

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»
БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Факультет бизнеса
Кафедра информационных систем и технологий**

Аннотация к дипломной работе

Внедрение CRM-системы в интернет-магазин

КУЛАКОВ Даниил Олегович

**Руководитель
Бондаренко Анатолий Сергеевич,
старший преподаватель**

2021

Дипломная работа: 57 с., 7 рис., 9 табл., 40 источников, 1 приложение.
CRM-СИСТЕМА, ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН, ВНЕДРЕНИЕ,
АНАЛИТИКА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КЛИЕНТЫ

Объект исследования – CRM-система.

Предмет исследования – анализ CRM-систем, их исследование и обоснование их внедрения в работу интернет-магазина.

Цель дипломной работы – внедрить CRM-систему в работу интернет-магазина ИП «Кулаков Денис Олегович».

Методы исследования: анализ, SWOT-анализ, сбор фактов.

Результаты исследования и разработки: были рассмотрены теоретические аспекты внедрения CRM-систем, изучен и проанализирован рынок CRM-решений, рассмотрено состояние организации, ее структура основные бизнес-процессы, сформулированы требования к CRM-системе, произведено внедрение системы в работу магазина, рассчитаны срок возврата инвестиций и индекс лояльности клиентов.

Практическая значимость результатов исследования: повысится прибыль организации, качество обслуживания, новые клиенты и укрепление связей со старыми клиентами.

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

Thesis: 57 p., 7 figures, 9 table, 40 sources, 1 app.
CRM-SYSTEM, ONLINE SHOP, INTRODUCTION, ANALYTICS,
EFFICIENCY, CLIENTS

Object of research – CRM system.

Subject of research – analysis of CRM systems, their study and justification of their implementation in the work of an online store.

The aim of the thesis is to implement a CRM-system in the work of the online store IE "Kulakov Denis Olegovich".

Methods of research: analysis, SWOT analysis, collection of facts.

Research and development: the theoretical aspects of the implementation of CRM systems were considered, the market for CRM solutions was studied and analyzed, the state of the organization, its structure, the main business processes were considered, the requirements for the CRM system were formulated, the system was introduced into the work of the store, the return on investment and customer loyalty index were calculated.

The practical significance of the study is that the organization's profits, service quality, new customers and stronger relationships with old customers will increase.

The author of the 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 sources theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.

Дыпломная праца: 57 с., 7 мал., 9 табл., 40 крыніц, 1 прыкладанне.
CRM-СІСТЭМА, ІНТЭРНЭТ-Крама, ўкаранення, Аналітыкі,
ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ, кліенты

Аб'ект даследавання - CRM-сістэма.

Прадмет даследавання - аналіз CRM-сістэм, іх даследаванне і абгрунтаванне іх ўкаранення ў працу інтэрнэт-крамы.

Мэта дыпломнай працы - укараніць CRM-сістэму ў працу інтэрнэт-крамы ЗП «Кулакоў Дзяніс Алегавіч».

Метады даследавання: аналіз, SWOT-аналіз, збор фактаў.

Вынікі даследавання і распрацоўкі: былі разгледжаны тэарэтычныя аспекты ўкаранення CRM-сістэм, вывучаны і прааналізаваны рынак CRM-рашэнняў, разгледжана стан арганізацыі, яе структура асноўных бізнес-працэсаў, сфармуляваны патрабаванні да CRM-сістэме, выраблена ўкараненне сістэмы ў працу крамы, разлічаны тэрмін вяртання інвестыцый і індэкс лаяльнасці кліентаў.

Практычная значнасць вынікаў даследавання: падвысіцца прыбытак арганізацыі, якасць абслугоўвання, новыя кліенты і ўмацаванне сувязяў са старымі кліентамі.

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