

**VI International science and practical conference: "DEVELOPMENT OF MODERN  
ECONOMICS AND MANAGEMENT: PROBLEMS AND PROSPECTS"**  
**Information technologies in economics and management**

---

UDC: 004.9. 658

**Implementation of CRM-system in the activity of pawnshops**

***I. Gagloeva, A.O. Kanatov, A.R. Kudukhova***

*It is considered the need to implement an information system in the activities of organizations engaged in monetary transactions subject to the pledge of any valuable property. The relevance lies in the need to automate the business processes of the pawnshop business, which will increase labor efficiency and reduce the time spent on information processing.*

**Keywords:** *CRM-система, pawnshop, business process, CRM system*

References

1. Бидахметов А.Н., Золотов А.Д. Автоматизация управления ломбардных операций с использованием платформы «1С» // Вестник государственного университета имени Шакарима города Семей. 2017 (1/3). № 3 (79).
2. Гаглоева И.Э. К вопросу об оптимизации бизнес-процессов предприятия // Современные проблемы науки и образования: вопросы теории и практики: Материалы Международной научно-практической конференции НИЦ «Поволжская научная корпорация». Самара, 2016.
3. Дзусова И.Г., Волик М.В. Особенности анализа деятельности организации и ее бизнес-процессов // Дневник науки. 2019. № 8 (32).
4. Зайтова Е.З., Гаглоева И.Э. Организация и управление проектами развития в коммерческом банке // Молодежь и наука: актуальные проблемы социально-экономического развития регионов России: Материалы V Всероссийской научно-практической конференции. 28 апреля 2017 г. Часть 2. Владикавказ, 2017.
5. Канатов А.О. Информационная безопасность в банковской среде // Молодые ученые в решении актуальных проблем науки: Материалы IX Международной научно-практической конференции. Владикавказ, 2019.
6. Козаев В.Ю., Канатов А.О., Гаглоева И.Э. Влияние информационных технологий на развитие бизнеса // Экономико-политические стратегии стабилизации Кавказа: Материалы Международной научно-практической конференции, приуроченной к 100-летию Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. Владикавказ, 2018.
7. Реальный сектор экономики в условиях новой промышленной революции / Абдикеев Н.М., Авдийский В.И., Арефьев П.В. и др. М., 2019.
8. Сланова А.В., Волик М.В. Особенности анализа бизнес-процессов компании для повышения эффективности обслуживания клиентов // Экономика и управление: проблемы, решения. 2019. Т. 6. № 1.

***Финансовый университет при Правительстве РФ (Владикавказский филиал),  
г. Владикавказ, Россия***

---