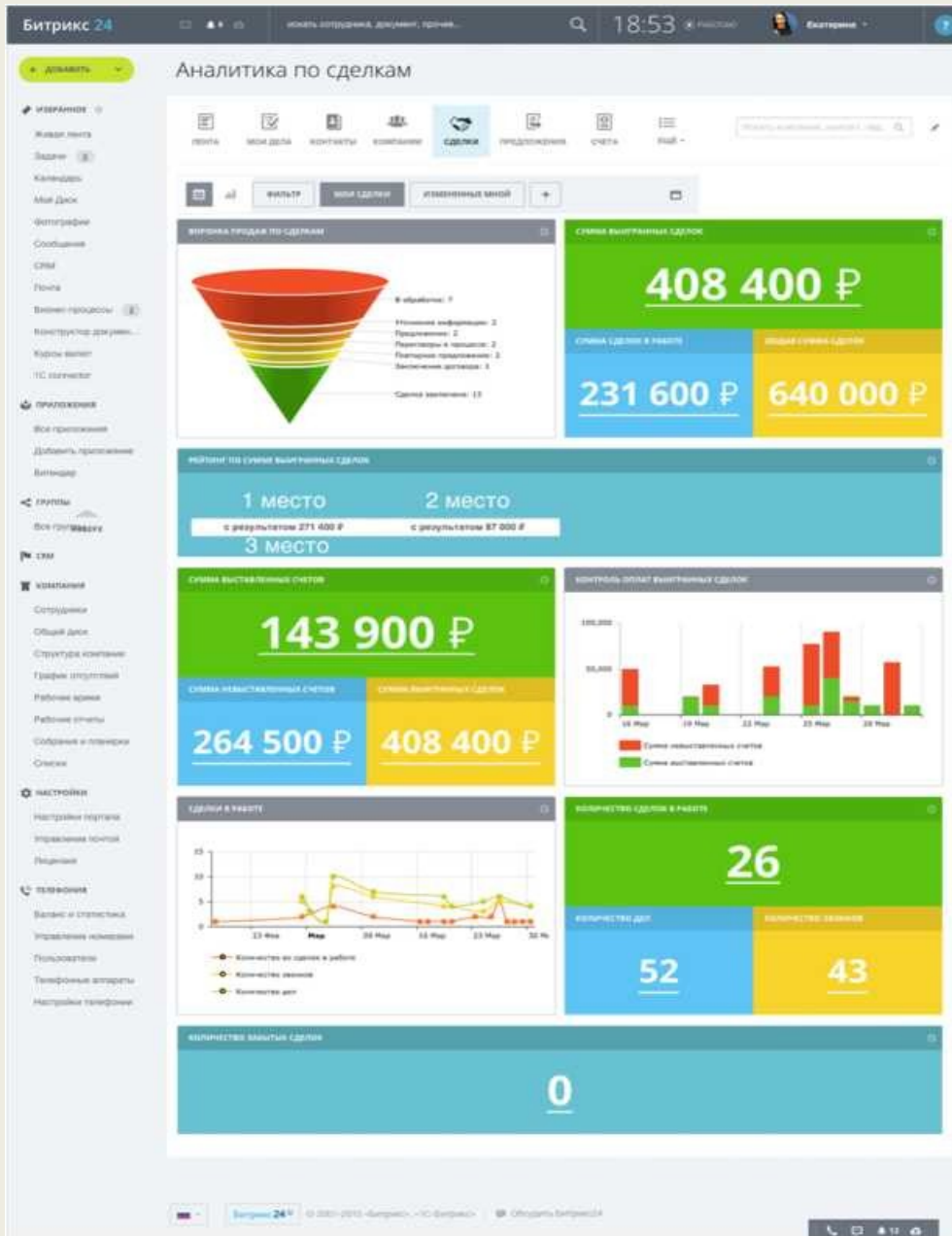
Список лидов

ЛЕНТА МОИ ДЕЛА КОНТАКТЫ КОМПАНИИ СДЕЛКИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ СЧЕТА ЛИДЫ

Фильтр Новые лиды Мои лиды +

Добавить лид

	Лид	Статус	Дела	Полное имя	Дата создания	Телефон	E-mail
☐	Иван звонил в офис Свой контакт	 Сканирован	Дела отсутствуют	Иван	20.05.2015	322223	
☐	Входящий звонок: 19:37 16.05.2015 Звонок	 На обработан	Дела отсутствуют	<Без имени>	16.05.2015	74012732217	
☐	Входящий звонок: 16:15		Дела отсутствуют				



Аналитика в CRM БИТРИКС24

«ТЕМА»

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!