**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»**

**БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Кафедра бизнес-администрирования**

**Аннотация к дипломной работе**

**Современные аспекты формирования клиентоориентированных информационных систем (на примере СП «ВестТрансЛайн» ООО)**

ЛеТуан Дат

Руководитель

Туровец Александр Михайлович,

старший преподаватель, магистр экономических наук

2014**РЕФЕРАТ**

**дипломной работы ЛеТуан Дат на тему:**

**Современные аспекты формирования клиентоориентированных информационных систем (на примере СП «ВестТрансЛайн» ООО)**

 Объем работы 75с., в том числе 8 рис., 17 табл., 22 наим. лит.

 Ключевые слова:клиентоориетированность, crm-система, информационная система, внедрение технологий.

 **Объект исследования** – СП «ВестТрансЛайн» ООО – транспортно-логистическая компания, специализирующееся на грузоперевозках.

 **Предмет исследования** – информационные технологии и системы, применяемые в сфере клиентоориентированных информационных систем.

 **Цель работы** – изложить теоретические основы клиенториентированности, а также рассмотрение ее на примере предприятия и на основе современных научных подходов и зарубежного опыта определить направления ее совершенствования.

 **Методы исследования**: описательный, сравнительный анализ, экономико-математические и графико-аналитические методы.

 **Результаты исследования и разработки:** раскрыта сущность и роль клиентоориентированности для предприятия. Выполнен анализ работы клиентоориентированных технологий в СП «ВестТрансЛайн» ООО. Предложены и внедрены в деятельность исследуемого предприятия мероприятия, направленные на совершенствование автоматизированной системы, а также на повышение уровня обслуживания клиентов.

 **Практическая значимость результатов исследования:** реализация на практике мероприятий позволит повысить уровень обслуживания клиентов, а также применить его выводы и рекомендации в процессе разработки и реализации проекта усовершенствования автоматизированной системы.

 **Область возможного практического применения результатов исследования –** деятельность предприятий, оказывающие транспортно-логистические услуги.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.**ABSTRACT**

 **thesis Le Tuan Dat on the topic:
Modern aspects of the formation of client-oriented information systems (for example, JV "WestTransLine" LLC)**

The amount of work 75 p., including 8 Fig. , 17 tab., 22 names of literature
 Keywords: customer oriented, crm- system, information system, introduction of technologies.

**Object of research** - JV «WestTransLine» LLC. – Transport and logistics company specializing in freight.

**Subject of research**– informationtechnology and systems used in the field of customer- information systems.

**Purpose**– topresent the theoretical foundations client-oriented, and review it on the example of the company and on the basis of modern scientific approaches and international experience to identify areas for improvement.

**Methods:** descriptive, comparative analysis, mathematical economics and graphic- analytical methods.

**The results of research and development:** The essence and role of client for the enterprise. An analysis of client-oriented technologies in JV "WestTransLine" LLC. Proposed and implemented in the activities of the investigated enterprise activities aimed at improvement of the automated system , as well as to increase the level of customer service.

**The practical significance of the results:** the practical realization of the measures will improve customer service, and apply its findings and recommendations in the development and implementation of an automated system improvement project.

**Realm of the possible practical application of research results**– theactivity of enterprises, providing transportation and logistics services.

Copyright work confirms that the material contained in it correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from the literature and other sources of theoretical and methodological terms and concepts are accompanied by references to their authors.