

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

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

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА  
ТЕХНИКИ APPLE ООО «РЕБУТ ЦЕНТР»**

ТИЩЕНКО Павел Олегович

Руководитель  
Минченков Юрий Владимирович  
Доцент кафедры цифровых систем и  
технологий  
Кандидат физико-математических наук, доцент

Минск, 2019

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 56 с., 7 табл., 20 рис., 30 источников.

Ключевые слова: ВЕБ-САЙТ, АВТОМАТИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ПРОЕКТАМИ, ПРОДВИЖЕНИЕ, CRM СИСТЕМА

Объектом данного исследования является деятельность компании ООО «Ребут центр».

Предмет исследования – система автоматизации.

Цель работы – изучить основные бизнес-процессы организации и использовать возможности веб-технологий и систем автоматизации для оптимизации и ускорения работы ООО «Ребут Центр».

Методы исследования: общенаучные методы исследований: диалектические, системные, аналитические, статистические.

В работе использованы учебные материалы по управлению ИТ-проектами, информационным технологиям и системам, интернет-маркетингу, Web-дизайну и компьютерной графике, а также данные объекта исследования и собственные разработки автора.

Исследования и разработки: проанализирован объект автоматизации; проведен SWOT-анализ и экономический анализ организации; проведено планирование по внедрению корпоративного сайта компании и оптимизации использования веб-технологий для автоматизации деятельности компании.

Технико-экономическая, социальная значимость: создание и внедрение системы автоматизации будет способствовать привлечению клиентов и повышению доверия к бренду, а также уменьшению издержек в работе сервисного центра.

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

# РЭФЕРАТ

Дыпломная работа: 56 с., 7 табл., 20 мал., 30 крыніц.

Ключавыя словы: ВЭБ-САЙТ, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ, КІРАВАННЕ ІТ-ПРАЕКТАЎ, ПРАСОЎВАННЕ, CRM СІСТЭМА

Аб'ектам дадзенага даследавання з'яўляецца дзейнасць кампаніі ТАА "Ребут цэнтр".

Прадмет даследавання – сістэма аўтаматызацыі.

Мэта працы – вывучыць асноўныя бізнес-працэсы арганізацыі і выкарыстоўваць магчымасці вэб-тэхналогій і сістэм аўтаматызацыі для аптымізацыі і паскарэння працы ТАА «Ребут цэнтр».

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады даследаванняў: дыялектычныя, сістэмныя, аналітычныя, статыстычныя.

У працы выкарыстаныя навучальныя матэрыялы па кіраванні ІТ-праектамі, інфармацыйных тэхналогіях і сістэмах, інтэрнэт-маркетынгу, Web-дызайне і камп'ютэрнай графіцы, а таксама дадзеныя аб'екта даследавання і ўласныя распрацоўкі аўтара.

Даследаванні і распрацоўкі: прааналізаваны аб'ект аўтаматызацыі; праведзены SWOT-аналіз і эканамічны аналіз кампаніі; праведзена планаванне па ўкараненні карпаратыўнага сайта кампаніі і аптымізацыі выкарыстання вэб-тэхналогій для аўтаматызацыі дзейнасці арганізацыі.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: стварэнне і ўкараненне сістэмы аўтаматызацыі будзе спрыяць прыцягненню кліентаў і павышэнню даверу да брэнду, а таксама памяншэння выдаткаў у працы сэрвіснага цэнтра.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з крыніц тэрэтычныя і метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

## **ABSTRACT**

Thesis: 56 pp., 7 tables, 20 pictures, 30 sources.

**Key words: WEB SITE, AUTOMATIZATION, IT PROJECT MANAGEMENT, PROMOTION, CRM SYSTEM**

The object of this study is the activity of the company "Rebut center".

Subject of research – automation system.

The purpose of the work is to study the main business processes of the organization and use the capabilities of web technologies and automation systems to optimize and accelerate the work of LLC "Rebut Center".

Methods of research: general scientific methods of research: dialectical, system, analytical, statistical.

The training materials on the management of IT projects, information technologies and systems, Internet marketing, Web-design and computer graphics, as well as data of the research object and the author's own development are used in the work.

Research and development: object of automation; carried out SWOT- analysis and economic analysis of the company; Planning for the introduction of the corporate website of the company and optimizing the use of web technologies to automate activities of the company.

Technical, economic, social significance: the creation and implementation of an automation system will help attract customers and increase brand confidence, as well as reduce costs in the service center.

The author of the paper confirms that the calculation and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under investigation, and all theoretical and methodological positions and concepts borrowed from sources are accompanied by references to their authors.