

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

КАФЕДРА БИЗНЕС АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

Аннотация к дипломной работе

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
КЛИЕНТАМИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ CRM СИСТЕМ НА ПРИМЕРЕ
АГЕНТСТВА НЕДВИЖИМОСТИ ПЕРСПЕКТИВА24»**

МИРОНОВИЧ Станислав Адамович

Руководитель

Мороз Максим Олегович

Старший преподаватель

Минск, 2021

Дипломная работа: 80 с., 23 рис., 16 табл., 66 использованных источников, 11 прил.

CRM-СИСТЕМА, ВНЕДРЕНИЕ CRM-СИСТЕМЫ, РЫНОК НЕДВИЖИМОСТИ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ESTATE, ПРОДАЖИ.

Цель дипломного исследования: развитие теоретических основ и разработка практических рекомендаций построения взаимоотношений с клиентами с использованием CRM-системы в ООО «Оператор недвижимости «Перспектива24-Развитие».

Задачи дипломного исследования:

1. рассмотреть основные понятия, возможности и функции CRM-систем;
 2. провести анализ рынка недвижимости Республики Беларусь;
 3. провести обзор CRM-систем, используемых в работе агентств недвижимости;
 4. охарактеризовать ООО «Оператор недвижимости «Перспектива24-Развитие» и его финансовые результаты;
 5. исследовать бизнес-процесс взаимодействия с клиентами;
 6. проанализировать эффективность CRM-системы Estate;
 7. определить направления совершенствования CRM-системы;
- рассчитать их экономическую эффективность.

Объект исследования: агентство недвижимости ООО «Оператор недвижимости «Перспектива24-Развитие».

Предмет исследования: общественные отношения, возникающие в процессе взаимодействия сотрудников организации с клиентами с использованием CRM-системы.

Методы исследования: наблюдение, моделирование, аналогии и сравнения, анализ и синтез литературы, экономико-статистические методы и т.д.

Элементы научной новизны: на основе анализа научной литературы отечественных и зарубежных авторов проведено комплексное исследование вопросов внедрения и использования CRM-систем, а также выдвинуты предложения по совершенствованию использования CRM-системы в деятельности ООО «Оператор недвижимости «Перспектива24-развитие».

Область возможного практического применения: предлагаемые рекомендации могут быть использованы на практике при совершенствовании действующей CRM-системы в деятельности ООО «Оператор недвижимости «Перспектива24-развитие» и в других организациях аналогичного профиля.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого объекта, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методические положения сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная праца: 80 с., 23 мал., 16 табл., 66 выкарыстаных крыніц, 11 дадаткаў.

CRM-СІСТЭМА, ЎКАРАНЕННЕ CRM-СІСТЭМЫ, РЫНАК НЕРУХОМАСЦІ, УЗАЕМАДЗЕЙННЕ З КЛІЕНТАМІ, ESTATE, ПРОДАЖ.

Мэта дыпломнага даследавання: развіццё тэарэтычных асноў і распрацоўка практычных рэкамендацый пабудовы ўзаемаадносін з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы у ТАА «Аператар нерухомасці «Перспектива24-Развіццё».

Задачы дыпломнага даследавання:

1. разгледзець асноўныя паняцці, магчымасці і функцыі CRM-сістэм;
2. правесці аналіз рынку нерухомасці Рэспублікі Беларусь;
3. правесці агляд CRM-сістэм, якія выкарыстоўваюцца ў працы агенцтваў нерухомасці;
4. ахарактарызаваць ТАА «Аператар нерухомасці «Перспектива24-Развіццё» і яго фінансавыя вынікі;
5. даследаваць бізнес-працэс узаемадзеяння з кліентамі;
6. прааналізаваць эфектыўнасць CRM-сістэмы Estate;
7. вызначыць напрамкі ўдасканалення выкарыстання CRM-сістэмы;
8. разлічыць іх эканамічную эфектыўнасць.

Аб'ект даследавання: агенцтва нерухомасці ТАА «Аператар нерухомасці «Перспектива24-Развіццё».

Прадмет даследавання: грамадскія адносіны, якія ўзнікаюць у працэсе ўзаемадзеяння супрацоўнікаў арганізацыі з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы.

Метады даследавання: назіранне, мадэляванне, аналогія і параўнанне, аналіз і сінтэз літаратуры, эканоміка-статыстычныя метады і г.д.

Элементы навуковай навізны: на аснове аналізу навуковай літаратуры айчынных і замежных аўтараў праведзена комплекснае даследаванне пытанняў укаранення і выкарыстання CRM-сістэм, а таксама вылучаны прапановы па ўдасканаленні выкарыстання CRM-сістэмы ў дзейнасці ТАА «Аператар нерухомасці «Перспектива24-Развіццё».

Вобласць магчымага практычнага прымянення: прапанаваныя рашэнні могуць быць выкарыстаны на практыцы пры ўдасканаленні дзеючай CRM-сістэмы ў дзейнасці ТАА «Аператар нерухомасці «Перспектива24-Развіццё» і ў іншых арганізацыях аналагічнага профілю.

Аўтар дыпломнай працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага аб'екта, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis: 95 p., 23 figures, 16 tables, 66 sources, 11 apps.

CRM SYSTEM, CRM SYSTEM IMPLEMENTATION, REAL ESTATE MARKET, CUSTOMER INTERACTION, ESTATE, SALES.

The purpose of the thesis: the development of theoretical foundations and the development of practical recommendations for building relationships with clients using the CRM-system in LLC «Real Estate Operator «Perspektiva24-Razvitie».

Objectives of the thesis:

1. to consider the basic concepts, capabilities and functions of CRM-systems;
2. to analyze the real estate market of the Republic of Belarus;
3. to review CRM-systems used in the work of real estate agencies;
4. to characterize LLC «Real Estate Operator «Perspektiva24-Razvitie» and its financial results;
5. to study the business process of interaction with customers;
6. to analyze the effectiveness of the CRM-system Estate;
7. to determine the directions for improving the use of the CRM-system;
8. to calculate their economic efficiency.

Object of the research: real estate agency LLC «Real Estate Operator «Perspektiva24-Razvitie».

Subject of the research: social relations that arise in the process of interaction of employees of the organization with customers using a CRM-system.

Research methods: analysis and generalization of scientific literature, comparison, system approach, methods of economic and statistical analysis, expert assessments, as well as sociological methods of collecting and processing empirical data.

Elements of scientific novelty: based on the analysis of the scientific literature of domestic and foreign authors, a comprehensive study of the implementation and use of CRM-systems was conducted, as well as proposals were made to improve the use of the CRM-system in the activities of LLC «Real Estate Operator «Perspektiva24-Razvitie».

Scope of possible practical application: the proposed recommendations can be used in practice to improve the existing CRM-system in the activities of LLC «Real Estate Operator «Perspektiva24-Razvitie» and in other organizations of a similar profile.

Author of work confirms that the above thesis work in computational and analytical material correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical and methodological position and concepts accompanied by references to their authors.