

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

КАФЕДРА ЛОГИСТИКИ

Аннотация к дипломной работе

**РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА РЕИНЖИНИРИНГА
ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
(НА ПРИМЕРЕ ООО «МАЙНБЕР»)**

ПОДЖАРАЯ Карина Дмитриевна

**Руководитель
МЯСНИКОВА Ольга Вячеславона**

Минск, 2022

Дипломная работа: 76 страниц, 24 рисунков, 21 таблица, 40 источников.
ЛОГИСТИКА, РЕИНЖИНИРИНГ, БИЗНЕС-ПРОЦЕСС,
ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ,
ТРАНСПОРТНО-ЭКСПЕДИЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ОРГАНИЗАЦИЯ
ПЕРЕВОЗКИ

Цель исследования: разработка проекта реинжиниринга процесса обслуживания клиентов.

Объект исследования: процессы обслуживания клиентов транспортно-экспедиционной компании ООО «Майнбер».

Предмет исследования: реинжиниринг процесса обслуживания клиентов на ОАО «Майнбер».

Методы исследования: анализ, синтез, расчетно-аналитический, диалектический подход, моделирование.

Исследования и разработки: на основе изучения теоретических вопросов реинжиниринга бизнес-процессов определены сущность, порядок разработки, проведен анализ процесса обслуживания клиентов на ООО «Майнбер», было принято решение о необходимости проведения проекта реинжиниринга, а также оценка экономической эффективности предложенных мероприятий.

Элементы научной новизны: предложено и обосновано проведение реинжиниринга бизнес-процесса компании.

Область возможного применения: практически в процессе управления логистической деятельностью по обслуживанию клиентов в ООО «Майнбер».

Технико-экономическая, социальная значимость: проведение реинжиниринга процесса обслуживания клиентов позволит оптимизировать издержки по организации перевозок, сократить логистический цикл, повысить удовлетворенность клиентов.

Апробация результатов: опубликованы 2 статьи в соавторстве, результаты докладывались на 2-х конференциях, были представлены в научной работе, которая заняла первое место на Республиканском конкурсе научных работ студентов.

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

Дыпломная работа: 76 старонак, 24 малюнкаў, 21 табліца, 40 крыніц.
ЛАГІСТЫКА, РЭІНЖЫНІРЫНГ, БІЗНЭС-ПРАЦЭС,
АБСЛУГОЎВАННЕ КЛІЕНТАЎ, УДАСКАНАЛЕННЕ, ТРАНСПАРТНА-
ЭКСПЕДЫЦЫЙНАЯ ДЗЕЙНАСЦЬ, АРГАНІЗАЦЫЯ ПЕРАВОЗКІ

Мэта даследавання: распрацоўка праекта рэінжынірыngu працэсу абслугоўвання кліентаў.

Аб’ект даследавання: працэсы абслугоўвання кліентаў транспартна-экспедыцыйнай фірмы ТАА «Майнбер».

Прадмет даследавання: рэінжынірынг працэсу абслугоўвання кліентаў у ТАА «Майнбер».

Метады даследавання: аналіз, сінтэз, разлікова-аналітычны, дыялектычны падыход, мадэляванне.

Даследаванні і распрацоўкі: на аснове вывучэння тэарэтычных пытанняў рэінжынірыngu бізнес-працэсаў вызначаны сутнасць, парадак распрацоўкі, праведзены аналіз працэсу абслугоўвання кліентаў в ТАА «Майнбер», было прынята рашэнне аб неабходнасці правядзення праекта рэінжынірыngu, а таксама ацэнка эканамічнай эфектыўнасці прапанаваных мерапрыемстваў.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана правядзенне рэінжынірыngu бізнес-працэсаў кампаніі.

Вобласть магчымага прымянення: практычна ў працэсе абслугоўвання кліентаў у ТАА «Майнбер».

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: правядзенне рэінжынірыngu працэсу абслугоўвання кліентаў дасць магчымасць аптымізаваць выдаткі па арганізацыі перавозак, скараціць лагістычны цыкл, павысіць задаволенасць кліентаў.

Апрабавыя вынікі: апублікаваны 2 артыкулы ў сааўтарстве, вынікі дакладваліся на 2-х канферэнцыях, былі прадстаўлены ў навуковай рабоце, якая атрымала першае месца на Рэспубліканскім конкурсе навуковых работ студэнтаў.

Аўтар працы пацвярждае, што прыведзены у ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб’ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Graduate work: 76 pages, 24 pictures, 21 tables, 40 sources.

LOGISTICS, REENGINEERING, BUSINESS PROCESS,
ORGANISATION CUSTOMER SERVICE, IMPROVEMENT, FREIGHT
FORWARDING ACTIVITIES, ORGANIZATION OF TRANSPORTATION

Purpose of the study: development of a project for reengineering the customer service process.

Object of study: customer service processes of the freight forwarding company LLC «Mainber».

Subject of study: reengineering of the customer service process at LLC «Mainber».

Research methods: analysis, synthesis, calculation-analytical, dialectical approach, modeling.

Research and development: the reengineering of the customer service process will optimize the costs of organizing transportation, shorten the logistics cycle, and increase customer satisfaction.

Elements of the scientific novelty: proposed and justified the reengineering of the company's business processes.

Area of possible application: practically in the process of customer service at LLC «Mainber».

The technical and economic, social significance: reengineering will strengthen the relationship with the company's customers, will open new markets for the sale of the services, will expand the client base.

Approbation of the results: 2 articles were published in co-authorship, the results were reported at 2 conferences, were presented in a scientific work, which received the first place at the Republican competition of scientific works of students.

The author of the study confirms that the calculation and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under study and all borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.