

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «ИНСТИТУТ
БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПУТЕМ
ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ В ДИЗАЙНЕРСКОМ БРЕНДЕ
ОДЕЖДЫ**

ХВОСТЕНОК Дарья Николаевна

Руководитель:
Рыбакова Элла Вадимовна,
Старший преподаватель

Минск, 2021

Дипломная работа: 59 с, 20 рис., 6 табл., 41 источник.

ООО «МОНТЭРА СТИЛЬ», АВТОМАТИЗАЦИЯ, CRM-СИСТЕМА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.

Объект исследования – автоматизация работы с клиентами предприятия ООО «Монтэра стиль».

Предмет исследования – система автоматизированного обслуживания клиентов на предприятии ООО «Монтэра стиль».

Цель работы – разработка предложения по внедрению CRM-системы для автоматизации процессов работы с клиентами в ООО «Монтэра Стиль».

Методы исследования: системные, аналитические, метод синтеза, метод сравнения и группировки, сбор фактов.

В работе использованы учебные материалы по информационным технологиям, экономике, внедрению CRM-систем, нормативно-правовые документы Республики Беларусь, электронные источники и собственные разработки автора.

Исследования и разработки: были изучены теоретические основы функционирования CRM-систем, проведен организационно-экономический анализ предприятия ООО «Монтэра стиль», предложен вариант автоматизации процесса работы с клиентами, оценена экономическая эффективность от внедрения CRM-системы.

Практическая значимость исследования состоит в том, что реализация проекта на практике оптимизирует работу исследуемого предприятия путём автоматизации работы с клиентами, эффективности труда сотрудников и общей экономической эффективности.

Автор подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, а также самостоятельность её выполнения. Все заимствованные из литературы и других источников теоретические и методологические положения сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная работа: 59 с, 20 мал., 6 табл., 41 крыніца.

ТАА "МОНТЭРА СТЫЛЬ", АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ, CRM-СІСТЭМА, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ, ІНФАРМАЦЫЙНЫЯ ТЭХНАЛОГІІ.

Аб'ект даследавання – аўтаматызацыя працы з кліентамі прадпрыемства ТАА "Монтэра стыль».

Прадмет даследавання – сістэма аўтаматызаванага абслугоўвання кліентаў на прадпрыемстве ТАА "Монтэра стыль».

Мэта працы – распрацоўка прапановы па ўкараненні CRM-сістэмы для аўтаматызацыі працэсаў працы з кліентамі ў ТАА "Монтэра стыль".

Метады даследавання: сістэмныя, аналітычныя, метады сінтэзу, метады параўнання і групоўкі, збор фактаў.

У працы выкарыстаны навучальныя матэрыялы па інфармацыйных тэхналогіях, эканоміцы, укараненні CRM-сістэм, нарматыўна-прававыя дакументы Рэспублікі Беларусь, электронныя крыніцы і ўласныя распрацоўкі аўтара.

Даследаванні і распрацоўкі: былі вывучаны тэарэтычныя асновы функцыянавання CRM-сістэм, праведзены арганізацыйна-эканамічны аналіз прадпрыемства ТАА "Монтэра стыль", прапанаваны варыянт аўтаматызацыі працэсу працы з кліентамі, ацэнена эканамічная эфектыўнасць ад укаранення CRM-сістэмы.

Практычная значнасць даследавання складаецца ў тым, што рэалізацыя праекта на практыцы аптымізуе працу доследнага прадпрыемства шляхам аўтаматызацыі працы з кліентамі, эфектыўнасці працы супрацоўнікаў і агульнай эканамічнай эфектыўнасці.

Аўтар пацвярджае пэўнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай работы, а таксама самастойнасць яе выканання. Усе запазычаныя з літаратуры і іншых крыніц тэарэтычныя і метадалагічныя палажэнні суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis: 59 pages, 20 figures, 6 tables, 41 sources.

MONTARA STYLE LLC, AUTOMATION, CRM SYSTEM, EFFICIENCY, INFORMATION TECHNOLOGY.

The object of the study is the automation of work with clients of Montara style LLC.

The subject of the study is the system of automated customer service at the Montara style LLC.

The purpose of the work is to develop a proposal for the implementation of a CRM system for automating the processes of working with clients in of Montara style LLC.

Research methods: system, analytical, synthesis method, comparison and grouping method, collection of facts.

The study uses educational materials on information technologies, economics, implementation of CRM systems, legal documents of the Republic of Belarus, electronic sources and the author's own developments.

Research and development resulted in studying the theoretical foundations of the functioning of CRM systems. Organizational and economic analysis of Montara style LLC was carried out. Option of automating the process of working with clients was proposed. Economic efficiency of implementing a CRM system was evaluated.

The practical significance of the study lies in the fact that the implementation of the project optimizes the work of the enterprise by automating work with customers, employee labor efficiency and overall economic efficiency.

The author confirms the authenticity of materials and results presented, as well as the independence of its completion. All borrowings from literature and other sources are accompanied by references to their authors.