

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

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

Аннотация к дипломной работе

**CRM ТЕХНОЛОГИИ СОВРЕМЕННОГО МАРКЕТИНГА
И ОЦЕНКА ИХ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ**

ПОТУПЧИК Андрей Александрович

Научный руководитель:
старший преподаватель,
С.П. Мармашова

Минск, 2021

Дипломная работа: 77 с., 3 рис., 13 табл., 55 источников, 2 прил.

CRM-СИСТЕМА, СОВРЕМЕННЫЙ МАРКЕТИНГ, ИНТЕРНЕТ-РЕКЛАМА, CRM-ТЕХНОЛОГИИ, РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ

Цель исследования: обоснование и разработка предложений по повышению эффективности использования CRM технологий в интернет-маркетинге ООО «Митлаб».

Для реализации этой цели были поставлены следующие задачи:

- раскрыть содержание современной концепции интернет-маркетинга;
- дать характеристику CRM технологиям;
- рассмотреть показатели оценки эффективности CRM технологий
- изучить нормативные правовые документы, регулирующие интернет-маркетинг в Республике Беларусь;
- проанализировать организационно-экономическую и маркетинговую деятельность ООО «Митлаб»;
- исследовать CRM-технологии в интернет-маркетинге ООО «Митлаб»
- оценить результативность внедрения и использования CRM в ООО «Митлаб».

Объект исследования: CRM-технологии.

Предмет: CRM-технологии в маркетинговой деятельности ООО «Митлаб».

Методы исследования: индукция, дедукция, анализ, наблюдение, методы структурного, функционального, логического и сравнительного анализа, общенаучные, статистические и экономико-математические методы и субъективно-объективный подход.

Исследования и разработки: на основе изучения теоретических вопросов CRM-систем определены функции, показатели эффективности и преимущества внедрения CRM-технологий, проведен анализ и оценка результатов внедрения CRM-систем в организацию ООО «Митлаб».

Элементы научной новизны: предложены и обоснованы мероприятия по внедрению CRM-технологий.

Область возможного применения: практический маркетинг и работа с клиентами в ООО «Митлаб».

Технико-экономическая, социальная значимость: внедрение CRM-технологий повышает эффективность инструментов интернет-маркетинга в организациях, упрощает процессы электронной торговли и систему взаимодействия с потенциальными и постоянными клиентами.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников сопровождаются ссылками на их авторов.

Thesis: 77 p., 3 fig., 13 tab., 55 sources, 2 app.

CRM-SYSTEM, MODERN MARKETING, INTERNET-ADVERTISING, CRM-TECHNOLOGIES, PERFORMANCE

Purpose of the study: substantiation and development of proposals to improve the efficiency of the use of CRM technologies in Internet marketing "Mitlab LLC".

To achieve this goal, the following tasks were set:

- to reveal the content of the modern concept of Internet marketing;
- to characterize CRM technologies;
- consider indicators for evaluating the effectiveness of CRM technologies
- study the regulatory legal documents governing Internet marketing in the Republic of Belarus;
- to analyze the organizational, economic and marketing activities of Mitlab LLC;
- research CRM technologies in Internet marketing of Mitlab LLC
- evaluate the effectiveness of the implementation and use of CRM in Mitlab LLC.

Research object: CRM technologies.

Subject: CRM technologies in marketing activities of Mitlab LLC.

Research methods: induction, deduction, analysis, observation, methods of structural, functional, logical and comparative analysis, general scientific, statistical and economic-mathematical methods and a subjective-objective approach.

Research and development: based on the study of theoretical issues of CRM systems, the functions, performance indicators and advantages of introducing CRM technologies were determined, an analysis and assessment of the results of introducing CRM systems into the organization of LLC "Mitlab" was carried out.

Elements of scientific novelty: measures for the implementation of CRM technologies are proposed and substantiated.

Possible application: practical marketing and work with clients in Mitlab LLC.

Technical, economic, social significance: the introduction of CRM technologies increases the efficiency of Internet marketing tools in organizations, simplifies e-commerce processes and the system of interaction with potential and regular customers

The author of the work confirms that the calculation and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all borrowed from literary and other sources are accompanied by links to their authors.