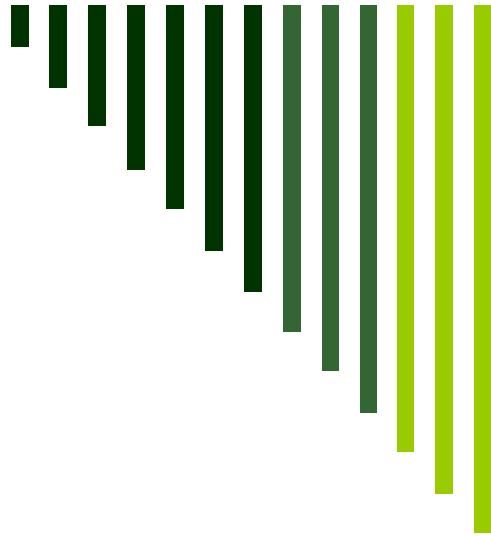
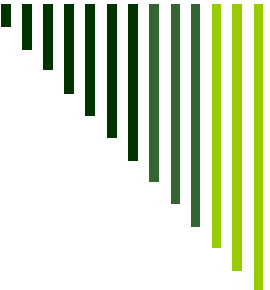




УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ ПОСРЕДСТВОМ ПРИМЕНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

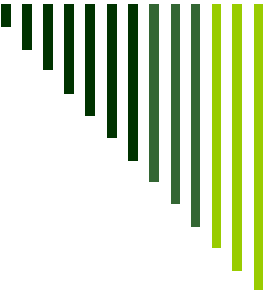
Подготовил: Магистр специальности
«Управление качеством на предприятии»
Токарев Михаил

20.06.2020 11:09



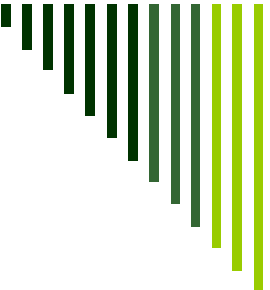
Содержание презентации:

1. Факторы, сдерживающие внедрение CRM предприятиями строительной отрасли – слайд 3;
2. Обзор современных стратегий - слайд 4;
3. CRM-системы – слайд 5;
4. Критерии подбора CRM – слайды 6-7;
5. Вывод – слайд 8;



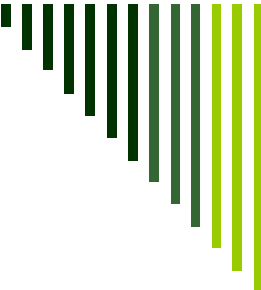
1. Факторы, сдерживающие внедрение СМК предприятиями строительной отрасли:

- Нестабильная экономическая ситуация;
- Внешнеполитические риски;
- Нестабильная ситуация в правовом поле;
- Нехватка людских ресурсов и неполное понимание руководством общего количества работ, которые будет необходимо провести;
- Низкая мотивация среди сотрудников в связи с ротацией кадров



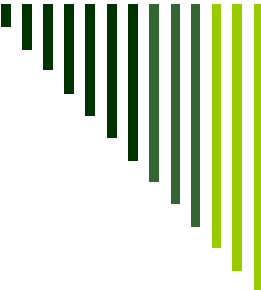
2. Обзор современных стратегий:

- Внедрение СМК на предприятии обусловлено необходимостью повышения конкурентоспособности;
- Покупатель занимает центральное место в современном обороте услуг и товаров;
- Предприятие обязано обладать достоверной и актуальной информацией;
- Автоматизация обусловлена потребностью предприятия в снижении временных и трудовых затрат, созданием единого центра информации



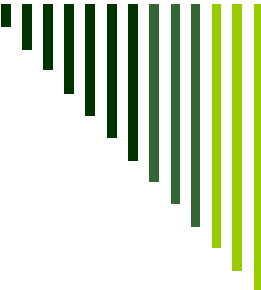
3. CRM-системы

- Одним из вариантов проведения автоматизации является внедрение CRM-систем (Систем управления взаимоотношения с клиентами, от англ. Customer Relationship Management).
- В российскую экономику понятие пришло во второй половине 2000-х гг., однако, практика показывает, что CRM-системы *воспринимаются* в качестве технической инновации, затрагивающей часть управленческих процессов и требующей регулярных дополнительных затрат.



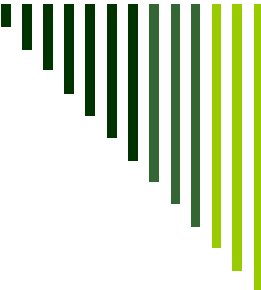
4. Критерии подбора CRM

- Планы мероприятий и контактов в CRM должны строиться на привязке к строительному объекту, контракту, а уже затем на привязке к контрагенту или заказчику.
- Без встроенной функции документооборота CRM-программа будет являться неполноценным решением.
- Ориентация CRM на работу внутри предприятия.



4. Критерии подбора CRM

- У руководителя всегда должна быть возможность отследить отклонения и поставить в план CRM уполномоченному сотруднику.
- CRM встроена в систему управленческого учета по причине того, что при работе с документацией в учетной системе возникает потребность в изменении, добавлении, удалении или планировании, не переключаясь на работу в другой программе.



5. Вывод

Внедрение CRM должно повысить уровень предоставляемых услуг, увеличить конкурентоспособность и рентабельность, а вместе с ними и востребованность предприятий строительного комплекса на рынке, однако интеграция технологий CRM в строительные компании не гарантирует компании ориентацию на клиентов, так как для осуществления ориентации в структуре организации должны произойти изменения не только в технологическом, но и в социальном аспектах.