

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

**Факультет бизнес-технологий
Кафедра логистики**

Аннотация к дипломной работе

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СПОСОБОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С КЛИЕНТАМИ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЛОГИСТИЧЕСКИЙ
УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ УП «Д-ТРАНС БЕЛ»**

ЛИХУТА Ксения Александровна

**Руководитель
Туровец Александр Михайлович, старший преподаватель**

2019

Дипломная работа: 79 с., 5 рис., 14 табл., 45 источников, 1 прил.

ПЕРЕВОЗКИ, УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ, РЕАЛИЗАЦИЯ УСЛУГ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, ИНФОРМАТИВНОСТЬ, ПРОДАЖИ

Объект исследования – УП «Д-Транс Бел».

Предмет исследования – информационные технологии, как способы взаимодействия с Клиентами УП «Д-Транс Бел».

Цель работы – совершенствование способов взаимодействия с Клиентами при реализации логистических услуг предприятия на основе использования информационных технологий.

Методы исследований: методы системного анализа, сравнения, группировки, наблюдение, описание, метод анализа иерархий.

В процессе выполнения работы проведены следующие исследования: изучены научно-теоретические основы системы управления продажами, проведен анализ процессов взаимодействия с Клиентами в транспортноэкспедиционной компании «Д-транс», дана его краткая характеристика, описаны основные параметры системы продаж логистических услуг, дана оценка основных способов взаимодействия с Клиентами, предложены мероприятия по повышению эффективности транспортноэкспедиционной компании «Д-Транс».

Элементами научной новизны (практической значимости) полученных результатов является использование новых способов взаимодействия с Клиентами для транспортно-экспедиционной компании «Д-Транс».

Область возможного применения: транспортно-экспедиционная деятельность компании УП «Д-Транс Бел», а также других транспортноэкспедиционных организаций.

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

Дыпломная работа: 79 с., 5 мал., 14 табл., 45 крыніц, 1 дадатк.

ПЕРАВОЗКІ, КІРАВАННЕ ПРОДАЖАМІ, РЭАЛІЗАЦЫЯ ПАСЛУГ, ЎЗАЕМАДЗЕЯННЕ З КЛІЕНТАМІ, ІНФАРМАЦЫЙНАЕ ЗАБЕСПЯЧЭННЕ, КАНКУРЭНТАЗДОЛЬНАСЦЬ, ІНФАРМАТЫЎНАСЦЬ, ПРОДАЖУ

Аб'ект даследавання – УП «Д-Транс Бел».

Прадмет даследавання – інфармацыйныя тэхналогіі, як спосабы ўзаемадзеяння з Кліентамі УП «Д-Транс Бел».

Мэта працы – удасканаленне спосабаў ўзаемадзеяння з Кліентамі пры рэалізацыі лагістычных паслуг прадпрыемства на аснове выкарыстання інфармацыйных тэхналогій.

Метады даследаванняў: метады сістэмнага аналізу, параўнання, групойкі, назіранне, апісанне, метады аналізу іерархій.

У працэсе выканання работы праведзены наступныя даследаванні: вывучаны навукова-тэарэтычныя асновы сістэмы кіравання продажами, праведзены аналіз працэсаў ўзаемадзеяння з Кліентамі ў транспартнаэкспедыцыйнай кампаніі «Д-транс», дадзена яго кароткая характарыстыка, апісаны асноўныя параметры сістэмы продажаў лагістычных паслуг, дадзена ацэнка асноўных спосабаў ўзаемадзеяння з Кліентамі, прапанаваныя мерапрыемствы па павышэнню эфектыўнасці транспартнаэкспедыцыйнай кампаніі «Д-Транс».

Элементамі навуковай навізны (практычнай значнасці) атрыманых вынікаў з'яўляецца выкарыстанне новых спосабаў ўзаемадзеяння з Кліентамі для транспартна-экспедыцыйнай кампаніі «Д-Транс».

Вобласць магчымага прымянення: транспартна-экспедыцыйная дзейнасць кампаніі УП «Д-Транс Бел», а таксама іншых транспартнаэкспедыцыйных арганізацый.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены в дыпломнай працы разлікова-аналітычны матэрыял аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а все запазычаныя з літаратурных крыніц тэарэтычныя і метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis: 79 p., 5 figures, 14 tables, 45 sources, 1 app.

TRANSPORTATION, SALES MANAGEMENT, IMPLEMENTATION OF SERVICES, CUSTOMER INTERACTION, INFORMATION SECURITY, COMPETITIVENESS, INFORMATIVITY, SALES

The object of study – «D-Trans Bel» UE.

The subject of the research – information technologies, as ways of interaction with the clients of «D-Trans Bel» UE.

The purpose of the work – improving ways to interact with customers in the implementation of the company's logistics services based on the use of information technology.

Research methods: methods of system analysis, comparison, grouping, observation, description, method of analysis of hierarchies.

In the course of the work the following studies have been carried out: studied the scientific and theoretical foundations of the sales management system, analyzed the processes of interaction with customers in the «D-Trans» forwarding company, gave a brief description, described the main parameters of the logistics services sales system, assessed the main ways of interacting with customers, proposed measures for increase the efficiency of the forwarding company «DTrans Bel» UE.

The elements of scientific novelty (practical significance) of the results obtained are the use of new ways to interact with customers for the forwarding company «D-Trans Bel» UE.

Scope of possible application: forwarding activities of the company «DTrans Bel» UE, and other freight forwarding organizations.

The author of the work confirms that the calculation and analytical material presented in the thesis objectively reflects the state of the process under study, all theoretical and methodological provisions and concepts borrowed from literary sources are accompanied by references to their authors.