

## Аннотация

Пояснительная записка 84 страницы, 67 рисунков, 40 источников.

CRM (Customer Relationship Management) – система управления взаимоотношениями с клиентами, HTML (HyperText Markup Language) – язык гипертекстовой разметки текста, CSS (Cascading Style Sheets) – каскадные таблицы стилей, PHP (Hypertext PreProcessor) – препроцессор гипертекста, СУБД – система управления базами данных, SQL (Structured Query Language) – язык структурированных запросов,

Объектом исследования является компания Общество с ограниченной ответственностью «Академия прикладной информатики».

Цель работы – разработка эффективной системы управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволит компании повысить уровень удовлетворенности клиентов, улучшить качество предоставляемых услуг и увеличить объем продаж.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие задачи:

1) изучение существующих методов и инструментов управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и анализ их применимости для решения задач компании;

2) проектирование и разработка CRM-системы для компании, учитывающей специфику ее деятельности и потребностей клиентов;

3) тестирование и оптимизация разработанной CRM-системы для обеспечения эффективного управления взаимоотношениями с клиентами.