

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

**Выпускная квалификационная работа  
на тему: «Совершенствование  
маркетинговой деятельности  
организации»**

Направление: «Менеджмент» - 38.02.03

Профиль: «Менеджмент организации»

Образовательная программа «Менеджмент наукоемких организаций»

Форма обучения: очная

Группы 4-1

студентки .....

Москва 2017

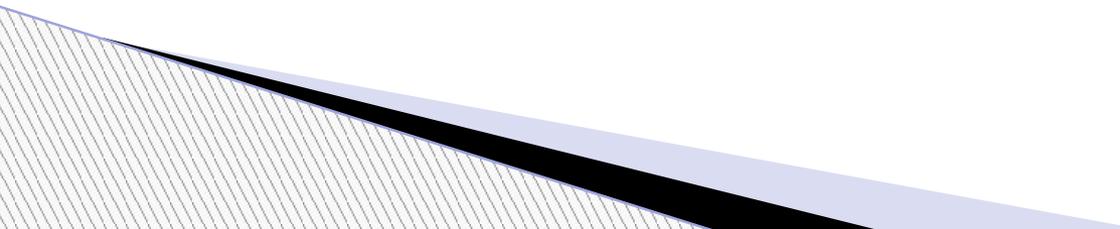
# Цель дипломного проекта

- разработать комплекс мероприятий по внедрению CRM-системы в ЗАО "Интермедсервис"

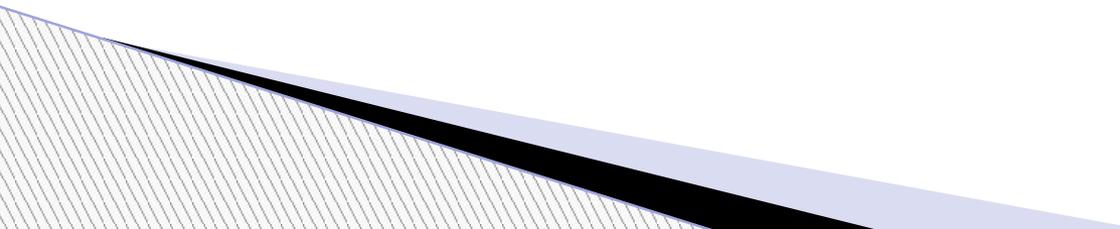
# Ответная реакция ЗАО «Интермедсервис» на изменение факторов макросреды

<b>Факторы</b>	<b>Направление Влияния</b>
<b>Курсы иностранных валют</b>	-
<b>Платежеспособный спрос</b>	+
<b>Уровень благосостояния потребителей</b>	+
<b>Появление новых продуктов</b>	+/-

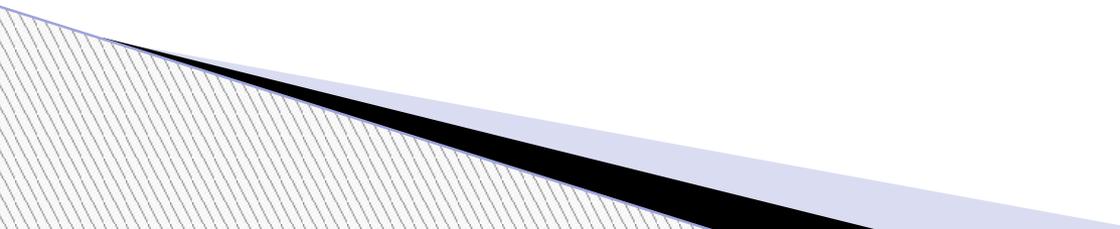
# Характеристики отрасли

- размер рынка – 30-40 млн.долл.в год
  - темп роста рынка – 10-12% в год
  - концентрация продаж в отрасли – высокая
  - конкуренты – «Stryker» и «Synthesis»
  - степень дифференциации продуктов в отрасли
  - входные и выходные барьеры
  - возможность получения эффекта масштабов производства
- 

# Основные субъекты рынка инструментов и материалов для остеосинтеза

- «ChM»
  - «Stryker»
  - «Synthesis»
  - ООО «Остеосинтез»
- 

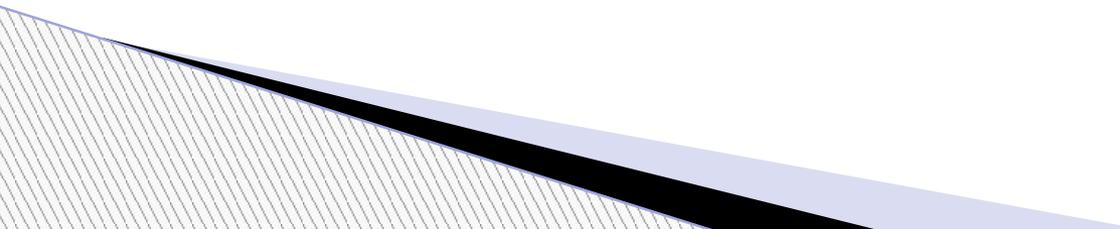
# Анализ финансово-хозяйственной деятельности

- Темп роста выручки 111,2%
  - Темп роста чистой прибыли 125,01%
  - Активы выросли на 102,96%
  - Прибыль выросла в 1,25 раза
  - Выручка выросла более чем в 1,11 раза
  - Себестоимость выросла в 1,08%
- 

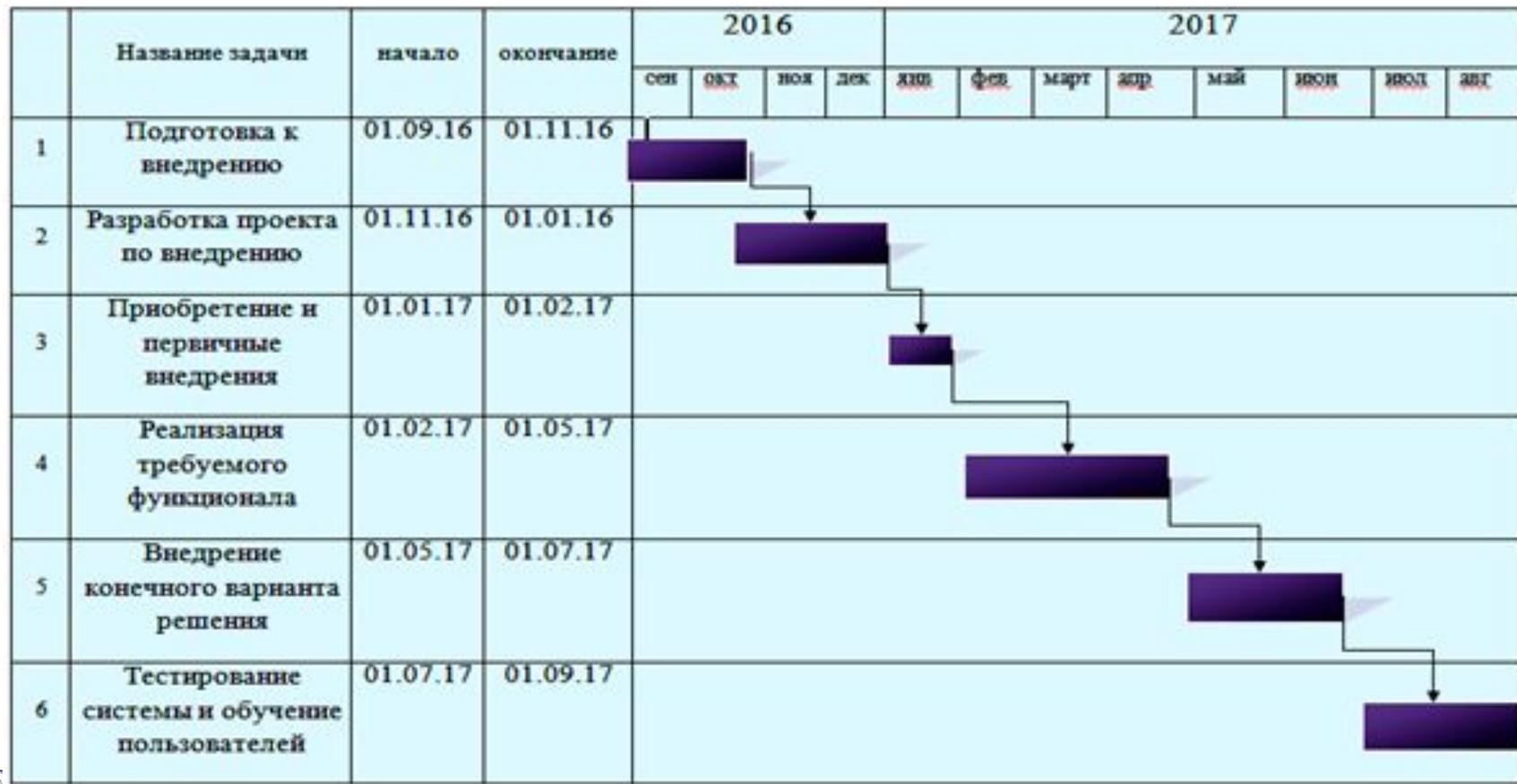
# Сравнительный анализ CRM-решений, представленных на российском рынке

Решение	Производитель	Срок внедрения	Стоимость внедрения
<b>Oracle Siebel CRM</b>	Oracle	1-2 года	1500-6000\$ за одно рабочее место (вместе с услугами по внедрению)
<b>Microsoft Dynamics CRM 4.0</b>	Microsoft	1-2 года	500\$ за одно рабочее место+600\$ за серверную часть+услуги по внедрению
<b>NetSuite CRM+</b>	NetSuite	6 месяцев	100\$ в месяц за одно рабочее место+услуги по внедрению
<b>1С: Предприятие 8 CRM ПРОФ</b>	1С и 1С-Рарус	1 год	10000 руб. за 1 рабочее место (без учета уже имеющихся у компании лицензий на платформу)

# Преимущества внедрения CRM

- Увеличение объема продаж
  - Увеличение процента выигранных сделок
  - Увеличение маржи
  - Снижение административных издержек на продажи и маркетинг
- 

# График реализации проекта по внедрению «1С: Предприятие CRM ПРОФ»



# Результаты внедрения «1С: Предприятие CRM»

Проблема	Текущая ситуация
<b>Недостаток квалифицированных кадров</b>	нагрузка на каждого менеджера по продажам существенно снижена
<b>Слишком большое число клиентов, контролируемых одним менеджером по продажам</b>	минимизация влияние человеческого фактора на качество и своевременность обслуживания.
<b>Отсутствие классификации клиентов по степени приоритетности для компании</b>	автоматизированная сегментация клиентов по заданным параметрам
<b>Фактически, существует единственный инструмент осуществления заказа продукции</b>	реализован интернет-магазин для продаж новой продукции напрямую физ. лицам, реализован закрытый клиентский портал самообслуживания,
<b>Темпы роста клиентской базы линейно зависимы от темпов наращивания штата отдела продаж</b>	один менеджер по продажам может обрабатывать существенно больше клиентов, нежели ранее.

# Риски, возникающие в результате внедрения CRM-системы

Рисковая ситуация	Потери и затраты
<b>Сбои в работе системы</b>	Повышенная нагрузка, ведущая к снижению объема продаж и качества обслуживания, дополнительные затраты на механизм ручной обработки заказов.
<b>Спротивление внедрению системы менеджеров по продажам</b>	Затраты рабочего времени персонала отдела продаж на участие в семинарах
<b>Взлом системы/клиентского модуля интернет-сайта</b>	Издержки на восстановление работы: з/п IT-специалиста; операционные издержки, связанных с остановкой работы; Издержки на юридические услуги. Гудвилл компании.
<b>Слишком большой приток клиентов после открытия интернет-магазина</b>	Затраты на поиск, прием и обучение персонала. Перегруженность менеджеров по продажам, ведущая к снижению объема продаж и падению качества обслуживания
<b>Конфликты между текущей информационной системой и CRM-системой</b>	Затраты рабочего времени сотрудников отдела продаж и IT-отдела на тестирование.

# Показатели характеризующие эффективность решения по внедрению CRM-системы

Дисконт	$d=29\%$ ГОДОВЫХ
Срок окупаемости	Ток=15,67
Индекс доходности	ИД=2,32 > 1
Среднегодовая рентабельность инвестиций	СР=66% ГОДОВЫХ

**Спасибо за внимание!**

