

**Белорусский государственный университет
Экономический факультет
Кафедра аналитической экономики и эконометрики**

**Аннотация к дипломной работе «Использование CRM-системы в
фирме и влияние использования данной системы на её
экономическую эффективность (на примере ООО
«СтройМонолит»)»**

**Гричан Владислав Иванович,
Научный руководитель: Лаврова Ольга Игоревна**

2021 г.

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 57 страниц, 26 рисунков, 6 таблиц, 31 источник.

CRM-СИСТЕМА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ОПТИМИЗАЦИЯ,
СРАВНЕНИЕ СИСТЕМ CRM, ООО «СТРОЙМОНОЛИТ», АНАЛИЗ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Объект исследования – различные системы CRM.

Цель дипломной работы – Анализ эффективности внедрения CRM-системы в организации ООО «СтройМонолит» и оценка данного внедрения.

Методы исследования: методы анализа, сбор фактов, методы синтеза, методы сравнения и тому подобные.

Результаты: были изучены основы CRM-систем, методологическая и теоретическая их части, проведён обзор популярных систем CRM, также был проведён сравнительный анализ пяти CRM-систем, был проведён анализ деятельности фирмы ООО «СтройМонолит», были определены цели компании и трудности, которых компания желает избежать, после этого был составлен проект по внедрению CRM-системы BPM'online для оптимизации продаж, рассчитана и оценена эффективность, которую получить фирма при реализации проекта, даны рекомендации для повышения эффективности текущей деятельности и использования CRM-системы в организации.

Процедура внедрения: экономический отдел и руководство компании ООО «СтройМонолит» отметили значимость полученных результатов исследования. Рекомендации по использованию системы BPM'online могут быть использованы для дальнейшего повышения эффективности ее использования, что приведёт к увеличению прибыли организации.

Авторство работы подтверждается её составляющими, а именно расчетным материалом, аналитическим материалом, которые правильно показывают весь процесс исследования, любое заимствование из источников содержит ссылки на эти источники.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца: 57 старонак, 26 малюнкаў, 6 табліц, 31 крыніца.

CRM-СІСТЭМА, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ, АПТЫМІЗАЦЫЯ, ПАРАЎНАННЕ СІСТЭМ CRM, СТАА «БУДМАНОЛІТ», АНАЛІЗ ДЗЕЙНАСЦІ.

Аб'ект даследавання – розныя сістэмы CRM.

Мэта дыпломнай працы – аналіз эфектыўнасці ўкаранення CRM-сістэмы ў арганізацыі СТАА "Будманоліт" і ацэнка дадзенага ўкаранення.

Метады даследавання: метады аналізу, збор фактаў, метады сінтэзу, метады параўнання і таму падобныя.

Вынікі: былі вывучаны асновы CRM-сістэм, метадалагічная і тэарэтычная іх часткі, праведзены агляд папулярных сістэм CRM, таксама быў праведзены параўнальны аналіз пяці CRM-сістэм, быў праведзены аналіз дзейнасці фірмы СТАА «Будманоліт», былі вызначаны мэты кампаніі і цяжкасці, якіх кампанія жадае пазбегнуць, пасля гэтага быў складзены праект па ўкараненні CRM-сістэмы BPM'online для аптымізацыі продажаў, разлічана і ацэнена эфектыўнасць, якую атрымаць фірма пры рэалізацыі праекта, дадзены рэкамендацыі для павышэння эфектыўнасці бягучай дзейнасці і выкарыстання CRM-сістэмы ў арганізацыі.

Працэдура ўкаранення: эканамічны аддзел і кіраўніцтва кампаніі СТАА "Будманоліт" адзначылі значнасць атрыманых вынікаў даследавання. Рэкамендацыі па выкарыстанні сістэмы BPM'online могуць быць выкарыстаны для далейшага павышэння эфектыўнасці яе выкарыстання, што прывядзе да павелічэння прыбытку арганізацыі.

Аўтарства працы пацвярджаецца яе складнікамі, а менавіта разліковым матэрыялам, аналітычным матэрыялам, якія правільна паказваюць увесь працэс даследавання, любое запазычанне з крыніц змяшчае спасылкі на гэтыя крыніцы.

ABSTRACT

Thesis: 57 pages, 26 figures, 6 tables, 31 sources.

CRM SYSTEM, EFFICIENCY, OPTIMIZATION, COMPARISON OF CRM SYSTEMS, JLLC "STROYMONOLIT", ACTIVITY ANALYSIS.

The object of research is various CRM systems.

The purpose of the thesis is to analyze the effectiveness of the implementation of the CRM system in the organization of JLLC "StroyMonolit" and evaluate this implementation.

Research methods: methods of analysis, collection of facts, methods of synthesis, methods of comparison, and the like.

Results: the basics of CRM systems, methodological and theoretical parts of them were studied, a review of popular CRM systems was conducted, a comparative analysis of five CRM systems was also conducted, an analysis of the activities of the company JLLC "StroyMonolit" was conducted, the company's goals and difficulties that the company wants to avoid were determined, after that, a project was drawn up to implement the BPM'online CRM system to optimize sales, calculated and evaluated the effectiveness that the company will receive when implementing the project, recommendations are given for improving the efficiency of current activities and the use of the CRM system in the organization.

Implementation procedure: the economic department and the management of the company JLLC "StroyMonolit" noted the significance of the results of the study. Recommendations on the use of the BPM'online system can be used to further improve the efficiency of its use, which will lead to an increase in the profit of the organization.

The authorship of the work is confirmed by its components, namely, the calculated material, analytical material, which correctly show the entire process of research, any borrowing from sources contains references to these sources.