

CRM ქართულ საბანკო სექტორში

ხატია ნაჭყებია
ანა ალუღიშვილი
ნათია მიშველიძე

ჯგუფი #43

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის
სკოლაში ბიზნესის ადმინისტრირების ფაკულტეტზე საბანკო და საფინანსო საქმის
მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

პროგრამა: ბიზნესის ადმინისტრირება (მენეჯმენტი)

პროექტის ხელმძღვანელი: ზურაბ ჭიაბერაშვილი, პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2017

აბსტრაქტი

CRM არის ბიზნეს სტრატეგია, რომელიც მოიცავს კომპლექსურ პროცესებს და საშუალებას გვაძლევს გრძელვადიანი, მომგებიანი ურთიერთობები ჩამოვაყალიბოთ კონკრეტულ მომხმარებლებთან. თანამედროვე, კონკურენტულ გარემოში მეტად მნიშვნელოვანი გახდა კონკურენტული უპირატესობის მოპოვება, CRM-ის მიზანია შეინარჩუნოს არსებული მომხმარებლების ბაზა ლოიალურობის გაზრდის ხარჯზე და მოიძიოს ახალი მომხმარებლები. რაც მთავარია ეს ყველაფერი მოხდეს კომპანიისთვის ფუჭი დანახარჯების გარეშე. ვთანხმდებით იმაზე, რომ CRM-ის სწორად განხორციელება მეტად ზრდის სამომხმარებლო კმაყოფილების დონეს. რასაც ჩვენს მიერ ჩატარებული და მოძიებული, არაერთი კვლევის შედეგები ცხადყოფს.

ნაშრომის კვლევის მიზანს წარმოადგენს, ვაჩვენოთ, რა მდგომარეობაა ქართულ საბანკო სექტორში CRM-ის კუთხით, იყენებენ თუ არა ბანკები CRM-ს. რას იწვევს მისი არ არსებობა ან არასწორი დანერგვა. ასევე ვაჩვენოთ განსხვავება ბანკებს შორის რომელთაც აქვთ და რომელთაც არ აქვთ დანერგილი CRM.

ჩვენი მიზნებიდან და ამოცანებიდან გამომდინარე ჩავატარეთ რაოდენობრივი კვლევა, დახურული კითხვებით, ასევე თვისობრივი კვლევა - ღია კითხვებით, კვლევის ობიექტები იყვნენ საქართველოს ბაზარზე არსებული, სამი წამყვანი ბანკის მომხმარებლები, თანამშრომლები და მენეჯერები, ვინაიდან CRM-ის წარმატებით განხორციელებაში სამივე მხარეა ჩართული. სიღრმისეული ინფორმაციის მოძიებისთვის ნაშრომში გამოყენებულია სხვადასხვა უცხოური და ქართულ წყაროები, აქამდე ჩატარებული კვლევები, ნაშრომები, თეორიული და პრაქტიკული მნიშვნელობის მქონე სტატიები. განვიხილეთ ქართული საბანკო სექტორი. გავაკეთეთ სვოტ ანალიზი და წარმოვადგენთ შესაბამის რეკომენდაციას.

ძირითადი რეკომენდაცია, არის ის რომ აუცილებელია მოხდეს გაცნობიერება, თუ რამდენად საჭირო და მნიშვნელოვანია ბიზნესში მომხმარებელთან ურთიერთობის მენეჯმენტი. თანამედროვე, ძალზედ კონკურენტულ გარემოში ეს არის ერთ-ერთი მთავარი ძალა რაც კომპანიას გამოარჩევს სხვა კომპანიებისგან. ბანკების მხრიდან ძირითადი აქცენტი უნდა გაკეთდეს ამ მიმართულებით რაც მნიშვნელოვნად გამოასწორებს სიტუაციას საბანკო სექტორში.

Abstract

CRM is a business strategy that involves complex processes and enables long-term, profitable relationships with specific consumers. In the modern, competitive environment, the competitive advantage has become more important, CRM's goal is to maintain the base of existing users at the expense of loyalty and seek new customers. And most importantly, it's all without a futile cost to the company. We agree that CRM's correct implementation increases the level of consumer satisfaction. What we have conducted and searched is a result of many research findings.

The purpose of the research is to demonstrate the situation in the Georgian banking sector in CRM, whether banks are using CRM. What does it lead to or does not exist? Also show the difference between banks who have and who have no CRM.

Based on our goals and objectives, we conducted quantitative research, closed questions, and qualitative research - open questions, the research centers were the three leading banks, employees and managers of the Georgian market, as all three parties involved in the successful implementation of CRM. In order to find in-depth information, various foreign and Georgian sources have been used, previously researched, papers, theoretical and practical articles. We discussed the Georgian banking sector. We made a SWOT analysis and present the relevant recommendation.

The main recommendation is that it is necessary to understand the importance of the relationship between the customer in the business and the importance of it. In a modern, highly competitive environment, it is one of the main strengths that makes the company distinguish from other companies. The main focus of the banks should be in this direction, which will significantly improve the situation in the banking sector.