

МЕТОДОЛОГИЯ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМЫ НА ПРЕДПРИЯТИИ**Кораблёв О.В., Золотухина Е.Б.**

Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», Москва, Россия
(115409, Москва Каширское ш., д. 31), e-mail: ok.work.new@gmail.com, zolotuhina@gaztranzit.ru

В настоящее время предложение услуг или товаров, даже при наличии покупателей, не является гарантией сбыта этих продуктов. Проведение рекламных кампаний, снижение цен и традиционная маркетинговая политика не изменяют эту ситуацию и уже давно не являются залогом успешных продаж. Все это приводит к поиску новых методов увеличения продаж и возвращению к старым способам, таким как личные персонализированные продажи. В работе описывается процесс внедрения CRM-системы для увеличения эффективности взаимодействия с клиентами, и раскрываются все его этапы. Был проведён анализ эффекта от внедрения CRM-системы с учётом затрат на внедрение и получены итоговые показатели функционирования системы. На основе проведённого исследования были выработаны этапы внедрения и сформулированы выводы и рекомендации для руководства предприятия по внедрению.

CRM-SYSTEM IMPLEMENTATION METHODOLOGY IN THE ENTERPRISE**Korablyov O.V., Zolotukhina E.B.**

FSBEI "National Research Nuclear University «MEPhI»", (Kashirskoye shosse 31, Moscow, 115409, Russian Federation), e-mail: ok.work.new@gmail.com, zolotuhina@gaztranzit.ru

Today offering goods or services does not guarantee sales of these products, even with many customers. Advertising campaigns, price cuts and traditional marketing policies do not change this situation, and no longer are the key to successful sales. All this leads to a search for new methods to increase sales and return to the old ways, such as personal personalized sales. This paper describes the process of implementing CRM-system for increasing communication with clients and disclosing all its stages. The analysis of the effect of the introduction of and obtained the bottom line of elementary costs. Based on the research abstracts have been developed and formulated the method of implementation of the conclusions and recommendations for management on the methodology.

**ОЦЕНКА ВОЗМОЖНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ИЗОТЕРМИЧЕСКОЙ ЗАКАЛКИ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНСТРУКТИВНОЙ ПРОЧНОСТИ ТОЛСТОСТЕННЫХ ТРУБ
ПОВЫШЕННОЙ НАДЕЖНОСТИ****Корниенко О.Ю.¹, Беликов С.В.¹, Сергеева К.И.¹,
Аль Катави Али Адван Хаммуд^{1,2}, Ермензина Н.В.¹**

¹ ФГАОУ ВПО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», Екатеринбург, Россия (620002, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19), kc985432@mail.ru
² Diyala University, college of engineering, Diyala, Iraq

В работе исследована возможность применения изотермической закалки для повышения конструктивной прочности толстостенных труб повышенной надежности на основе изучения особенностей изотермического распада переохлажденного аустенита в интервале температур бейнитного превращения. Установлено, что причиной повышения хладостойкости исследованных сталей является наследование исходной морфологии мартенсита ферритом в двухфазной (a+g) области и формирование субмелкокристаллической структуры. Определено, что соблюдение условий формирования относительно однородной гетерогенной мартенсито-бейнитной структуры в условиях непрерывного охлаждения позволяет на стали 20Х1МФА получить комплекс свойств, соответствующий группе прочности P110 в соответствии со стандартом API 5CT/ISO 11960.

**ASSESSMENT OF APPLICATION POSSIBILITY OF ISOTHERMAL QUENCHING
FOR INCREASING OF CONSTRUCTIVE STRENGTH
OF THICK-WALLED INCREASED RELIABILITY PIPES****Kornienko O.Y.¹, Belikov S.V.¹, Sergeeva K.I.¹, Al Katawy A. Adwan^{1,2}, Ermenzina N.V.¹**

¹ Ural Federal University named after First President of Russia B.N. Yeltsin, Ekaterinburg, Russia (620002, Ekaterinburg, street Mira, 19), kc985432@mail.ru
² Diyala University, college of engineering, Diyala, Iraq

Possibility of application of isothermal quenching for increasing of constructive strength of thick-walled increased reliability pipes on the basis of studying of isothermal decay features of the overcooled austenite in the bainitic transformation range of temperatures is investigated in our work. It is established that the reason of increase of cold resistance investigated steels is inheritance of initial morphology of martensite by ferrite in two-phase (a+g) area and formation of subfine-crystalline structure. It is defined that observance of conditions of formation uniform heterogeneous martensite-bainite structure in the conditions of continuous cooling allows to receive the complex of properties corresponding to group of durability of P110 according to the standard API 5CT/ISO 11960 on steel 20H1MFA.