

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

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА

Аннотация к дипломной работе

**CRM-ТЕХНОЛОГИИ МАРКЕТИНГА
И ОЦЕНКА ИХ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ**

ГОЛУБ Ангелина Александровна

Руководитель

Лежанская Полина Владимировна
кандидат искусствоведения, доцент

Минск, 2024

Дипломная работа: 85 с., 32 рис., 3 табл., 52 источников, 2 прил.

СОВРЕМЕННЫЙ МАРКЕТИНГ, CRM-СИСТЕМА, ИНТЕРНЕТ-РЕКЛАМА, CRM-ТЕХНОЛОГИИ, РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ.

Целью дипломной работы является разработка предложения по повышению эффективности CRM-технологий ЗАО «Норас» на основе анализа CRM-технологий ЗАО «Норас».

В рамках достижения поставленной цели автором были поставлены следующие задачи:

1. Рассмотреть содержание современной концепции интернет-маркетинга;
2. Охарактеризовать современные CRM-технологий и показатели оценки эффективности CRM-технологий;
3. Описать зарубежный опыт использования CRM-технологий в интернет-маркетинге;
4. Провести анализ организационно-экономической характеристики ЗАО «Норас»;
5. Проанализировать результативность использования CRM-технологий в ЗАО "Норас".

Объект исследования: CRM-технологии.

Предмет исследования: CRM-технологии в ЗАО «Норас».

Методы исследования: аналитический, статистический, обобщение, классификация, обзор литературы.

Область возможного практического применения: предложенные решения могут быть использованы на практике в деятельности компании ЗАО «Норас».

Автор работы подтверждает, что приведённый в дипломной работе расчётно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная праца: 85 с., 32 мал., 3 табл., 52 крыніц, 2 прыкл.

СУЧАСНЫ МАРКЕТЫНГ, CRM-СІСТЭМА, ІНТЕРНЭТ-РЭКЛАМА,
CRM-ТЭХНАЛОГІЯ, ЭФЕКТЫВАЛЬНАСЦЬ.

Мэтай дыпломнай работы з'яўляецца распрацоўка прапановы па павышэнні эфектыўнасці CRM-тэхналогій ЗАТ "Норас" на аснове аналізу CRM-тэхналогій ЗАТ "Норас".

У рамках дасягнення пастаўленай мэты аўтарам былі пастаўлены наступныя задачы:

1. Разгледзець змест сучаснай канцэпцыі Інтэрнэт-маркетынгу;
2. Ахарактарызаваць сучасныя CRM-тэхналогій і паказчыкі ацэнкі эфектыўнасці CRM-тэхналогій;
3. Апісаць замежны досвед выкарыстання CRM-тэхналогій у Інтэрнэт-маркетынгу;
4. Правесці аналіз арганізацыйна-эканамічнай характарыстыкі ЗАТ "Норас";
5. Прааналізаваць рэзультатыўнасць выкарыстання CRM-тэхналогій у ЗАТ "Норас".

Аб'ект даследавання: CRM-тэхналогіі.

Прадмет даследавання: CRM-тэхналогіі ў ЗАТ «Норас».

Метады даследавання: аналітычны, статыстычны, абагульненне, класіфікацыя, агляд літаратуры.

Вобласць магчымага прымянення: прапанаваныя рашэнні могуць быць выкарыстаны на практыцы ў дзейнасці кампаніі ЗАТ "Норас".

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

Thesis: 85 p., Figures 32, Table 3, 52 sources, 2 app.

MODERN MARKETING, CRM SYSTEM, INTERNET ADVERTISING,
CRM TECHNOLOGY, PERFORMANCE.

The purpose of the thesis is to develop a proposal to improve the efficiency of CRM technologies of CJTC Noras based on an analysis of the CRM technologies of CJTC Noras.

In order to achieve this goal, the author set the following tasks:

1. Consider the content of the modern concept of Internet marketing;
2. Characterize modern CRM technologies and indicators for assessing the effectiveness of CRM technologies;
3. Describe foreign experience in using CRM technologies in Internet marketing;
4. Conduct an analysis of the organizational and economic characteristics of CJTC Noras;
5. Analyze the effectiveness of using CRM technologies at CJTC Noras.

Object of study: CRM technologies.

Subject of study: CRM technologies at CJTC Noras.

Research methods: analytical, statistical, generalization, classification, literature review.

Possible application area: the proposed solutions can be used in practice in the activities of the company CJTC Noras.

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.