

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БУДІВНИЦТВА І АРХІТЕКТУРИ**

автоматизації і інформаційних технологій

(факультет)

інформаційних технологій

(кафедра)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
ДО АТЕСТАЦІЙНОЇ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТРА**

на тему: «*Впровадження CRM-системи у роботу інтернет-магазину*»

Хмеленко Євгеній Вадимович

Київ 2023 р.

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БУДІВНИЦТВА І АРХІТЕКТУРИ

ФАКУЛЬТЕТ АВТОМАТИЗАЦІЇ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

ВПРОВАДЖЕННЯ CRM-СИСТЕМИ У РОБОТУ ІНТЕРНЕТ- МАГАЗИНУ

Виконав: Хмеленко Є.В.

Кнм-22

Науковий керівник: к.т.н. доц.

Горда О.В.

Київ - 2024

АКТУАЛЬНІСТЬ ТЕМИ

Впровадження CRM-системи в інтернет-магазині сприяє підвищенню ефективності бізнесу, покращенню якості обслуговування клієнтів, зростанню продажів та оптимізації внутрішніх процесів.



НАУКОВЕ ЗАВДАННЯ

Дослідити ринок CRM-систем та вплив CRM-системи на роботу інтернет-магазину

НАУКОВА МЕТА

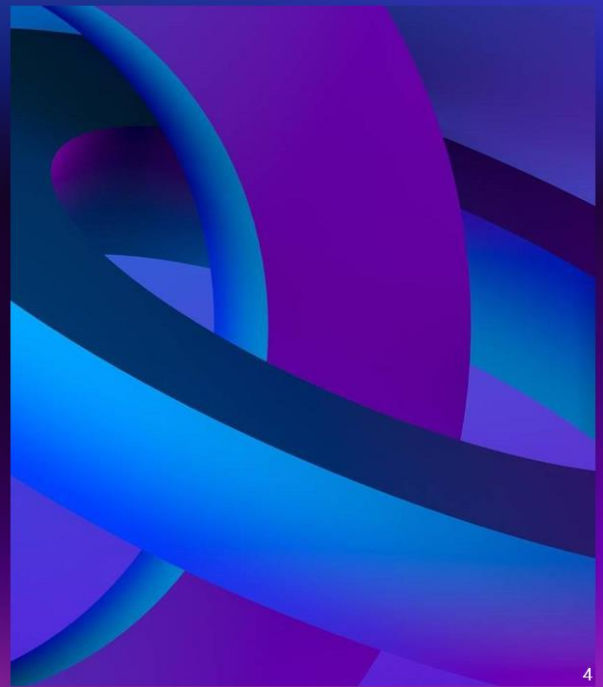
Розробити CRM-систему задовільну основним функціональним вимогам

3

ОБ'ЄКТ ТА ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕНЬ

Об'єктом дослідження є інтернет-магазин як суб'єкт електронної комерції.

Предметом дослідження є процес впровадження CRM-системи у роботу інтернет-магазину.



4

ТЕРМІНОЛОГІЯ

- CRM-система
- KPI (Key performance indicators)
- Leads
- UX (User Experience)
- Оmnіканалъність (Omnichannel)
- Клієнтська база
- Аналітика продажів
- Сегментація клієнтів

5

ПРОБЛЕМАТИКА

1. Неєфективне управління клієнтською базою
2. Втрата потенційних клієнтів
3. Складнощі в управлінні продажами
4. Низький рівень обслуговування клієнтів
5. Неможливість аналізу та звітності
6. Відсутність автоматизації маркетингу
7. Проблеми з інтеграцією

CRM-СИСТЕМА

CRM

Please log in to continue.

Email

Enter your email address

Password

Enter password

Log in

7

Сторінка Dashboard

CRM

- Home
- Invoices
- Customers

Sign Out

Dashboard

Collected	Pending	Total Invoices	Total Customers
\$2,172.76	\$1,619.46	14	10

Recent Revenue

Month	Revenue (\$K)
Jan	2.0
Feb	1.8
Mar	2.2
Apr	2.5
May	2.3
Jun	3.2
Jul	3.5
Aug	3.8
Sep	2.6
Oct	2.9
Nov	3.1
Dec	4.8

Last 12 months

Latest Invoices

Balazs Orban balazs@orban.com	\$78.00
Steven Tey steven@tey.com	\$999.00
Delba de Oliveira delba@oliveira.com	\$89.50
Steven Tey steven@tey.com	\$448.00
Lee Robinson lee@robinson.com	\$5.00

Updated just now

8

Сторінка Customers

CRM













Home Invoices Customers

Sign Out

Customers

Search customers...

Create Customer +

Name	Email	Total Invoices	Total Pending	Total Paid	
Amy Burns	amy@burns.com	0	\$0.00	\$0.00	 
Balazs Orban	balazs@orban.com	1	\$0.00	\$78.00	 
Delba de Oliveira	delba@oliveira.com	1	\$0.00	\$89.50	 
Emil Kowalski	emil@kowalski.com	1	\$542.46	\$0.00	 
Evil Rabbit	evil@rabbit.com	1	\$731.23	\$0.00	 
Hector Simpson	hector@simpson.com	2	\$0.00	\$99.45	 

1 2

9

Сторінка Invoices

CRM













Home Invoices Customers

Sign Out

Invoices

Search Invoices...

Create Invoice +

Customer	Email	Amount	Date	Status	
Balazs Orban	balazs@orban.com	\$78.00	Jun 9, 2024	Paid ✓	 
Steven Tey	steven@tey.com	\$999.00	May 20, 2024	Paid ✓	 
Delba de Oliveira	delba@oliveira.com	\$89.50	Oct 4, 2023	Paid ✓	 
Steven Tey	steven@tey.com	\$448.00	Sep 10, 2023	Paid ✓	 
Lee Robinson	lee@robinson.com	\$5.00	Aug 18, 2023	Paid ✓	 
Michael Novotny	michael@novotny.com	\$345.77	Aug 5, 2023	Pending ⏳	 

1 2 3

10

ВИКОРИСТАНІ ТЕХНОЛОГІЇ

- JavaScript
- React
- Next.js
- Vercel
- PostgreSQL
- Node.js
- Git
- TailwindCSS



11

ВИСНОВКИ

Впровадження CRM-системи в роботу інтернет-магазину є стратегічно важливим кроком, який дозволяє підвищити ефективність бізнес-процесів, покращити якість обслуговування клієнтів та збільшити продажі.

Основними перевагами CRM-систем є автоматизація рутинних завдань, інтеграція з іншими бізнес-системами, потужні аналітичні інструменти та можливість персоналізації взаємодії з клієнтами.

CRM-системи – майбутнє не тільки електронної комерції, але й загальне майбутнє всього бізнесу.