

ВЫПУСКНАЯ  
КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ТЕМА: «**Модель  
совершенствования CRM-  
системы банка**»

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ: Михайлова О.  
В.

3 КУРС ФИЗИКО-МАТЕМАТИЧЕСКИЙ  
ФАКУЛЬТЕТ

МАГИСТЕРСКАЯ ПРОГРАММА  
«ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА В  
ГОСУДАРСТВЕННОМ И  
МУНИЦИПАЛЬНОМ УПРАВЛЕНИИ»

Чебоксары, ЧГПУ, 2021

# Актуальность работы

- Актуальность настоящей работы обусловлена, с одной стороны, большим интересом к теме взаимодействия с клиентами в современном мире, с другой стороны, ее недостаточной разработанностью. Кроме того, сейчас на первое место выходят такие критерии, как удобство использования, простота адаптации к новым требованиям, возможность интеграции с существующими корпоративными системами и работа в системе через браузер. Большинство имеющихся в настоящее время публикаций посвящена либо общим рекомендациям, либо рассмотрению CRM-систем исключительно как программного обеспечения, не интегрированного в общую бизнес-концепцию предприятия. Необходимость создания целостной, научно-обоснованной концепции использования CRM-систем для построения взаимовыгодных отношений с клиентами для увеличения их лояльности и возрастания прибыли компании - определила выбор темы и основных направлений исследования.

# Основные направления

## **Цель работы:**

разработка модели совершенствования CRM-системы банка для улучшения информационного обеспечения процесса управления взаимоотношениями с клиентами с целью улучшения качества предоставляемых банковских услуг и привлечения новых клиентов.

# Задачи:

- 1) **Сформулировать общие принципы построения современных CRM систем;**
- 2) **Составить полную модель организации;**
- 3) **Провести анализ практики взаимоотношений с клиентами в ПАО «ВТБ»;**
- 4) **Изучить существующую CRM-систему;**
- 5) **Сформировать требования к выбору CRM-систем;**
- 6) **Предложить проект внедрения модуля совершенствования в системе для решения задачи развития CRM в Банке;**
- 7) **Оценить экономическую эффективность.**

## ***Объект исследования:***

Информационная система в ПАО «ВТБ».

## ***Предмет исследования:***

Потенциальные возможности инновационных CRM-систем для управления процессом взаимоотношений с клиентами на примере ПАО «ВТБ».

# Работа по главам ВКР:

**В первой главе** был проанализирован такой класс информационных систем как CRM. Дано определение CRM-систем, рассмотрена их структура и функция, приведен обзор мирового и российского рынка CRM.

**Вторая глава** была направлена на анализ практики взаимоотношений с клиентами в ПАО ВТБ, изучение методов анализа клиентов с целью применения их относительно исследуемой организации. Также по итогу данной главы на основе анализа различных CRM-систем был обоснован выбор, соответствующей сформулированным требованиям.

**По итогу третьей главы** задачи внедрения информационных технологий включены в стратегию развития Банка. Есть единое понимание, как должна развиваться CRM-система, банк получит, помимо экономического эффекта, еще и конкурентное преимущество – за счет оптимизации внутренних информационных потоков, и оперативным контролем процессов предоставления клиентам рекламной продукции, что в свою очередь существенно увеличит скорость реагирования на запросы клиентов.

# Вывод:

Полученные результаты экономических показателей обосновывают эффективность применения усовершенствованного проекта CRM. Из расчетов видно, что  $NPV > 0$ ,  $IRR > 10,25\%$  (ставка дисконтирования). Таким образом, проект можно считать прибыльным и выгодным для реализации

Таким образом, в ходе выполнения исследовательской работы достигнута цель – о перспективности и прибыльности проекта, следовательно, предложенные мероприятия по совершенствованию системы управления взаимоотношениями с клиентами в ПАО «ВТБ» являются эффективными.