

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА
БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА»**

**Факультет бизнес-администрирования
Кафедра бизнес-администрирования**

Аннотация к дипломной работе

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ В
РАМКАХ МАРКЕТИНГОВОЙ СТРАТЕГИИ ИТ-ОРГАНИЗАЦИЙ
(НА ПРИМЕРЕ ООО «ЛАЙФТЕХ»)**

КАЛИНИНА Алина Сергеевна

**Руководитель
Прохорова Татьяна
Владимировна, канд. экон. наук,
доцент**

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 61 с., 4 рис., 12 табл., 32 источника, 6 прил.

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА, МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ, ИТ-ОРГАНИЗАЦИЯ, БИЗНЕС-КЛИЕНТ, CRM-СИСТЕМЫ, JIRA SOFTWARE, SCRUM.

Объектом исследования является ООО «Лайфтех».

Предмет исследования – управление организацией работы с клиентами.

Цель работы: выявление направлений совершенствования организации работы с клиентами ИТ-организации.

Методы исследования: обобщение, сравнение, анализ, синтез, аналогия, индукция и дедукция, наблюдение, опрос, наблюдение, факторный анализ, графический метод др.

Исследования и разработки: рассмотрены теоретические и методологические аспекты роли маркетинговой стратегии в развитии цифровой экономики; проведен анализ механизмов взаимодействия с бизнес-клиентами ООО «Лайфтех», разработаны рекомендации и мероприятия по совершенствованию организации работы с бизнес-клиентами.

Область возможного практического применения: внесенные предложения по совершенствованию организации работы с бизнес-клиентами.

Технико-экономическая и социальная значимость: внедрение предложений и рекомендаций позволит рациональнее организовать рабочий процесс в ИТ-организациях.

Автор работы подтверждает, что приведенные в ней фактические и расчетно-аналитические материалы правильно и объективно отражают состояние организации, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические (методологические и методические) положения и практические разработки сопровождаются ссылками на авторов.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца: 61 с., 4 мал., 12 табл., 32 крыніц, 6 прым.

ЛІЧБАВАЯ ЭКАНОМІКА, МАРКЕТЫНГАВЫЯ СТРАТЭГІІ, ІТ-АРГАНІЗАЦЫЯ, БІЗНЭС-КЛІЕНТ, CRM-СІСТЭМЫ, JIRA SOFTWARE, SCRUM.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца ТАА «Лайфтех».

Прадмет даследавання – кіраванне арганізацыяй працы з кліентамі.

Мэта працы: выяўленне напрамкаў удасканалення арганізацыі работы з кліентамі ІТ-арганізацыі.

Метады даследавання: абагульненне, параўнанне, аналіз, сінтэз, аналогія, індукцыя і дэдукцыя, назіранне, апытанне, назіранне, факторны аналіз, графічны метады і інш.

Даследаванні і распрацоўкі: разгледжаны тэарэтычныя і метадалагічныя аспекты ролі маркетынгавай стратэгіі ў развіцці лічбавай эканомікі; праведзены аналіз механізмаў ўзаемадзеяння з бізнес-кліентамі ТАА «Лайфтех», распрацаваны рэкамендацыі і мерапрыемствы па ўдасканаленні арганізацыі работы з бізнес-кліентамі.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: унесены прапановы па ўдасканаленні арганізацыі работы з бізнес-кліентамі.

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць: ўкараненне прапаноў і рэкамендацый дазволіць рацыянальна арганізаваць працоўны працэс у ІТ-арганізацыях.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзеныя ў ёй фактычныя і разлікова-аналітычныя матэрыялы правільна і аб'ектыўна адлюстроўваюць стан арганізацыі, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя (метадалагічныя і метадычныя) становішчы і практычныя распрацоўкі суправаджаюцца спасылкамі на аўтараў.

ABSTRACT

Thesis: 61 p., 4 fig., 12 tab., 32 sources, 6 adj.

DIGITAL ECONOMICS, MARKETING STRATEGIES, IT-ORGANIZATION, BUSINESS CLIENT, CRM-SYSTEMS, JIRA SOFTWARE, SCRUM.

The object of this study is Lifetech LLC.

The subject of the research is management of the organization of work with clients.

Purpose of the work: identifying areas for improving the organization of work with customers of IT organizations.

Research methods: synthesis, comparison, analysis, synthesis, analogy, induction and deduction, observation, survey, observation, factor analysis, graphical method, etc.

Research and development: theoretical and methodological aspects of the role of a marketing strategy in the development of the digital economy; The analysis of interaction mechanisms with business clients of Lifetech LLC was carried out, recommendations and measures were developed to improve the organization of work with business clients.

The area of possible practical application: suggestions made to improve the organization of work with business clients.

Technical, economic and social significance: the introduction of proposals and recommendations will allow more rational to organize the working process in an IT organizations.

The author confirms that the factual and analytical materials presented in it correctly and objectively reflect the state of the organization, and all theoretical (methodological and methodical) provisions and practical developments borrowed from literary and other sources are accompanied by references to the author.