

**MINISTRY OF EDUCATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS
STATE EDUCATIONAL INSTITUTION
SCHOOL OF BUSINESS OF BELARUSIAN STATE UNIVERSITY**

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION

Thesis Paper Summary

**IMPROVING THE PROCESSES OF INTERACTION WITH CLIENTS USING CRM
SYSTEM (USING THE EXAMPLE OF «UNITED TECHNOLOGIES» CJSC)**

KOSTELECKIY Denis Alexandrovich

Scientific supervisor
Pyko Alexander Vladimirovich
PhD in Economics, PhD in Art History, Associate Professor

Minsk, 2025

Дипломная работа: 82 с., 26 рис., 15 табл., 52 источников, 5 прил.

CRM-СИСТЕМА, БИЗНЕС-ПРОЦЕСС, АНАЛИЗ, ОЦЕНКА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Цель исследования: разработка рекомендаций по улучшению уровня взаимодействия с клиентами в ЗАО “Объединенные Технологии” на основе внедрения CRM- системы.

Объект исследования: процессы по взаимодействию ЗАО “Объединенные Технологии” с клиентами.

Предмет исследования: методики и инструменты по улучшению взаимодействия ЗАО “Объединенные Технологии” с клиентами на основе внедрения современных CRM-систем.

Методы исследования: сопоставления, сравнения, группировки, графического представления, табличного представления, относительных и абсолютных величин, математического моделирования.

Исследования и разработки: изучены теоретические и методические основы функционирования CRM-систем; проанализирована текущая цифровизация; разработаны направления совершенствования цифровизации.

Элементы научной новизны: предложено и обосновано мероприятие по внедрению CRM-системы для совершенствования работы с клиентами

Область возможного применения: в деятельности ЗАО “Объединенные Технологии”.

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 сопровождаются ссылками на их авторов.

(подпись студента)

Дыпломная работа: 82 с., 26 мал., 15 табл., 52 крыніц, 6 прык.

CRM-СІСТЭМА, БІЗНЕС-ПРАЦЭС, АНАЛІЗ, АЦЭНКА, УДАСКАЛАНЕННЕ, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ

Мэта даследавання: распрацоўка рэкамендацый па паляпшэнню узроўня ўзаемадзеяння з кліентамі ў на аснове ўкаранення CRM-сістэмы.

Аб'ект даследавання: працэсы па ўзаемадзеянні з кліентамі.

Прадмет даследавання: методыкі і інструменты па паляпшэнню ўзаемадзеяння з кліентамі на аснове ўкаранення сучасных CRM-сістэм.

Метады даследавання: супастаўлення, параўнання, групоўкі, графічнага прадстаўлення, таблічнага прадстаўлення, адносных і абсалютных велічынь, матэматычнага мадэлявання.

Даследаванні і распрацоўкі: вывучаны тэарэтычныя і метадычныя асновы функцыянавання CRM-сістэм; прааналізавана бягучая цыфравізацыя; распрацаваны напрамкі ўдасканалення цыфравізацыі.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана мерапрыемства па ўкараненні CRM-сістэмы для ўдасканалення работы з кліентамі.

Вобласць магчымага прымянення: у дзейнасці ЗАО “Объединенные Технологии”

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

(подпіс студэнта)

Graduate work: 82 p., 26 figures, 15 tables, 50 sources, 6
appendices. CRM-SYSTEM, BUSINESS PROCESS,
ANALYSIS,EVALUATION, IMPROVEMENT, EFFICIENCY

The purpose of the study: to develop recommendations for improving the level of customer interaction in the CJSC based on the implementation of a CRM system.

The object of the study: the processes of interaction with customers.

Subject of the research: methods and tools for improving the interaction with customers based on the introduction of modern CRM systems.

Research methods: comparisons, comparisons, groupings, graphical representation, tabular representation, relative and absolute values, mathematical modelling.

Research and development: the theoretical and methodological foundations of the functioning of CRM systems have been studied; the current digitalization has been analysed; directions for improving digitalization have been developed.

Elements of scientific novelty: an action on the introduction of a CRM system to improve work with clients is proposed and justified

Scope of possible application: in the activities of the Private unitary Enterprise.

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

(student's signature) _____