

7. МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

7.1. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ

Балдынюк А.И., аспирант, кафедра информационных систем управления

Донецкий национальный университет, г. Донецк

В современных экономических условиях эффективность функционирования предприятий научно-технического профиля в значительной степени определяется механизмом взаимодействия с клиентами. Однако, несмотря на повышенное внимание со стороны ученых и практиков к совершенствованию обслуживания клиентов, на данном пути остается много нерешенных проблем, связанных в первую очередь с медленным внедрением в деятельность предприятия научно-технического профиля информационного обеспечения и недостаточным использованием всех возможностей современной вычислительной техники, что и обуславливает актуальность статьи.

Литература

1. Андриенко В.Н. и др. Информационные системы и технологии: приложения в экономике и управлении [Текст] / В.Н. Андриенко, Ю.Г. Лысенко, Т.С. Шаталова – Донецк : Юго-Восток ЛТД, 2004. – 377 с.
2. Андриенко В.Н. Концепция управления информационным обеспечением предприятия на основе инновационных бизнес-процессов [Текст] / В.Н. Андриенко // *Економічний вісник НГУ*. – 2011. – №4. – С. 108-113.
3. Абрютин М.С. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия [Текст] : учеб.-практ. пособие / М. Абрютин, А.В. Грачев – 2-е изд., испр. – М. : Дело и сервис, 2009. – 256 с.
4. Лошков В. Управление взаимоотношениями с клиентами. Заметки о CRM [Электронный ресурс] / В. Лошков. Режим доступа: <http://crmcom.ru>.
5. Мальков А. Оценка экономической эффективности внедрения автоматизированной CRM-системы [Электронный ресурс] / А. Мальков. <http://kmssoft.ru/LD/C007/102/2686436528.html>.
6. Михайловский Н.Э. Затраты и риски при внедрении CRM-систем [Электронный ресурс] / Н.Э. Михайловский. URL: http://www.ntrlab.ru/method/crm_cost_2003.php.
7. Рамзаев М. CRM-управление отношениями с клиентами [Электронный ресурс] / М. Рамзаев. URL: http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/management/crm.html.
8. Румянцев М.И. Информационные системы и технологии предприятий [Текст] : учеб. пособие / М.И. Румянцева. – Павлоград : ЗПИЭУ, 2004. – 335 с. : ил.
9. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс] / П.А. Черкашин. URL: <http://www.intuit.ru>.

Ключевые слова

Предприятия научно-технического профиля; обслуживания клиентов; процесс; механизм; информационные системы; база данных; бизнес-процесс; автоматизация процессов делопроизводства; программные средства; безбумажная технология.

Балдынюк Анна Игоревна

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы. Современные условия функционирования предприятий научно-технического профиля требуют создания эффективного организационно-экономического механизма, развития их кадрового потенциала, договорной и финансовой деятельности. Залог успеха предприятий научно-технического профиля зависит от многих факторов, в том числе от эффективности работы механизма взаимодействия с клиентами.

Актуальность работы обуславливается насущной потребностью в научно-методических материалах и практических рекомендациях по совершенствованию механизма взаимодействия с клиентами предприятиями научно-технического профиля.

Научная новизна и практическая значимость. В статье предложены способы совершенствования механизма взаимодействия с клиентами предприятиями научно-технического профиля. Практическая значимость рекомендаций имеет место в связи с возможностью их применения в функционировании предприятий научно-технического профиля с целью улучшения их деятельности.

Заключение: рецензируемая статья отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и может быть рекомендована к опубликованию.

Андриенко В.Н., д.э.н., профессор, декан, факультет математики и информационных технологий, Донецкий национальный университет, г. Донецкий.

7. MANAGEMENT AND MARKETING

7.1. IMPROVING THE CUSTOMER SERVICE PROCESS, ENTERPRISES SCIENTIFIC AND TECHNICAL PROFILE

Baldynyuk A.I., postgraduate at the Department
of Information Management Systems

Donetsk national university, Donetsk city

In the current economic conditions the efficiency of the enterprises of scientific and technical profile is largely determined by the mechanism of interaction with customers. However, despite increased attention from scientists and practitioners to improve customer service, in this way there are many unresolved problems in the first place, with a slow introduction to the activities of the enterprise scientific and technical profile of information security and the insufficient use of all the possibilities of modern computer technology that determines the relevance of the article.

Literature

1. Andrienko V.N. et al. Information systems and technology: Applications in economics and management [Text] / V.N. Andrienko, Y.G. Lysenko, T.S. Shatalov. – Donetsk : Yugo-Vostok LTD, 2004. – 377 p.
2. Andrienko V.N. The concept of information management software companies on the basis of inno-vative business processes [Text] / V.N. Andriyenko // Economic herald of the NSU. – 2011. – No. 4. – Pp. 108-113.
3. Abryutina M.S. Analysis of financial and economic activity of the enterprise [Text] : textbook.-pract. manual / M.S. Abryutina, A.V. Grachev. – 2nd ed., rev. – M. : Business and service, 2009. – 256 p.
4. Cherkashin P.A. Management strategy of customer relationship (CRM) [Electronic resource] / P.A. Cherkashin. Mode of access: <http://www.intuit.ru>.
5. Loshka B. Customer relationship management. Notes on the CRM [Electronic resource] / B. Loshka. Mode of access: <http://crmcom.ru>.
6. Malkov A. Assessment of the economic efficiency of an automated CRM-system [Electronic resource] / A. Malkov. URL: <http://kmssoft.ru/LD/C007/102/2686436528.html>
7. Mikhailovsky A.D. The costs and risks in the implementation of CRM-systems [Electronic resource] / A.D. Mikhailovsky URL: http://www.ntrlab.ru/method/-crm_cost_2003.php.
8. Ramzaev M. CRM-customer relationship management [Electronic resource] / M. Ramzaev. URL: http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/ma-nagement/crm.html.
9. Rumyantsev M.I. Information systems and technology enterprises [Text] : textbook. the allowance / M.I. Rumyantsev. – Pavlohrad : SPEU, 2004. – 335 p.: ll.

Keywords

Enterprises scientific and technical profile; customer service; process; mechanism; information systems; database; business process; workflow automation processes; software; paperless technology.