

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

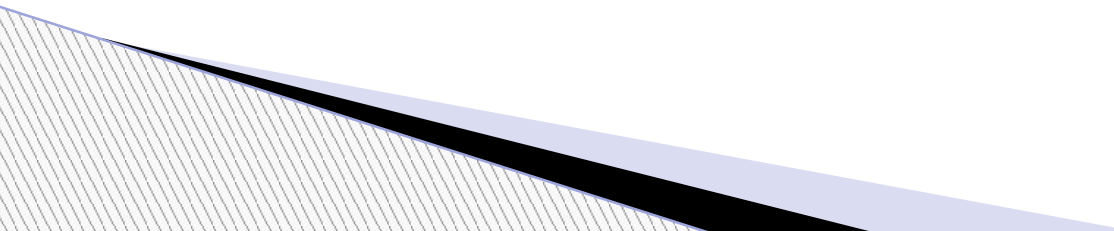
Цель дипломного проекта

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

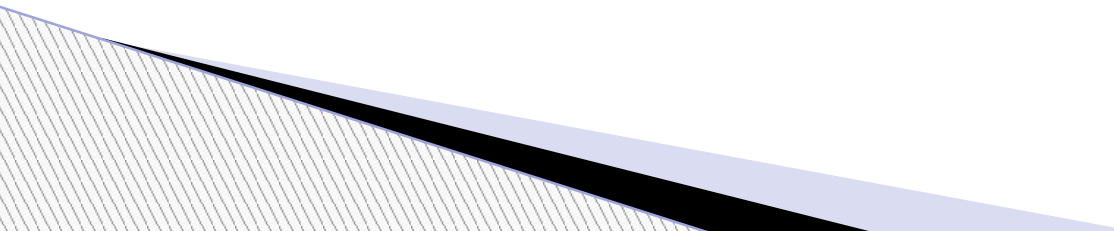
Ответная реакция ЗАО «Интермедсервис» на изменение факторов макросреды

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

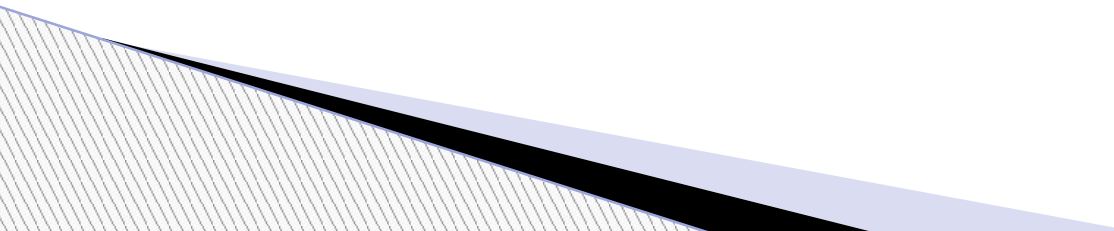
Характеристики отрасли

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

Преимущества внедрения CRM

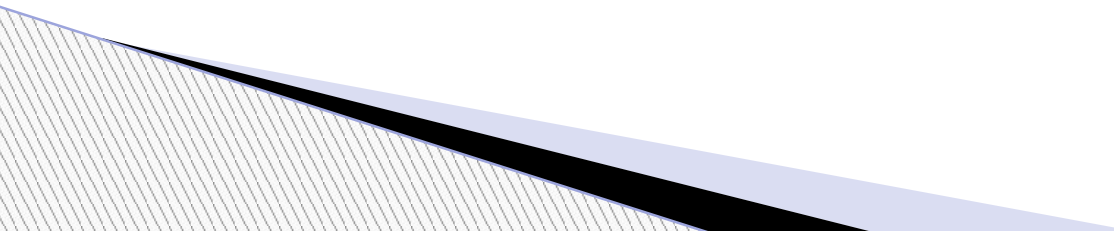
- Увеличение объема продаж
 - Увеличение процента выигранных сделок
 - Увеличение маржи
 - Снижение административных издержек на продажи и маркетинг
- 

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

	Название задачи	начало	окончание	2016				2017											
				сен	окт	ноя	дек	январь	фев	март	апр	май	июн	июл	авг				
1	Подготовка к внедрению	01.09.16	01.11.16																
2	Разработка проекта по внедрению	01.11.16	01.01.17																
3	Приобретение и первичные внедрения	01.01.17	01.02.17																
4	Реализация требуемого функционала	01.02.17	01.05.17																
5	Внедрение конечного варианта решения	01.05.17	01.07.17																
6	Тестирование системы и обучение пользователей	01.07.17	01.09.17																

Результаты внедрения «1С: Предприятие CRM»

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

Риски, возникающие в результате внедрения CRM-системы

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

