

Авторська довідка

(реферату кваліфікаційної роботи магістра)

Назва дипломної роботи магістра: Оцінка ефективності використання інструментів CRM для підтримки продажів товарів та послуг (на прикладі ПрАТ «ТерА»)

назви записувати нижнім регістром (як у реченні)

Назва (англ.): Evaluation of the Effectiveness of Using CRM Tools to Support Sales of Goods and Services (PJSC «TerA» as a case study)

переклад англійською

Освітній ступінь : магістр

Шифр та назва спеціальності: 076 «Підприємництво та торгівля»

напр.: 151 Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології

Екзаменаційна комісія:

напр.: Екзаменаційна комісія №1

Установа захисту: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

напр.: Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

Дата захисту: 27.12.2024 Місто: Тернопіль

Сторінки:

Кількість сторінок дипломної роботи: 82

УДК: 681.518

Автор дипломної роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Боднар Артур Анатолійович

розкривати ініціали

Прізвище, ім'я (англ.): Bodnar Artur Anatoliyovych

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): ТНТУ імені Івана Пулюя

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Панухник Олена Віталіївна

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Panukhnyk Olena Vitaliyivna

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): ТНТУ імені Івана Пулюя, кафедра економіки та фінансів

Вчене звання, науковий ступінь, посада: д.е.н., професор

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): Фалович Володимир Андрійович

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): Falovych Volodymyr Andriyovych

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): ТНТУ імені Івана Пулюя, кафедра промислового маркетингу

Вчене звання, науковий ступінь, посада: д.е.н., професор

Ключові слова

українською: управління відносинами із клієнтами, CRM-система, фінансова діяльність, стратегія розвитку, моделювання процесів, оптимізація, ефективність продажів

до 10 слів

англійською: customer relationship management, CRM system, financial activities, development strategy, process modeling, optimization, sales efficiency

до 10 слів

Анотація

українською Об'єктом дослідження виступає господарська діяльність підприємства приватного акціонерного товариства «ТерА», яке реалізує діяльність пов'язану із виробництвом та реалізацією кондитерських виробів, а предметом дослідження виступають взаємозв'язки в процесі використання інструментів CRM для підтримки продажів товарів та послуг.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних підходів та практики оцінки ефективності використання інструментів CRM для підтримки продажів товарів та послуг українського підприємства.

У даній кваліфікаційній роботі здійснено дослідження теоретичних підходів до оцінки ефективності використання інструментів crm для підтримки продажів товарів та послуг, подано практику оцінювання ефективності використання інструментів CRM для підтримки продажів товарів та послуг на підприємстві ПрАТ «ТерА», запропоновано шляхи підвищення ефективності використання інструментів CRM для підтримки продажів товарів та послуг підприємства ПрАТ «ТерА».

англійською: The object of the study is the economic activity of the enterprise of the private joint-stock company «TerA», which implements activities related to the production and sale of confectionery products, and the subject of the study is the relationships in the process of using CRM tools to support sales of goods and services.

The purpose of the qualification work is to study theoretical approaches and practice of assessing the effectiveness of using CRM tools to support sales of goods and services of a Ukrainian enterprise.

This qualification work studies theoretical approaches to assessing the effectiveness of using CRM tools to support sales of goods and services, presents the practice of assessing the effectiveness of using CRM tools to support sales of goods and services at the enterprise PrJSC «TerA», suggests ways to increase the effectiveness of using CRM tools to support sales of goods and services at the enterprise PrJSC «TerA».