

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

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

Аннотация к дипломной работе

**РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПРОГРАММЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ
CRM В ОРГАНИЗАЦИИ**

КАЗИМИРЧИК Валерия Викторовна

**Руководитель
Жуковская Ольга Юрьевна,
кандидат экономических наук, доцент**

Минск, 2022

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 91 стр., 26 рис., 8 табл., 55 ист., 7 приложений.

CRM-СИСТЕМА, ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ, УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ, ОБЗОР CRM-СИСТЕМ, АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ, ОПТИМИЗАЦИЯ ЦИКЛА ПРОДАЖ.

Объектом исследования являются инструменты CRM-маркетинга.

Предметом выступает CRM-система в ЧПУП «ПлиточкаБай».

Целью дипломной работы является: разработка проекта внедрения CRM-системы в ЧПУП «ПлиточкаБай», занимающейся деятельностью в области производства тротуарной плитки.

Методы исследования: сбор фактов, методы анализа и синтеза, сравнения и другие.

Полученные результаты и их новизна: были рассмотрены теоретические и методологические основы CRM-систем, проведен обзор и сравнительный анализ 3х облачных CRM-систем, проанализирована деятельность ЧПУП «ПлиточкаБай», выявлено проблемы в деятельности, реализован проект по внедрению CRM-системы «Мой Склад» с поддержанием оптимизированного цикла продаж, рассчитана и оценена прогнозируемая эффективность от реализации проекта.

Область возможного практического применения: руководством ЧПУП «ПлиточкаБай» была отмечена практическая значимость полученных результатов исследования. Предложенные рекомендации по использованию CRM-системы «Мой Склад», могут быть использованы для дальнейшей разработки CRM-системы, повышения эффективности ее использования и, как следствие, увеличения прибыли организации.

Автор работ подтверждает, что приведённый в ней расчётно-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.

(подпись студента)

ESSAY

Thesis: 91 pages, 26 figures, 8 tables, 55 sources, 7 applications.

CRM SYSTEM, CUSTOMER RELATIONSHIPS, SALES MANAGEMENT, CRM SYSTEM OVERVIEW, ACTIVITY ANALYSIS, IMPLEMENTATION PROJECT, SALES CYCLE OPTIMIZATION.

The object of the research is CRM-marketing tools.

The subject is the CRM system in ЧПУП «ПлиточкаБай».

The purpose of the thesis is: the development of a project for the implementation of a CRM-system in the ЧПУП «ПлиточкаБай», which is engaged in activities in the production of paving slabs.

Research methods: collection of facts, methods of analysis and synthesis, comparisons and others.

The results obtained and their novelty: the theoretical and methodological foundations of CRM systems were considered, a review and comparative analysis of 3 cloud CRM systems was carried out, the activity of ЧПУП «ПлиточкаБай» was analyzed, problems were identified in the activity, a project was implemented to introduce the CRM system «My Warehouse» while maintaining an optimized sales cycle, the projected efficiency from the project implementation was calculated and evaluated.

Area of possible practical application: the management of ЧПУП «ПлиточкаБай» noted the practical significance of the results of the study. The proposed recommendations on the use of the My Warehouse CRM system can be used to further develop the CRM system, increase the efficiency of its use and, as a result, increase the profit of the organization.

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

(student's signature)