

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный
университет»

**Проект внедрения CRM-системы для
повышения конкурентных преимуществ
малых предприятий электроэнергетики**

Автор работы: слушатель гр.23М1

Михайлов С.А.

Руководитель: к.э.н., доцент

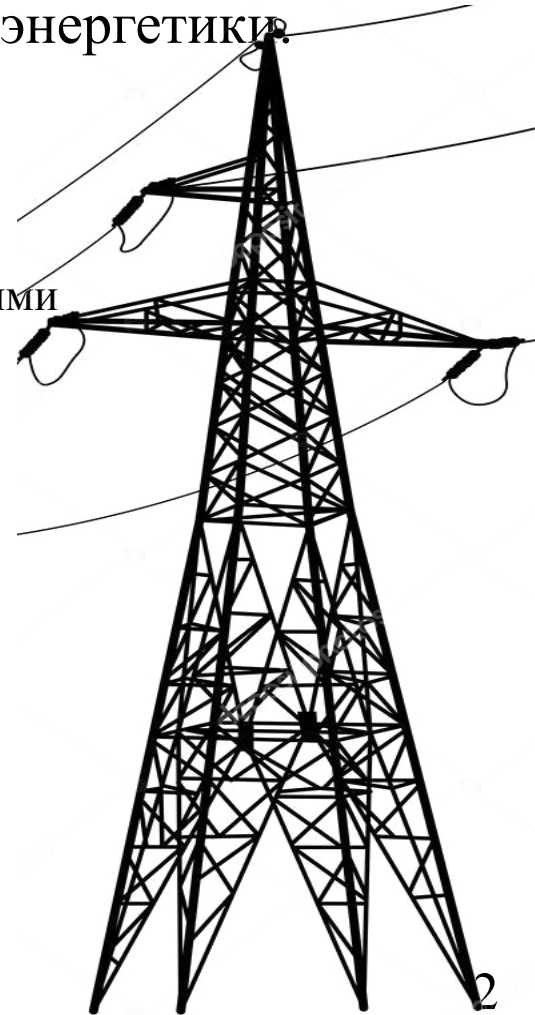
Куницкая Е.В.

Пенза 2024

- **Объект исследования** – процесс продаж ООО «АртЭнергоСтрой» и его автоматизация за счет внедрения CRM-системы
- **Цель работы** – разработка проекта внедрения CRM-системы в ООО «АртЭнергоСтрой», занимающейся деятельностью в сфере строительства и реконструкции объектов электроэнергетики.

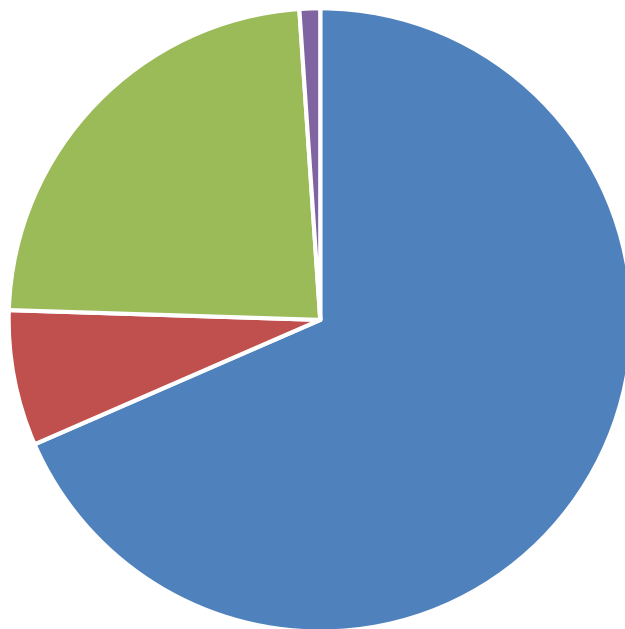
Основные этапы работы:

1. Изучение теоретических основ управления взаимоотношениями с клиентами.
2. Анализ рынка CRM-систем.
3. Описание основной деятельности ООО «АртЭнергоСтрой»
4. Выявление недостатков в системе управления взаимоотношениями с клиентами в ООО «АртЭнергоСтрой».
5. Выбор CRM-системы для ООО «АртЭнергоСтрой».
6. Разработка проекта внедрения CRM-системы.
7. Анализ эффективности предлагаемого проекта.



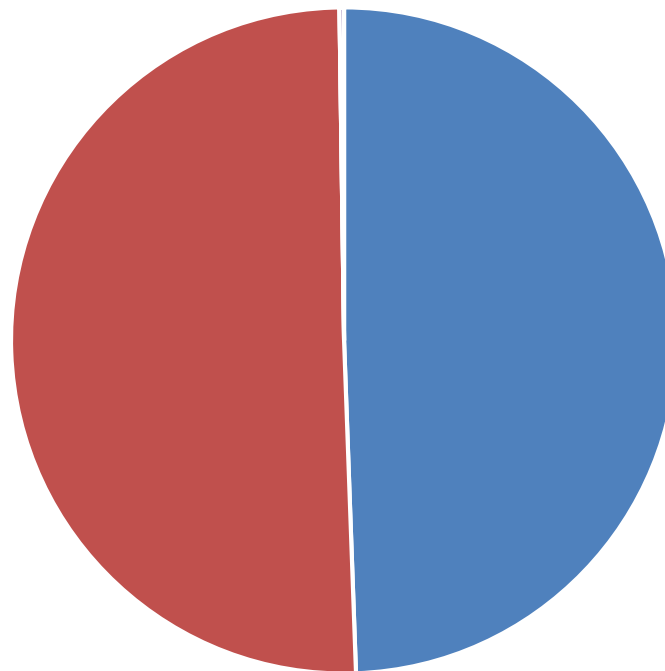
Структура производства электроэнергии РФ

Производство электроэнергии в Европейской части
России



■ ТЭС ■ ГЭС ■ АЭС ■ ВИЭ

Производство электроэнергии в Сибири



■ ТЭС ■ ГЭС ■ АЭС ■ ВИЭ



2.1 / СТРОИТЕЛЬСТВО ПОДСТАНЦИЙ 110/35/6 (10) кВ

Строительство подстанций – одно из главных направлений деятельности компании. При реализации и эксплуатации мы используем как собственные сертифицированные ресурсы, так и ресурсы партнеров. Мы всегда следуем принципу индивидуального подхода, поэтому работа над объектом ориентирована на максимальное соответствие заданным характеристикам.

2.2 / СТРОИТЕЛЬСТВО ТП И РП СРЕДНЕГО КЛАССА НАПРЯЖЕНИЙ 35, 6 (10) кВ

Мы обладаем большим опытом в области строительства трансформаторных подстанций и распределительных пунктов, а также производим установку оборудования, и предлагаем комплексные решения, отличающиеся высокой надежностью и минимальными сроками ввода в эксплуатацию. Подстанции и распределительные пункты могут выполняться как в виде железобетонных (ЗЖБ) или в виде бетонных модулей (ВЭТП).

Основная деятельность организации

2.3 / РЕТРОФИТ ПРИСОЕДИНЕНИЙ 6-110 кВ

Значительная часть оборудования устарела морально и физически и, зачастую, нуждается в замене на новое, также с использованием новых потребителей, ростом нагрузки повышается и требования к оборудованию энергосистем. Специалисты «АртЭнерго-Строй» выполняют весь комплекс работ по модернизации, техническому перевооружению и строительству новых присоединений 110-220 кВ – от проектирования и согласования с органами государственной организации надзора до ввода объектов в промышленную эксплуатацию.

2.4 / СТРОИТЕЛЬСТВО ВОЗДУШНЫХ И КАБЕЛЬНЫХ ЛИНИЙ 6-220 кВ

При строительстве линейных объектов наша компания уделяет особое внимание этапу организации работ, берет на себя решение и организацию всех вопросов – исполнительские работы, проектирование, поставка и монтаж оборудования, строительные работы.

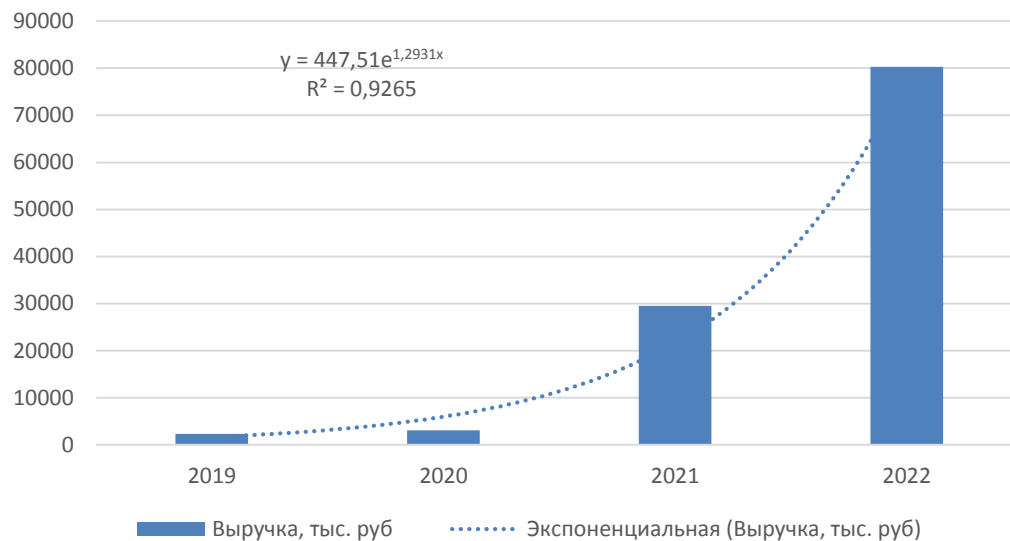
Мы реализуем сложные инженерные решения, такие как прокладка линий энергоснабжения методом горизонтального провала, строительство воздушных линий среднего и высокого класса напряжений; работами с различными заводами – изготовителями кабельной, воздушной и арматурной продукции.

Характеристика предприятия

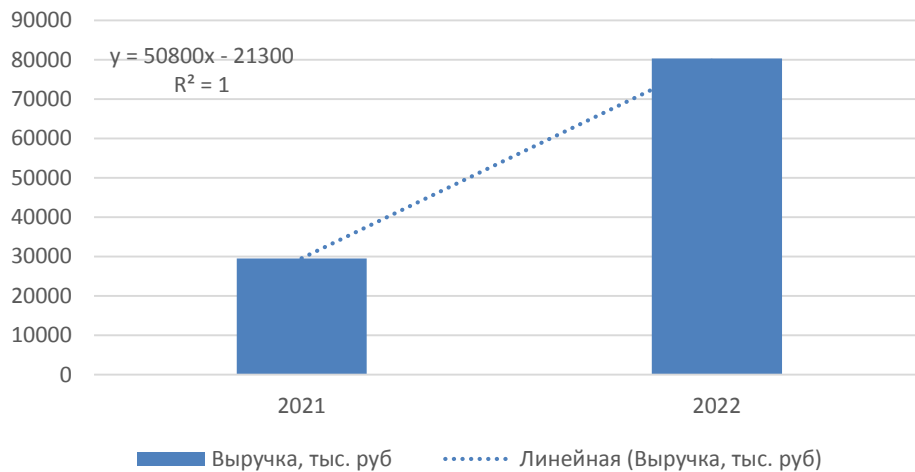
Основные клиенты компании:

- АО «ПО Электроприбор»
- ООО «Элеком»
- ООО «Ромодановосахар»
- ООО «ВКМ-Сталь»
- АО «Рузхиммаш»
- ПАО «Ростелеком»

Выручка, тыс. руб

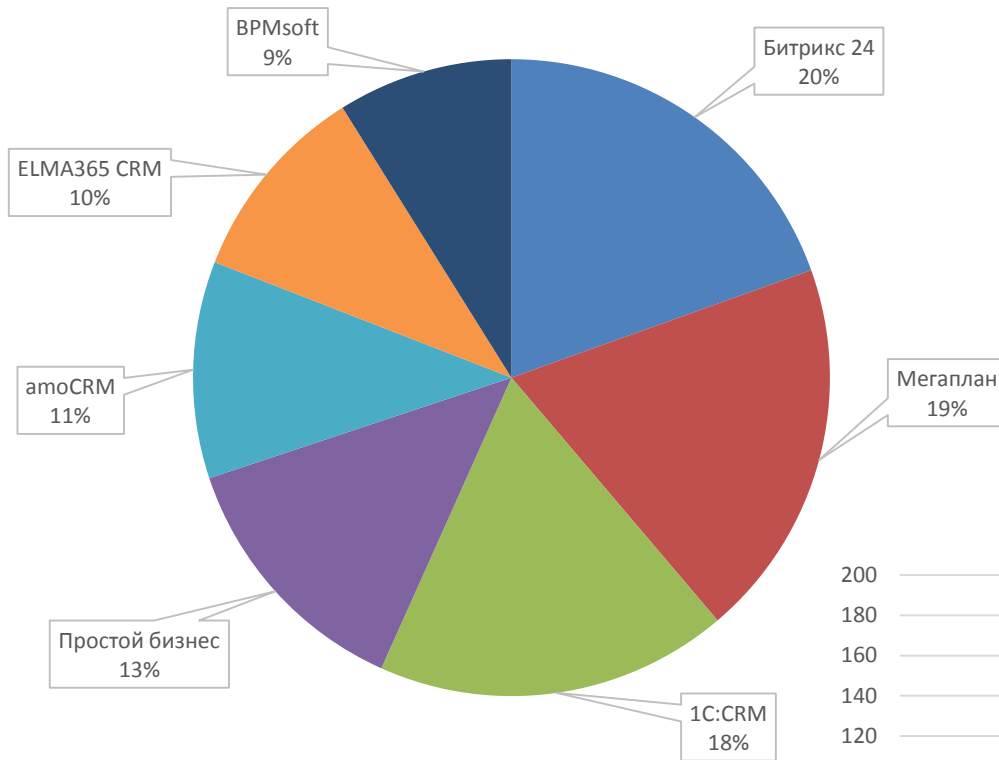


Выручка, тыс. руб

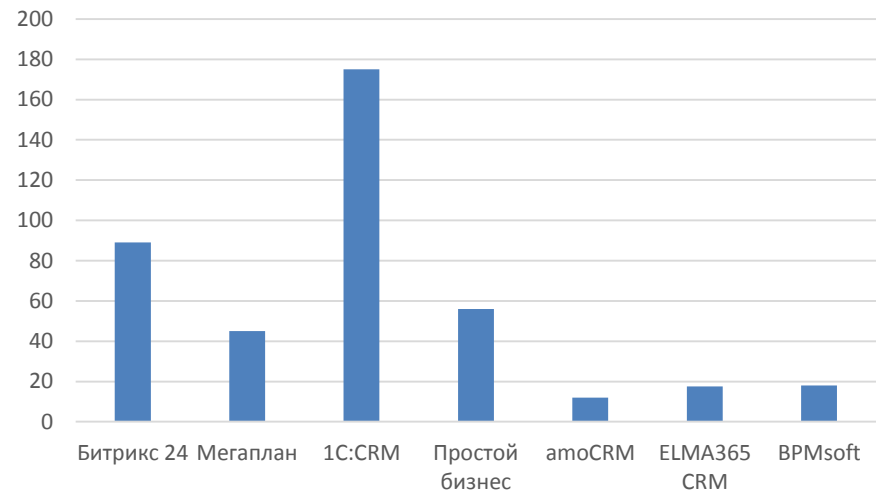


Анализ рынка CRM-систем в РФ

Доля на Российском рынке



Стоимость внедрения, тыс. рублей





АРТ
ЭНЕРГО
СТРОЙ

Преимущества:

- **Интеграция с популярными сервисами**
- **Широкий набор функций**
- **Гибкая ценовая политика**
- **Многофункциональность**

атомCRM.



Стоимость внедрения	Лицензия на 1 рабочее место
12000 рублей	499 рублей

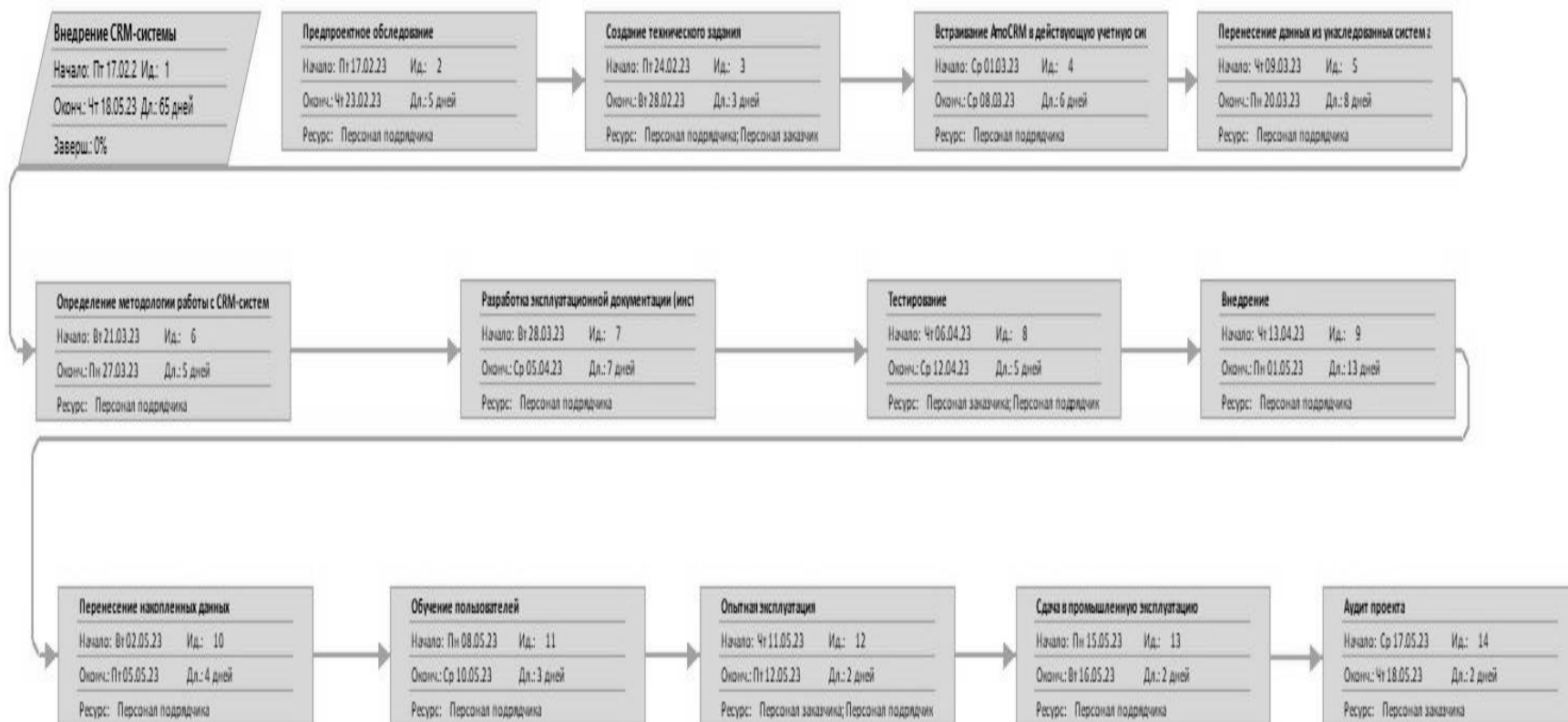
Календарный план реализации проекта



Предпроектное обследование (создание отчета о предпроекте).	17.02.2023	23.02.2023
Проектирование, создание «Технического задания»	24.02.2023	28.02.2023
Встраивание АтоCRM в действующую учетную систему	01.03.2023	08.03.2023
Перенесение данных из унаследованных систем автоматизации	09.03.2023	20.03.2023
Определение методологии работы с CRM-системой, настройка аналитических справочников, свойств и характеристик	21.03.2023	27.03.2023
Разработка эксплуатационной документации (инструкция пользователей)	28.03.2023	05.04.2023
Тестирование	06.04.2023	13.04.2023
Внедрение	14.04.2023	01.05.2023
Перенос накопленных данных	02.05.2023	05.05.2023
Обучение пользователей	09.05.2023	10.05.2023
Опытная эксплуатация	11.05.2023	12.05.2023
Сдача в промышленную эксплуатацию	15.05.2023	16.05.2023
Аудит проекта	17.05.2023	18.05.2023



Сетевой график реализации проекта



Оценка эффективности проекта

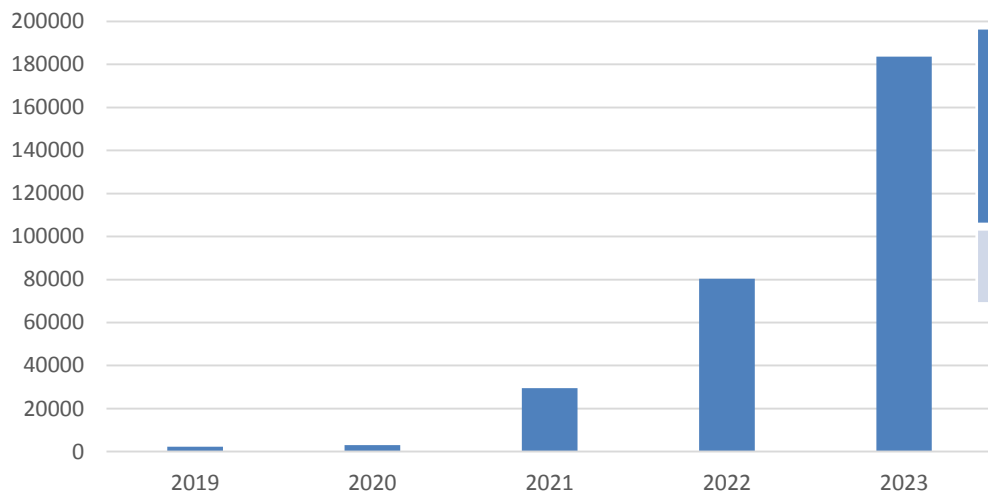
Статья затрат	Сумма затрат, руб.
Пакет внедрения АмоCRM	12 000
Стоимость лицензии на одно рабочее место	499
Зарботная плата персонала отдела взаимодействия с клиентами	150 000
Итого	163 497

Новые клиенты компании:

- ПАО «Россети Волга»
- ООО «Кабельный завод «ЦВЕТЛИТ»»
- АО «Птицефабрика «Атемарская»
- ООО «ВИОЛА»
- ООО «Очистные сооружения»
- ООО «АКЕЛЛО»
- АО «Пензтяжпромарматура»
- ООО «Нудел Продукт»
- ООО «Ролт Инжиниринг»

Отслеживаемая величина	За 2022г	За 2023г
Количество заключенных договоров	18	48
Выручка	80 318 тыс. руб.	183 560 тыс. руб.
Чистая прибыль	811 тыс. руб.	2 866 тыс. руб.

Выручка, тыс. руб



Прогнозное значение на основе линейной интерполяции, тыс. руб	Фактическое значение, тыс. руб
131,1	183,6

Показатель	Значение
NPV	599,81
PI	1,33
PP	0,63

Заключение

- В ходе выполнения работы были изучены основные аспекты системы управления взаимодействия с клиентами.
- Проведен анализ Российского рынка CRM-систем.
- Рассмотрена деятельность компании ООО «АртЭнергоСтрой», проанализированы основные финансовые показатели.
- Выявлены недостатки существующей системы управления взаимодействием с клиентами в ООО «АртЭнергоСтрой».
- Выбрана CRM-система, рекомендуемая к внедрению.
- Разработан проект внедрения CRM-системы в ООО «АртЭнергоСтрой».
- Рассчитаны основные показатели эффективности реализации проекта.
- На основании расчетов сделаны выводы о том, что затраты на внедрение окупятся менее, чем за год. В дальнейшем реализация проекта внедрения CRM-системы в деятельность ООО «АртЭнергоСтрой» даст существенный рост выручки.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!