Государственное учреждение образования

«Институт бизнеса и менеджмента технологий Белорусского государственного университета»

Кафедра логистики

Аннотация к дипломной работе

«Совершенствование информационных систем обслуживания клиентов на примере предприятия ОАО «Белмагистральавтотранс»

С.И. Герловский

Руководитель А.Д. Молокович

2014

Объем работы 69с., в том числе 13 рис., 14 табл., 26 наим. лит., 5 приложения.

Ключевые слова: *качество, эффективность, результативность, логистическое обслуживание, методы анализа, удовлетворенность клиентов, информационные системы, система показателей, бизнес-процесс, информационная система, эффективность, внедрение.*

**Объект исследования** – ОАО «Белмагистральавтотранс» – многопрофильная компания, в  структуру которой  сегодня входят автотранспортные подразделения, транспортно-логистический  центр, станции технического обслуживания, экспедиционные подразделения.

**Предмет исследования** – обслуживание клиентов в компании ОАО «Белмагистральавтотранс».

**Цель работы** – на основе современных научных подходов и зарубежного опыта определить направления совершенствования системы обслуживания клиентов и оценка экономического эффекта от их внедрения.

**Методы исследования**: анализ научной и учебной литературы, сравнительного анализа, изучение и обобщение методов отечественной и зарубежной практики, экономико-математические, экспертных оценок, графико-аналитические методы.

**Результаты исследования и разработки:** Предложены методы анализа результативности и эффективности деятельности логистической компании. Для устранения отклонений между фактическими и ожидаемыми потребителями значений по параметрам качества усовершенствована схема регулирования качества логистического обслуживания клиентов. Предложены мероприятия по внедрению современных технологий. Определена экономическая эффективность мероприятий.

**Практическая значимость результатов исследования:** реализация на практике мероприятий позволит улучшить качество обслуживания клиентов.

**Область возможного практического применения результатов исследования –** предприятия оказывающие логистические услуги.

Автор работы подтверждает, что приведенные в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражают состояние исследуемого процесса, а заимствованные из литературных источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

The amount of work 69p., Including 13 Fig., Table 14., 26 literary sources., 5 applications.

Keywords**:** *quality, efficiency, effectiveness, logistics services, methods of analysis, customer satisfaction, information systems, scorecard, business process, information system, efficiency, implementation.*

**Object of study -** of "Belmagistralavtotrans" - a diversified company whose structure today includes motor units, transport and logistics center, service station, expeditionary units.

**Subject of study** - customer service in the company of "Belmagistralavtotrans".

**Purpose of study** - based on modern scientific approaches and international experience to identify ways of improving customer service system and evaluation of the economic impact of their implementation.

**Methods:** analysis of scientific and educational literature, comparative analysis, study and generalization of the domestic and foreign practice, mathematical economics, expert assessments, graphic-analytical methods.

**The results of research and development:** Methods for evaluation of the effectiveness and efficiency of the logistics company. To eliminate variations between actual and expected values ​​of consumers on quality parameters improved quality control scheme logistics customer service. The measures for the implementation of modern technologies. The economic efficiency of measures.

**The practical significance of the results:** the practical implementation of measures to improve the quality of customer service.

**Realm of the possible practical applications of research** - companies providing logistics services.

Copyright work confirms that the information they cash-analytical material correctly and objectively reflect the status of the test process, and borrowed from the literature theoretical and methodological terms and concepts are accompanied by references to their authors.