

**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**

КОНОПЛЯНИК Полина Дмитриевна

Научный руководитель:
старший преподаватель,
С.А. Хмель

Минск, 2025

Дипломная работа: 72 стр., 19 рис., 6 табл., 51 источник.

CRM ТЕХНОЛОГИИ, CRM-СИСТЕМА, CRM, ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ, ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ, ООО «РОБОБИЛЛ ТЕХНОЛОГИЯ»

Цель исследования: обоснование и разработка предложений по повышению результативности использования CRM технологий в деятельности ООО «Робобилл технология».

Объект исследования: CRM технологии.

Предмет исследования: применение CRM-системы в деятельности ООО «Робобилл технология».

Методы исследования: структурный, функциональный, логический и сравнительный анализ, дедукция, индукция, статистические и экономико-математические методы и субъективно-объективный подход.

Исследования и разработки: на основе изучения теоретических вопросов использования CRM технологий маркетинга определены сущность и содержание CRM технологий в маркетинге, основные показатели результативности использования данных CRM технологий, а также рассмотрены основные тенденции развития современных CRM технологий, проведен анализ использования CRM технологий и дана оценка их результативности в деятельности ООО «Робобилл технология», разработаны предложения по повышению результативности использования CRM технологий в деятельности ООО «Робобилл технология».

Область возможного практического применения: предложенные решения по увеличению результативности использования CRM технологий могут быть использованы в практическом маркетинге и работе с клиентами ООО «Робобилл технология».

Автор работы подтверждает, что приведенный в дипломной работе расчетно-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: 72 стар., 19 мал., 6 табл., 51 крыніца.

CRM ТЭХНАЛОГІІ, CRM-СІСТЭМА, CRM, ІНТЭРНЭТ-МАРКЕТЫНГ,
АЦЭНКА ВЫНІКОВАСЦІ, ТАА «РОБОБИЛЛ ТЭХНАЛОГІЯ»

Мэта даследавання: абгрунтаванне і распрацоўка прапаноў па павышэнню выніковасці выкарыстання CRM тэхналогій у дзейнасці ТАА «Рабабіл Тэхналогія».

Аб'ект даследавання: CRM тэхналогіі.

Прадмет даследавання: ужыванне CRM-сістэмы ў дзейнасці ТАА «Рабабіл тэхналогія».

Метады даследавання: структурны, функцыянальны, лагічны і параўнальны аналіз, дэдукцыя, індукцыя, статыстычныя і эканоміка-матэматычныя метады і суб'ектыўна-аб'ектыўны падыход.

Даследаванні і распрацоўкі: на аснове вывучэння тэарэтычных пытанняў выкарыстання CRM тэхналогій маркетынгу вызначаны сутнасць і змест CRM тэхналогій у маркетынгу, асноўныя паказчыкі рэзультатыўнасці выкарыстання дадзеных CRM тэхналогій, а таксама разгледжаны асноўныя тэндэнцыі развіцця сучасных CRM тэхналогій, праведзены аналіз выкарыстання CRM тэхналогій і дадзена ацэнка іх рэзультатыўнасці ў дзейнасці ТАА «Рабабіл тэхналогія», распрацаваны прапановы па павышэнні рэзультатыўнасці выкарыстання CRM тэхналогій у дзейнасці ТАА «Рабабіл тэхналогія».

Вобласць магчымага практычнага прымянення: прапанаваныя рашэнні па павелічэнні выніковасці выкарыстання CRM тэхналогій могуць быць выкарыстаны ў практычным маркетынгу і працы з кліентамі ТАА «Рабабіл Тэхналогія».

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

Thesis: 72 pages, 19 figures, 6 tables, 51 sources.

CRM TECHNOLOGIES, CRM-SYSTEM, CRM, INTERNET MARKETING, PERFORMANCE EVALUATION, ROBObILL TECHNOLOGY LLC

The purpose of the study: justification and development of proposals to improve the effectiveness of CRM technologies in the activities of Robobill Technology LLC.

Object of the research: CRM technologies.

Subject of the study: application of the CRM system in the activities of «Robobill Technology» LLC.

Research methods: structural, functional, logical and comparative analysis, deduction, induction, statistical and economic-mathematical methods and subjective-objective approach.

Research and development: based on the study of theoretical issues of the use of CRM marketing technologies, the essence and content of CRM technologies in marketing, the main indicators of the effectiveness of the use of these CRM technologies are determined, and the main trends in the development of modern CRM technologies are considered, an analysis of the use of CRM technologies is carried out and an assessment is made of their effectiveness in the activities of Robobill Technology LLC, proposals have been developed to improve the effectiveness of the use of CRM technologies in the activities of Robobill Technology LLC.

Area of possible practical application: the proposed solutions to increase the effectiveness of CRM technologies can be used in the practical marketing and customer service of Robobill Technology LLC.

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