

Белорусский государственный университет
Экономический факультет
Кафедра инноватики и предпринимательской деятельности

Аннотация к магистерской диссертации/дипломной работе
«Современные технологии управления взаимоотношениями с клиентами
(на примере банковской сферы Республики Беларусь)»

ЧУГУНОВ НИКОЛАЙ СЕРГЕЕВИЧ
Научный руководитель к.э.н., доцент Жуковская Ольга Юрьевна

Минск, 2025

АННОТАЦИЯ

Магистерская диссертация посвящена исследованию современных технологий управления взаимоотношениями с клиентами в банковской сфере Республики Беларусь. Основное внимание уделяется анализу дистанционного банковского обслуживания и его влиянию на уровень лояльности клиентов. В работе рассматриваются особенности внедрения инновационных технологий в банковский сектор на примере ЗАО «БСБ Банк». Цель работы: разработка рекомендаций по совершенствованию технологий управления взаимоотношениями с клиентами в банковской сфере Республики Беларусь на основе анализа современных тенденций и практик.

ABSTRACT

The master's thesis is devoted to the study of modern customer relationship management technologies in the banking sector of the Republic of Belarus. The main focus is on the analysis of remote banking services and its impact on the level of customer loyalty. The paper examines the specifics of the introduction of innovative technologies in the banking sector using the example of BSB Bank CJSC. The purpose of the work: to develop recommendations for improving customer relationship management technologies in the banking sector of the Republic of Belarus based on an analysis of current trends and practices.