

**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 ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА  
ПРИМЕРЕ ООО «БАРТРАНСЮНИОН»**

**ВИШНЯКОВА ЕЛЕНА ОЛЕГОВНА**

Научный руководитель:  
Заведующий кафедрой  
цифровых систем и технологий.,  
кандидат технических наук, доцент  
Ю.Н. Силкович

Минск, 2019

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа 82 с., в том числе 22 ил., 8 таб., 14 источников, 5 приложений.

АВТОМАТИЗАЦИЯ, КЛИЕНТЫ, СТОИМОСТЬ ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ, MYSQL WORKBENCH, КЛИЕНТ-СЕРВЕРНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, JAVA, ЗАТРАТЫ, ПРИБЫЛЬ.

Объектом исследования является возможность использования объектно-ориентированного программирования и баз данных для автоматизации процесса взаимодействия с клиентами в компании, а также калькулирования стоимости грузоперевозок.

Цель работы – разработка программы, направленной на автоматизацию процесса взаимодействия с клиентами в компании, а также калькулирования стоимости грузоперевозок, имеющую потенциал для практического использования и внедрение в процесс работы компаний по грузоперевозкам.

Методы исследования: вероятно-статистический метод, описание, системный подход, сравнение, общие методы: анализ, синтез, моделирование.

Исследования и разработки – проведен анализ фирмы работающей в сфере грузоперевозок, а именно детальный разбор процесса работы с заказчиками и расчета стоимости грузоперевозки. Разработана программа частично автоматизирующая процесс взаимоотношений с клиентами, а также расчет стоимости грузоперевозок.

Технико-экономическая и социальная значимость проведенного исследования заключается в том, что разработанная программа частично автоматизирует процесс общения с заказчиком, а также процесс расчета себестоимости перевозки груза, что позволяет сэкономить много времени, а, следовательно, открывает пути для оптимизации всего бизнес-процесса и повышает общую экономическую эффективность деятельности всей фирмы.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствования сопровождаются ссылками на их авторов.

## РЭФЕРАТ

Дыпломная работа: 82 с., у тым ліку 22 мал., 8 таб., 14 крыніц, 5 дадаткаў.

АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ, КЛІЕНТЫ, КОШТ ГРУЗАПЕРАВОЗКІ, MYSQL WORKBENCH, JAVA, ВЫДАТКІ, ПРЫБЫТАК.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца магчымасць выкарыстання аб'ектна-арыентаванага праграмавання і баз дадзеных для аўтаматызацыі працэсу ўзаемадзеяння з кліентамі ў кампаніі, а таксама калькулявання кошту грузаперавозак.

Мэта дыпломнай работы – распрацоўка праграмы, накіраванай на аўтаматызацыю працэсу ўзаемадзеяння з кліентамі ў кампаніі, а таксама калькулявання кошту грузаперавозак, якая мае патэнцыял для практычнага выкарыстання і ўкараненне ў працэс працы кампаній па грузаперавозках.

Метады даследавання: верагодна-статыстычны метады, Апісанне, сістэмны падыход, параўнанне, агульныя метады: аналіз, сінтэз, мадэляванне.

Даследаванні і распрацоўкі-праведзены аналіз фірмы якая працуе ў сферы грузаперавозак, а менавіта дэталёвы разбор працэсу працы з заказчыкамі і разліку кошту грузаперавозкі. Распрацавана праграма часткова аўтаматызуе працэс узаемаадносін з кліентамі, а таксама разлік кошту грузаперавозак.

Тэхніка-эканамічная і сацыяльная значнасць праведзенага даследавання заключаецца ў тым, што распрацаваная праграма часткова аўтаматызуе працэс зносін з заказчыкам, а таксама працэс разліку сабекошт перавозкі груза, што дазваляе эканоміць шмат часу, а, такім чынам, адкрывае шляхі для аптымізацыі ўсяго бізнес-працэсу і павышае агульную эканамічную эфектыўнасць дзейнасці ўсёй фірмы.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў

## ABSTRACT

Thesis: 82 p., 22 fig., 8 tab., 14 sources, 5 applications.

AUTOMATION, CUSTOMERS, THE COST OF TRANSPORTATION, MYSQL WORKBENCH, CLIENT-SERVER APPLICATION, JAVA, COST, PROFIT.

The object of the research is the possibility of using object-oriented programming and databases to automate the process of interaction with customers in the company, as well as the calculation of the cost of transportation.

The purpose of the work is to develop a program aimed at automating the process of interaction with customers in the company, as well as calculating the cost of transportation, which has the potential for practical use and implementation in the process of cargo transportation companies.

Research methods: statistical method, description, system approach, comparison, general methods: analysis, synthesis, modeling.

Research and development – the analysis of the company working in the field of transportation, namely a detailed analysis of the process of working with customers and calculating the cost of transportation. The program partially automates the process of relationships with customers, as well as the calculation of the cost of transportation.

Technical, economic and social significance of the research is that the developed program partially automates the process of communication with the customer, as well as the process of calculating the cost of transportation of goods, which saves a lot of time, and therefore opens up ways to optimize the entire business process and increases the overall economic efficiency of the entire company.

The author of the work confirms that the analytical and calculated material presented in it correctly and objectively reflects the state of the studied question, and all the theoretical and methodological provisions and concepts borrowed from literature and other sources are accompanied by references to their authors.