

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ МАРКЕТИНГОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ МАЛОГО БИЗНЕСА**

ЯКОВЕНКО Вероника Максимовна

**Руководитель
Минченков Юрий Владимирович,
кандидат физ-мат. наук, доцент**

Минск, 2025

Дипломная работа: 60 с., 17 рис., 4 табл., 31 источник.

АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ МАРКЕТИНГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА МАЛЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Цель работы: анализ и оценка эффективности внедрения CRM-системы для автоматизации бизнес-процессов маркетинговой деятельности на ООО «СКИЛСОФТ».

Задачи исследования: изучение теоретических основ информационных систем с использованием технологии системы управления маркетинговой деятельностью, анализ информационных системы с использованием технологии системы управления клиентами, анализ деятельности и выявление проблемного поля компании ООО «СКИЛСОФТ», разработка плана внедрения CRM-системы в организации ООО «СКИЛСОФТ», определение рамок проекта и оценка эффективности внедрения системы.

Объект исследования: Малые предприятия.

Предмет исследования: Автоматизация бизнес-процессов маркетинговой деятельности на предприятиях малого бизнеса путем внедрения CRM-системы.

Методы исследования: общенаучные методы исследования: диалектические, системные, аналитические, статистические, моделирование процессов, группировки, графической интерпретации, статистические методы, метод прогнозирования.

Полученные результаты и их новизна, степень внедрения. Были изучены теоретические и методологические основы CRM-систем, проведён анализ деятельности и выявлены проблемные поля компании ООО «СКИЛСОФТ», разработан план внедрения CRM-системы в организации ООО «СКИЛСОФТ», определены рамки проекта и дана оценка эффективности внедрения системы.

Достоверность материалов и результатов работы. Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал 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.

Thesis: 60 p., 17 im., 4 tab., 31 sources.

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES OF MARKETING ACTIVITY AT SMALL ENTERPRISES

Purpose of work: analysis and evaluation of the effectiveness of CRM-system implementation for automation of business processes of marketing activity at LLC “SKILSOFT”.

Research objectives: study of theoretical foundations of information systems with the use of technology of marketing activity management system, analysis of information systems with the use of technology of customer management system, analysis of activity and identification of the problem field of the company LLC “SKILSOFT”, development of the plan of CRM-system implementation in the organization of LLC “SKILSOFT”, definition of the project framework and evaluation of the system implementation efficiency.

Object of the research: Small enterprises.

Subject of the research: Automation of business processes of marketing activities at small businesses by implementing a CRM-system.

Research methods: general scientific research methods: dialectical, systemic, analytical, statistical, process modeling, grouping, graphical interpretation, statistical methods, forecasting method.

Obtained results and their novelty, degree of implementation. Theoretical and methodological bases of CRM-systems have been studied, the analysis of activity and problem fields of the company LLC “SKILSOFT” have been carried out, the plan of introduction of CRM-system in the organization of LLC “SKILSOFT” has been developed, the framework of the project has been defined and the efficiency of the system introduction has been evaluated.

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

Дыпломная праца: 60 с., 17 мал., 4 табл., 31 крыніца.

АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ БІЗНЭС-ПРАЦЭСАЎ МАРКЕТЫНГАВАЙ ДЗЕЙЛЬНАСЦІ НА МАЛЫХ ПРАДПРЫЕМСТВАХ

Тэль працы: Аналіз і ацэнка эфектыўных цікавых CRM-сістэм для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў маркетынгавага забеспячэння на ТАА «СКІЛСОФТ».

Задачы даследавання: вивучэнне тэарэтычных асноўных інфармацыйных сістэм з выкарыстаннем тэхналогій сістэмы кіравання маркетынгавай дзейнасцю, аналіз інфармацыйных сістэм з выкарыстаннем тэхналогій сістэмы кіравання кліентамі, аналіз дзейнасці і выяўленне праблемнага поля кампаніі ТАА «СКІЛСОФТ», распрацоўка плана ўкаранення CRM-сістэмы ў арганізацыі ТАА «СКІЛСОФТ», вызначэнне рамак праекта і ацэнка эфектыўнасці ўкаранення сістэмы.

Аб'ект даследавання: Малыя прадпрыемствы.

Предмет исследования: Аўтаматызацыя бізнес-працэсаў маркетынгавай аб'явы на прадстаўленнях малога бізнесу пестомія працэсаў CRM-сістэмы.

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады: дыялектычныя, сістэмныя, аналітычныя, статыстычныя, мадэляванне працэсавыя, групоўкі, графічныя інтэрнэты, статыстычныя метады, метады прагназавання. Дастаўныя вынікі і іх навіны, стрэўне перадачы. Вывучаючы тэарэтычныя і метадалагічныя асновы CRM-сістэмы, правёў аналіз для пастаўкі і выяўленні праблемных палёў кампаніі ТАА «СКІЛСОФТ», праграмны план ідэй CRM-сістэмы ў арганізацыі ТАА «СКІЛСОФТ», дастаўныя рамкі праекта і даную ацэнку эфектыўнасці праектыўных сістэм.

Дастатковасць матэрыялаў і работы працы. Аўтар працы працэсіі паказвае, што прыведзены ў яе разлікова-аналітычны матэрыял аб'ектыўна іздараўе стану выкананага працэсу, а ўсе занятыя з літаратурных і іншых стройных тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя пазіцыі і канцэпцыі праглядаюцца спасылкамі на іх аўтараў.