МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г. РАЗУМОВСКОГО

(ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

БРЯНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КАЗАЧИЙ ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра «Естественнонаучных и технических дисциплин»

### АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

НА ПРИМЕРЕ РЕКРУТИНГОВОГО АГЕНСТВА ООО «БИ-ВАН-КЕНОБИ»

Выполнила: студентка Серикова А.А.

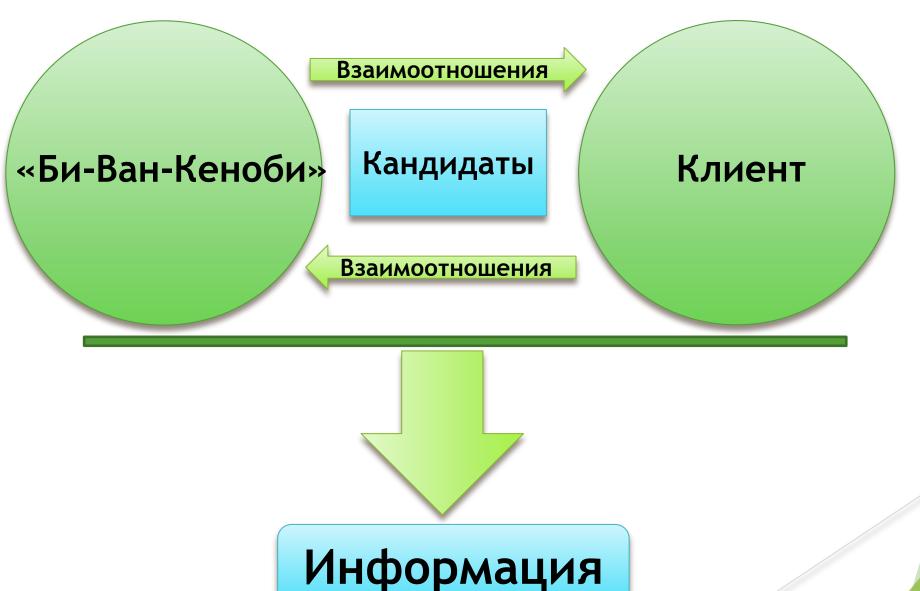
Руководитель: доцент к.н. Саблин И.Н.

**Цель:** автоматизация процессов системы управления взаимоотношениями с клиентами путём внедрения CRM - системы

#### Задачи:

- 1) исследовать теоретические аспекты управления взаимоотношениями с клиентами в организации;
- 2) провести обзор рынка программных продуктов по автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами, посредством внедрения CRM-системы;
- 3) изучить основную деятельность;
- 4) проанализировать систему управления
- взаимоотношениями с клиентами;
- 5) выбрать и обосновать CRM-систему;
- 6) разработать проект внедрения СRM-системы;
- 7) оценить эффективность предлагаемого проекта,

### ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ



## Обзор рынка программных продуктов по автоматизации управления взаимоотношений с клиентами посредством внедрения CRM-систем

Наименование	Критерии оценки								Общий балл
	K1	К2	К3	К4	K5	К6	К7	К8	
Битрикс24	5	4	4	5	4	5	3	4	34
Neaktor	4	5	4	4	4	4	4	4	33
Хантфлоу	4	4	4	3	3	3	4	2	27
E-Staff Рекрутер	5	4	5	5	5	5	4	5	38

### Изучение основной деятельности ООО «Би-Ван-Кеноби»

### Недостатки:

- Обработка резюме
  - Учёт соискателей
- \_\_\_\_ Личное дело кандидата
- Публикация вакансий
- Поиск резюме в интернете

### Выбор и обоснование CRM- системы для 000 «Би-Ван-Кеноби»

- ---E-Staff Рекрутер---
- **+**Обработка резюме
- **У**чёт соискателей
- **—**Соискатели в работе
- Личное дело кандидата
- **П**убликация вакансий
- Поиск резюме в интернет
- **Н**Коллективная работа

- **4**-Заказчики
- **—** Настройка
- **Н** Интеграция

# Разработка проекта внедрения CRM-системы для ООО «Би-Ван-Кеноби» On Target компании Microsoft.

- Методология направлена на достижение следующих целей:
- обеспечить согласованность иерархии целей и задач проекта, его временных границ и ожидаемых результатов;
- определить требования к проектным командам с обеих сторон, а также порядок их взаимодействия;
- учесть приоритетность проводимых работ и разделение рисков/ ответственности с фиксацией ролей Исполнителя и Заказчика;
- обеспечить реализацию требований к системе согласно составу задач и описанию бизнес-процедур;
- обеспечить безболезненный переход к работе в новом информационном окружении.

### **Microsoft Project**

## Разработка проекта внедрения CRM-системы для ООО «Би-Ван-Кеноби»

Для реализации проекта, необходимо разработать проектную документацию, а именно:

паспорт проекта

план управления проектом

регламент проекта

### Оценка эффективности предлагаемого проекта

1. 
$$4 \pi = \sum_{i=1}^{n} \frac{\Pi_i + A_{oi}}{(1+r)^n} - K$$

2. 
$$\Pi = \sum_{i=1}^{n} \frac{\Pi_i + A_{oi}}{(1+r)^n} \div \mathbf{K}$$

$$IIII = \sum_{i=1}^{n} \frac{\prod_{i+A_{0i}}{\prod_{i=1}^{n} \frac{\prod_{i+A_{0i}}{\prod_{i+1}^{n}}}{\prod_{i+1}^{n} \frac{\prod_{i+1}^{n} \frac{\prod_{i+1}^{$$

3. 
$$T_{OK} = \frac{K}{\sum_{i=1}^{n} \frac{D_i}{(1+r)^k} \div n}$$

$$T_{OK} = \frac{K}{\sum_{i=1}^{n} \frac{D_i}{(1+r)^k} \div n} = \frac{400000}{\left(\frac{8120000}{(1+0,11)} + \frac{7955000}{(1+0,11)^2} + \frac{7584000}{(1+0,11)^3}\right) \div 3} = 0,06$$

#### Заключение

- 1. Изучены теоретические аспекты управления взаимоотношениями с клиентами
- 2. Произведен обзор рынка программных продуктов, описаны их особенности и возможности
- 3. Изучена основная деятельность исследуемой организации.
- 4. Проанализирована система управления взаимоотношениями с клиентами, выявлены ее недостатки
- 5. Выбрана и обоснована CRM-система для ООО «Би-Ван-Кеноби»
- 6. Разработан проект внедрения «E-Staff Рекрутер»
- 7. Произведена оценка эффективности проекта

### Спасибо за внимание!