

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА
БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА»**

**Факультет бизнес-технологий
Кафедра цифровых систем и технологий**

Аннотация к дипломной работе

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ SAP CRM НА ПРИМЕРЕ
ПРОЕКТА КОМПАНИИ ООО «АТЛАНТКОНСАЛТ» ДЛЯ БАНКА
ЗАО «АКБА»**

Сильванович Валерия Руслановна

Руководитель
Гриневич Елена Георгиевна,
старший преподаватель

Минск, 2019

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 64 с., 24 рис., 22 табл., 20 источников, 3 приложения.

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ, SAP СИСТЕМЫ, РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ, ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ

Объектом исследования является отдел продаж банка ЗАО «АКБА-Кредит Агриколь».

Предмет исследования – оптимизация процесса взаимодействия с клиентами в отделе продаж банка.

Целью дипломной работы является анализ существующих информационных систем банка, а также выполнение проектирования и разработки автоматизированной системы для создания автоматических задач.

Методы исследования и технологии разработки: статистический, описательный, метод сравнения, метод системного анализа, комплексного исследования. Для разработки системы могут быть использованы следующие технологии: Uml, MySQL и т.д.

Результаты исследования и разработки следующие: изучены теоретические основы по проектированию автоматизированных систем; проведено предпроектное обследование организации, анализ финансово-хозяйственной деятельности; выявлены требования на разработку системы; проведено проектирование, также приведено технико-экономическое обоснование эффективности внедрения системы автоматизации и разработан интерфейс и код системы.

Область возможного практического применения: предложенные шаги по совершенствованию и автоматизации существующей системы работы с клиентами будут внедрены на практике исполнителем ООО «Атлантконсалтсофт» заказчику ЗАО «АКБА-Кредит Агриколь». Внедрение разработок позволит повысить эффективность работы отдела продаж банка.

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

РЭФЕРАТ

Дыпломная работа: 64 с., 24 мал., 22 табл., 20 крыніц, 3 дадатка.

АЎТАМАТЫЗАВАНЫЯ ІНФАРМАЦЫЙНЫЯ СІСТЭМЫ,
ПРАЕКТАВАННЕ, SAP СІСТЭМЫ, РАСПРАЦОЎКА СІСТЭМЫ, АЦЭНКА
ЭФЕКТЫЎНАСЦІ

Аб'ектам даследавання з'яўляецца аддзел продажаў банка ЗАТ «АКБА-Крэдыт Агрыколь»

Прадмет даследавання – аптымізацыя працэсу ўзаемадзеяння з кліентамі ў адзеле продажаў банка.

Мэтай дыпломнай працы з'яўляецца аналіз існуючых інфармацыйных сістэм банка, а таксама выкананне праектавання і распрацоўкі аўтаматызаванай сістэмы для стварэння аўтаматычных задач.

Метады даследавання і тэхналогіі распрацоўкі: статыстычны, апісальны, метады параўнання, метады сістэмнага аналізу, комплекснага даследавання. Для распрацоўкі сістэмы могуць быць выкарыстаны наступныя тэхналогіі: Uml, MySQL і г.д.

Вынікі даследавання і распрацоўкі наступныя: вывучаны тэарэтычныя асновы па праектаванні аўтаматызаваных сістэм; праведзена перапраектную абследаванне арганізацыі, аналіз фінансава-гаспадарчай дзейнасці; выяўлены патрабаванні на распрацоўку сістэмы; праведзена праектаванне, таксама прыведзена тэхніка-эканамічнае абгрунтаванне эфектыўнасці ўкаранення сістэмы аўтаматызацыі і распрацаваны інтэрфейс і код сістэмы.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: прапанаваныя крокі па ўдасканаленні і аўтаматызацыі існуючай сістэмы працы з кліентамі будучы ўкаранены на практыцы выканаўцам ТАА «Атланткансалтсофт» заказчыку ЗАТ «АКБА-Крэдыт Агрыколь». Укараненне распрацовак дасць магчымасць павысіць эфектыўнасць работы аддзела продажаў банка.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзеныя ў ёй разлікова-аналітычныя матэрыялы правільныя і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а запазычаныя з літаратурных крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

Thesis: 64 p., 24 figures., 22 tables, 20 sources, 3 app.

**AUTOMATED INFORMATION SYSTEMS, DESIGNING, SAP SYSTEM
DEVELOPMENT OF THE SYSTEM, PERFORMANCE EVALUATION**

The object of the research is the sale department of the bank CJSC «ACBA-Credit Agricole».

The subject of the research is the optimization of the process of interaction with customers in the bank's sales department.

The purpose of the thesis is to analyze the existing information systems of the bank, as well as design and develop an automated system for creating automatic tasks.

Research methods and development technologies: statistical, descriptive, comparison method, system analysis method, integrated research. The following technologies can be used to develop the system: Uml, MySQL, etc.

Research and development: theoretical foundations for the automated systems design were studied; pre-project enterprise survey was conducted, as well as analysis of financial and economic activities; system requirements were identified and introduced later in technical specification; system design and were also conducted; the interface and program code was developed.

The area of possible practical application: the proposed steps to improve and automate the existing system of working with clients will be implemented in practice by the executor of LLC «AtlantConsultSoft» to the customer of CJSC «ACBA-Credit Agricole». Implementation of the development will improve the efficiency of the sales department of the bank.

The author of the work confirms that the above thesis work in computational and analytical material correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all borrowed from sources theoretical, methodological and methodical positions and concepts are accompanied by references to their authors.