

Самостійна робота

Тема: Основні етапи стратегії впровадження CRM-систем на підприємстві

Мета роботи:

Ознайомитися з концепцією CRM як стратегічного інструмента управління бізнесом, розкрити послідовність етапів упровадження CRM-системи та проаналізувати ключові чинники успішності цього процесу.

Теоретичні питання для опрацювання

1. У чому полягає роль етапу тестування CRM перед масштабним запуском?
2. Як відбувається навчання персоналу роботі з CRM?
3. Чому важливим є етап моніторингу та оцінки результатів CRM-проєкту?
4. Які основні ризики впровадження CRM на підприємстві?
5. Як комунікація між відділами впливає на успішність реалізації CRM-стратегії?
6. Яку роль відіграє керівництво підприємства у процесі впровадження CRM?
7. Чим відрізняється стратегічний підхід до впровадження CRM від фрагментарного (лише в окремому відділі)?
8. Які критерії ефективності CRM-системи в маркетинговій діяльності?
9. Як CRM впливає на побудову довгострокових відносин із клієнтами?
10. Які сучасні тенденції впливають на стратегії впровадження CRM?
11. Наведіть приклади підприємств, які успішно реалізували CRM-стратегію (можна використати зарубіжні чи українські кейси).