

Самостійна робота

Тема: Методи аналізу ефективності впровадження CRM-систем

Мета роботи

Дослідити методи оцінки результативності CRM-проектів, навчитися відрізняти кількісні та якісні показники ефективності, а також зрозуміти практичну цінність CRM для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Теоретичні питання для опрацювання

1. Що означає ефективність впровадження CRM-системи?
2. Чому аналіз ефективності CRM є необхідним етапом після її впровадження?
3. Які існують кількісні методи аналізу результатів CRM?
4. Які якісні показники використовуються для оцінки CRM?
5. Що таке ROI (Return on Investment) і як він застосовується для аналізу ефективності CRM?
6. Як показники CLV (Customer Lifetime Value) і CAC (Customer Acquisition Cost) відображають результативність CRM?
7. Які маркетингові KPI (Key Performance Indicators) дозволяє відстежувати CRM?
8. Як використовується метод порівняльного аналізу (benchmarking) для оцінки CRM?
9. У чому полягає метод анкетування та опитування клієнтів для визначення задоволеності CRM?
10. Як можна застосувати ABC- та XYZ-аналіз у межах CRM-системи?
11. Які інструменти бізнес-аналітики інтегруються з CRM для оцінки ефективності?
12. Які методи візуалізації даних (дашборди, звітність) використовуються для контролю результатів CRM?
13. Чим відрізняється оцінка короткострокової та довгострокової ефективності CRM?

14. Як методи Big Data та штучного інтелекту покращують аналіз CRM-проектів?
15. Які ризики існують при інтерпретації результатів аналізу CRM?

Завдання для виконання

1. Складіть таблицю «**Методи аналізу ефективності CRM**», у якій вкажіть:
 - Назву методу (наприклад: ROI-аналіз, KPI-аналіз, опитування клієнтів, benchmarking тощо);
 - Суть методу;
 - Переваги й обмеження застосування.
2. Опишіть приклад (реальний або умовний), як підприємство може застосувати 2–3 методи аналізу для оцінки ефективності впровадження CRM.
3. Підготуйте короткий конспект (1 сторінка) на тему «*Роль кількісних і якісних методів в оцінці CRM-проектів*».

Контрольні питання

1. Які методи аналізу ефективності CRM ви знаєте?
2. Як розраховується ROI від упровадження CRM?
3. Які ключові показники відображають результативність CRM-системи?
4. У чому переваги якісних методів аналізу ефективності CRM?
5. Які сучасні технології посилюють можливості аналізу CRM?