Минобрнауки России

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный технологический институт (технический университет)»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА

Тема: Внедрение CRM-системы в компании ООО «Мастерская рекламы»

Обучающийся: Е.Д. Травина Руководитель: А.Г. Хайдаров

ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ, ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАБОТЫ

- □ Объект исследования: ООО «Мастерская рекламы».
- Предмет исследования: процесс внедрения СRM-системы в деятельность ООО «Мастерская рекламы».
- Цель работы: разработать рекомендации по внедрению CRM-системы в компанию

ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». УСЛУГИ

- Печать: шелкография, тампопечать, флексопечать, цифровая, глубокая, высокая, офсетная и широкоформатная печать;
- Препресс и послепечатная обработка: лакирование, биговка, дизайн, разработка фирменного стиля;
- Сувениры: постеры;
- Наружная реклама: стенды, баннеры.

ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». ОРГСТРУКТУРА



ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». SWOT-AHAЛИЗ

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ (S)	СЛАБЫЕ СТОРОНЫ (W)
 Превосходный имидж организации Разнообразие предоставляемых услуг Возможность оплачивать услуги в рассрочку Деятельность фирмы ориентирована на удовлетворение потребностей клиентов 	 Недостаточность оборудования Несовершенное имеющееся оборудование Слабо организованная маркетинговая информационная система
возможности (0)	УГРОЗЫ (Т)
 Расширение и увеличение ассортимента Развитие информационных технологий Использование новых систем автоматизации Обслуживание дополнительных групп потребителей 	 Усиление конкуренции Изменение потребностей и предпочтений клиентов Процессы, связанные с кризисом

ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «МАСТЕРСКАЯ РЕКЛАМЫ». НЕДОСТАТКИ

- Слабая рекламная кампания предприятия;
- Недостаточное использование инструментов интернет-маркетинга;
- Отсутствие CRM-системы на предприятии.

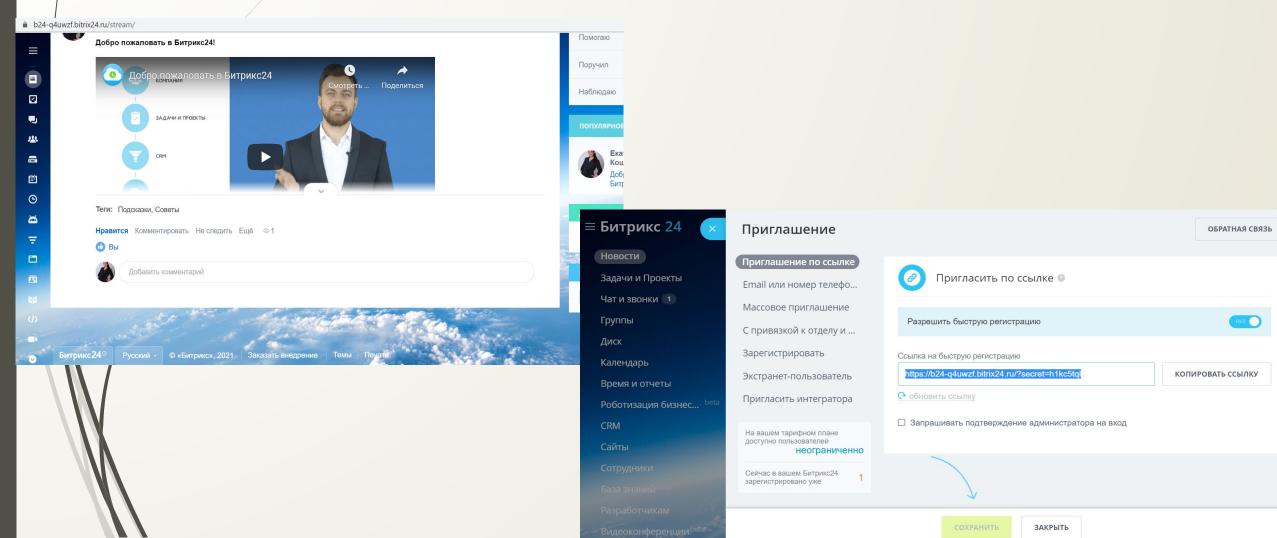
АНАЛИЗ CRM-CИСТЕМ

- □ Сравнение CRM-системы: Битрикс24, Мегаплан, CRM Простой Бизнес.
- Дополнительные критерии выбора: масштабируемость, гибкость, безопасность, обновляемость ПО, отказоустойчивость, удаленный доступ, легкость обновления/обслуживания, локальная версия, гибкость ценовой политики, совместимость с другими платформами, наличие модулей для прогнозирования и аналитики, бесплатный пробный период.
- В результате анализа по основным и дополнительным критериям была выбрана CRM-система Битрикс24.

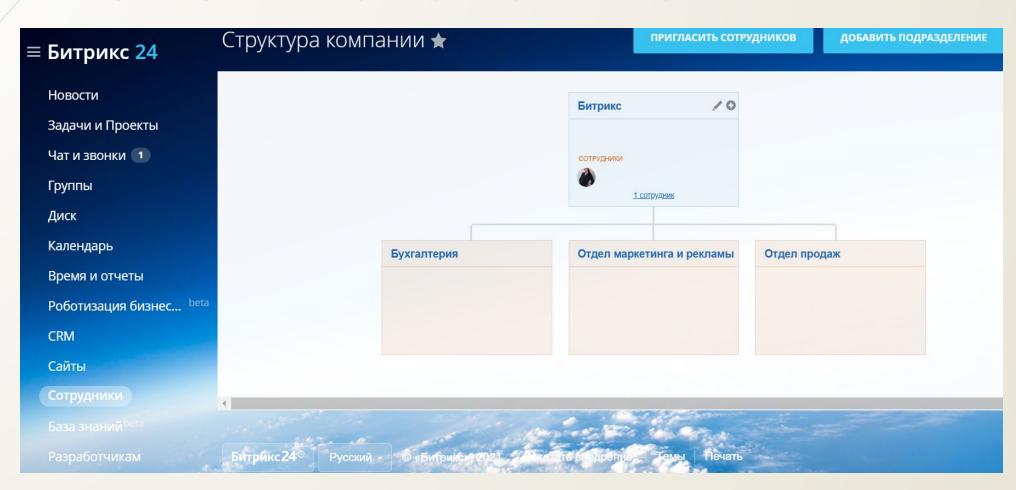
ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ



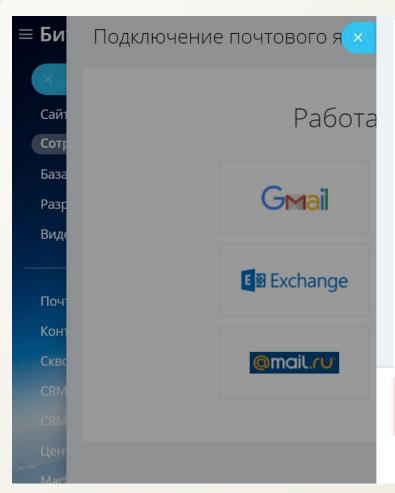
ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24. РЕГИСТРАЦИЯ И ПРИГЛАШЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

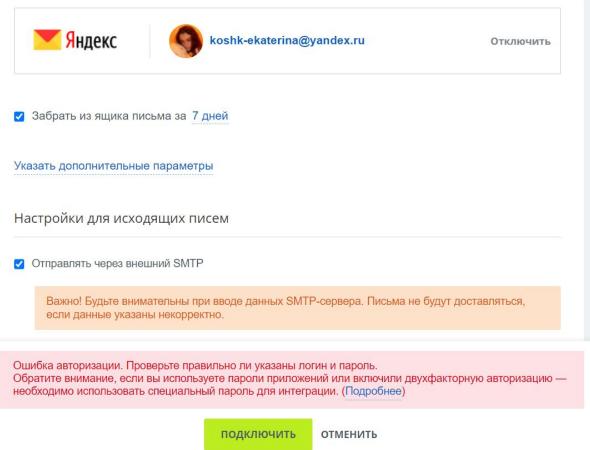


ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24 НАСТРОЙКА СТРУКТУРЫ КОМПАНИИ

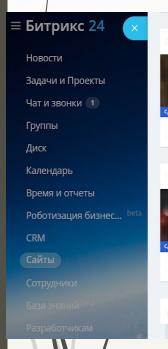


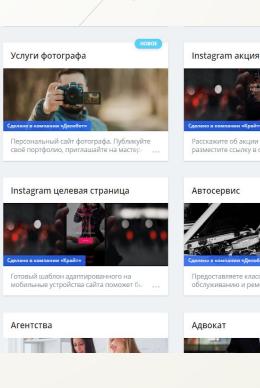
ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24 ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК

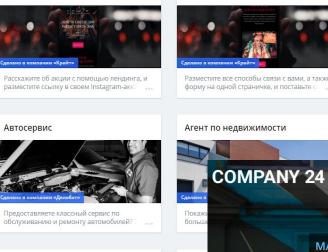




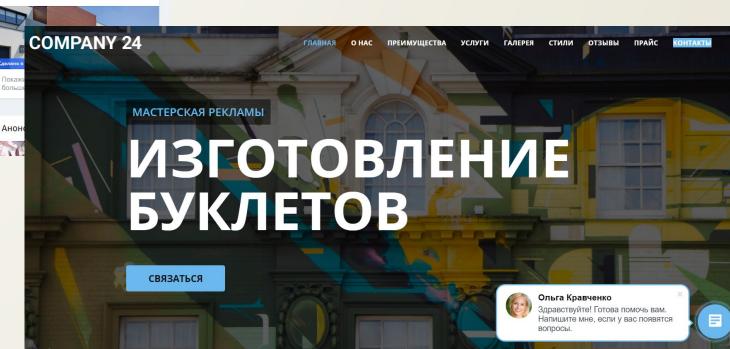
ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24. СОЗДАНИЕ САЙТА



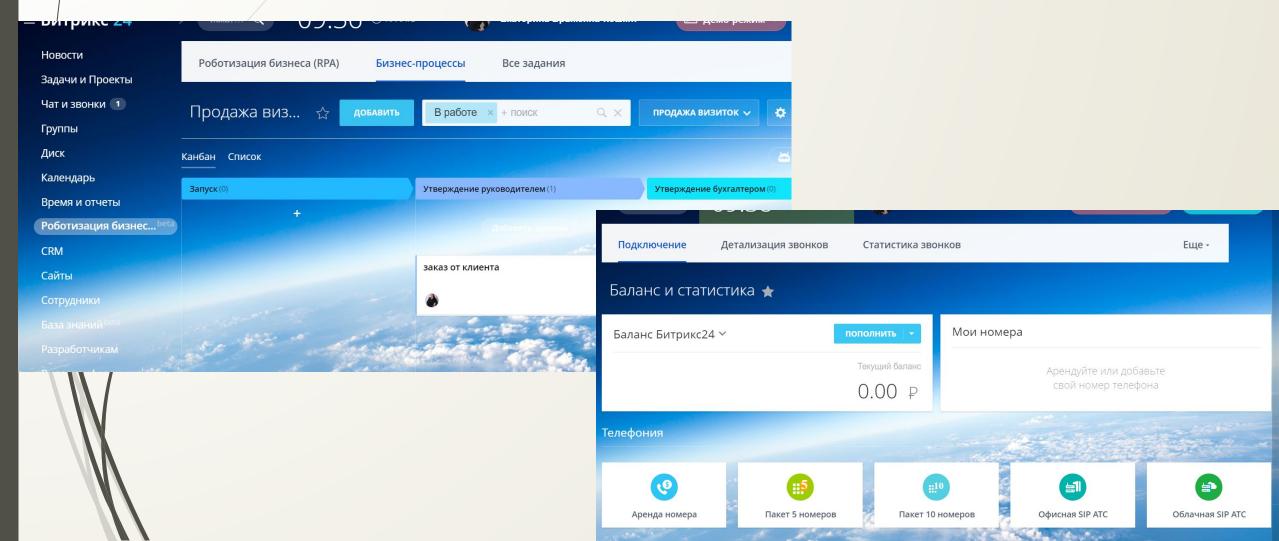




Instagram контакты



ВНЕДРЕНИЕ БИТРИКС24 РОБОТИЗАЦИЯ И ТЕЛЕФОНИЯ



ЗАТРАТЫ НА ВНЕДРЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ

СТАТЬЯ ЗАТРАТ	СУММА, РУБ.	ПРИМЕЧАНИЕ
Битрикс24 (облачная версия)	9500	Достаточно для небольшой рекламной компании
Техническая поддержка	9000	Стоимость технической поддержки оплачивается ежегодно
Внедрение	120000	Заработная плата сотрудников для внедрения системы
Обучение сотрудников	143000	Обучение работе в системе
Итого	281500	_

ВЫВОДЫ ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ



Спасибо за внимание