

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/49059>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Информатика экономическая

ВВЕДЕНИЕ 3

1 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ 4

2 МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ "AS IS" ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ 6

3 МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ "TO BE" ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ 12

4 Разработка требований к CRM-системе организации 14

4.1 Анализ рынка CRM систем 14

4.3 Формирование требований и выбор системы 16

4.4 Оценка эффективности внедрения CRM-системы 20

5 ЗАКЛЮЧЕНИЕ 22

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 23

ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день многие компании уже внедрили мощные системы автоматизации производства и оптимизировали основные бизнес-процессы. Но для развития бизнеса в условиях конкуренции требуются дальнейшее повышение эффективности компании и новые возможности. Одним из решений этой проблемы могут оказаться CRM-системы: ведь известно, что при одинаковых потребительских качествах товара или услуги потребитель пойдет в ту компанию, где ему окажут лучший сервис.

Современные CRM-системы обеспечивают комплексный подход к автоматизации работы с клиентами и направлены на предоставление максимально удобного для потребителя сервиса. Одной из важнейших задач систем этого уровня является организация взаимодействия между подразделениями маркетинга, продаж и сервисного обслуживания. Как показывает опыт, это основные проблемы, с которыми приходится сталкиваться многим компаниям.

Примеров эффективного использования CRM-систем можно привести множество. Например, с помощью подобных систем становится возможным оценить эффективность затрат на различные маркетинговые программы и акции. При этом поддаются анализу не только первичный отклик потенциальных клиентов, но и конкретные финансовые показатели, даже если между проведенной акцией и заключением контракта проходит несколько месяцев. Более четкая организация работы дает возможность сконцентрировать усилия на определенной целевой аудитории, управлять процессом привлечения клиентов и тесно и плодотворно взаимодействовать с отделом продаж.

Внедрение CRM-системы не только повышает эффективность отдельных подразделений в компании, но способствует налаживанию четкого взаимодействия между ними.

1 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Общество с ограниченной ответственностью ООО Северо-Западное проектно-экспертное бюро «Эпрон-Эко» было зарегистрировано 4 апреля 2008 года в г. Санкт-Петербурге. Расположено по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Решетникова, 17 корп. 2. Расположение предприятия на карте изображено на рисунке 1.

Рисунок 1 – Расположение предприятия

Организационная структура является линейно-функциональной, это означает, что на предприятии все обязанности, а также права распределены предельно четко. На предприятии действует иерархическая схема подчиненности. Численность работников на предприятии – 102 человека. Организационная структура управления предприятия представлена на рисунке 2.

Рисунок 2 – Организационная структура управления

Уполномоченным лицом компании – является директор. На основе принципа единоначалия он осуществляет работу всей компании, может без расписки поступать от ее лица, также представлять фирму во всех организациях, распоряжаться ее средствами и имуществом, заключать договоры и открывать в банке счета предприятия. Директор компании единовластно дает указания всем подразделениям, а замдиректора и главный бухгалтер отчитываются перед ним о деятельности других сотрудников компании.

Организация позиционировала себя как предприятие, которое обеспечивает научные исследования и разработки в области естественных и технических наук, предоставление посреднических услуг при оценке недвижимого имущества, а также строительство и ремонт судов.

Является крупным поставщиком строительного материала и деталей для судостроения.

Специализируется на разработке проектов промышленных процессов и производств, относящихся к:

1. Внедрение сбалансированной системы показателей / Horvath and partners. Пер. с нем. – 2-е изд. – М.: Альпина Букс, 2010.
 2. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию». Пер. с англ. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2012.
 3. Каплан Р., Нортон Д. Стратегические карты. Трансформация нематериальных активов в материальные результаты; Пер. с англ. - М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2011.
 4. Рост по затухающей (2013) Общенациональный деловой журнал «Эксперт» №13 (845).
<http://expert.ru/expert/2013/13/rost-po-zatuhayuschej/>
 5. Методика описания (структуризации) бизнес-процессов коммерческого банка и ее практическое применение (2008) <http://www.klerk.ru/bank/articles/114028/>
- Оценка финансовых и временных потерь от использования “бумажного” документооборота (2012) Национальная ассоциация инноваций и развития информационных технологий <http://www.nair-it.ru/analytics/analytics7.php>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kontrolnaya-rabota/49059>