

Самостійна робота

Тема: Результати впровадження CRM-систем та оцінка ефективності

Мета роботи

Ознайомитися з основними результатами впровадження CRM-систем на підприємствах, вивчити методи оцінки ефективності їх використання та зрозуміти роль CRM у підвищенні конкурентоспроможності бізнесу.

Теоретичні питання для опрацювання

1. Які показники ефективності (KPI) використовуються для оцінки результатів CRM?
2. У чому полягає роль CRM у підвищенні рівня утримання клієнтів?
3. Як CRM допомагає оптимізувати маркетингові кампанії?
4. Які організаційні вигоди може отримати підприємство від CRM (наприклад, покращення комунікації між відділами)?
5. Які фінансові вигоди пов'язані з використанням CRM?
6. Чим відрізняється оцінка короткострокових та довгострокових результатів CRM?
7. Які існують методики оцінки ефективності CRM-проектів?
8. Як розраховується ROI (окупність інвестицій) від впровадження CRM?
9. Які ризики можуть знизити ефективність CRM-системи?
10. Як проводиться моніторинг ефективності CRM після впровадження?
11. Які якісні показники (не тільки кількісні) враховуються при оцінці CRM?
12. Які сучасні інструменти аналітики CRM використовуються для оцінювання результатів?

Завдання для виконання

1. Складіть список із 5–7 **ключових результатів впровадження CRM** для підприємства (маркетингових, організаційних та фінансових).
2. Розробіть таблицю **«Основні KPI для оцінки ефективності CRM»**, у якій вкажіть:

- Назву показника (наприклад, коефіцієнт утримання клієнтів, середній чек, швидкість обробки запитів тощо);
 - Формулу або спосіб розрахунку;
 - Очікуваний ефект для бізнесу.
3. Опишіть коротко приклад ситуації (кейсу), коли впровадження CRM дало позитивний ефект для компанії.

Контрольні питання

1. Які результати очікують підприємства від упровадження CRM-системи?
2. Які показники використовуються для оцінки ефективності CRM?
3. Як визначається рівень задоволеності клієнтів завдяки CRM?
4. Чому ROI є одним із ключових показників оцінки CRM-проєкту?
5. Як часто слід проводити оцінку результатів впровадження CRM?