

**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 ООО «ПЛАТФОРМИО»**

МАЛАШКИН Даниил Сергеевич

**Руководитель
Догиль Леонид Филиппович,
Доктор экономических наук, профессор**

Минск, 2022

Дипломная работа: 59 стр., 10 рис., 10 табл., 40 источников, 1 приложение. Работа состоит из 3 разделов, 14 подразделов.

ПРОЦЕСС, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, КЛИЕНТ, CRM-СИСТЕМА.

Цель исследования: совершенствование процессов взаимодействия с клиентами с использованием CRM-системы.

Объект исследования: Общество с Ограниченной Ответственностью «ПлатформИО».

Предмет исследования: процесс взаимодействия с клиентами с использованием CRM-системы.

Элементы научной новизны: предложены и обоснованы направления улучшения взаимодействия с клиентами с использованием CRM-системы.

Методы исследования: анализ текущего состояния бизнес-процессов в сфере работы с клиентами ООО «ПлатформИО», изучение литературы в области CRM-систем.

Область возможного практического применения: деятельность ООО «ПлатформИО».

Технико-экономическая и социальная значимость проведенного исследования: разработанные в дипломной работе мероприятия обладают совершенствованием имеющейся CRM-системы, что позволит улучшить показатели платежеспособности клиентов в дальнейшем, а также на качество взаимодействия с ними.

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 теоретические, методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная работа змяшчае 59 стар., 10 табл., 40 крыніц, 1 прыкладанне. Праца складаецца з 3 раздзелаў, 14 падраздзелаў.

ПРАЦЭС, УЗАЕМАДЗЕЙННЕ, КЛІЕНТ, CRM-СІСТЭМА.

Мэта даследавання: удасканаленне працэсаў ўзаемадзеяння з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы.

Аб'ект даследавання: Таварыства з Абмежаванай Адказнасцю «ПлатформІО».

Прадмет даследавання: працэс ўзаемадзеяння з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы.

Элементы навуковай навізны: прапанаваныя і абгрунтаваныя напрамкі паляпшэння ўзаемадзеяння з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы.

Метады даследавання: аналіз бягучага стану бізнес-працэсаў у сферы працы з кліентамі ТАА «ПлатформІО», вывучэнне літаратуры ў галіне CRM-сістэм.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: дзейнасць ТАА «ПлатформІО».

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць праведзенага даследавання: распрацаваныя ў дыпломнай працы мерапрыемствы валодаюць удасканаленнем наяўнай CRM-сістэмы, што дазволіць палепшыць паказчыкі плацежаздольнасці кліентаў у далейшым, а таксама на якасць узаемадзеяння з імі.

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

Thesis contains 59 pages, 10 tablets, 40 sources, 1 appendice. The work consists of 3 sections, 14 subsections.

PROCESS, INTERACTION, CLIENT, CRM SYSTEM.

The purpose of the study is to improve the processes of interaction with customers using a CRM system.

Object of research: Limited Liability Company «PlatformIO».

Subject of research: the process of interaction with customers using a CRM system.

Elements of scientific novelty: directions for improving customer interaction using a CRM system are proposed and justified.

Research methods: analysis of the current state of business processes in the field of working with clients of «PlatformIO» LLC, study of literature in the field of CRM systems.

Scope of possible practical application: the activities of LLC «PlatformIO».

Technical, economic and social significance of the study: the activities developed in the thesis have the improvement of the existing CRM system, which will improve the indicators of customers' solvency in the future, as well as the quality of interaction with them.

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