

Стешенко К.О., магістрант гр. ЕК-16мз,
Глушчевський В.В., проф., к.е.н., зав. каф. ЕІТ

УПРАВЛІННЯ ПРОЕКТАМИ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ РИНКУ НЕРУХОМОСТІ

Запорізька державна інженерна академія, кафедра ЕІТ

Висока ефективність роботи на конкурентному ринку нерухомості забезпечується за рахунок прийняття компанією-агентом концепції управління взаємовідносинами з клієнтами, що отримала назву Customer Relationship Management (CRM). В Україні дана концепція стає все більш затребуваною та актуальною, що привертає до розробки ефективних CRM-систем підвищений інтерес науковців і практиків. Враховуючи надвеликий обсяг оброблюваної інформації, яка проходить через сервера компанії-рієлтора, наявність в арсеналі агента ринку нерухомості ефективної прикладної CRM-системи, що адаптована під його цілі і задачі, – це необхідна умова і запорука успішного бізнесу.

Найбільш затребуваними для вітчизняних агентств є CRM-системи Бітрікс24, amoCRM та SUGAR CRM. Проте, деякі агентства замовляють або розробляють власну CRM-систему із заданими індивідуальними характеристиками.

На Запорізькому регіональному ринку нерухомого майна визнаним лідером є група компаній «Арсенал». Проведений SWOT-аналіз CRM-системи компанії «Арсенал» у порівнянні з конкуруючими CRM-системами дозволив зробити головний висновок, що, не зважаючи на безперечні «плюси», які має CRM-система компанії «Арсенал» порівняно з конкуруючими CRM-системами, наявні й її об'єктивні поступки цим програмним продуктам з цілої низки системних характеристик. Тому для підтримання реальної конкурентоспроможності діючої CRM-системи компанії «Арсенал» із сучасними CRM-системами повинна бути виконана її широка модернізація.

З цією метою нами синтезована методика оцінювання ефективності розробки і впровадження програмних модернізацій з урахуванням запланованого збільшення їхньої корисності. Теоретичною основою цієї методики виступили: метод економічного аналізу, методи індикативного планування, метод аналізу ієрархій, програмно-цільовий метод, метод кваліметричного оцінювання, прогнозні методи тощо, які утворили ядро її інструментального базису.

Запропонована методика оцінювання ефективності розробки і впровадження програмної модернізації CRM-систем є універсальним засобом щодо виявлення та кількісної оцінки прихованих ресурсів, джерел збільшення корисності і зростання продуктивності роботи оновленої CRM-системи в агентствах нерухомості.