

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЖАЛОБАМИ
КЛИЕНТОВ**

БЕЛОВА Диана Максимовна

Научный руководитель
Элла Вадимовна Рыбакова
старший преподаватель

Минск, 2023

Дипломная работа: 82 с., 19 рис., 9 таб., 28 источников, 4 прил.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, ЖАЛОБЫ, ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ОБРАБОТКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, АВТОМАТИЗАЦИЯ, МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА, СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.

Цель исследования: спроектировать автоматизированную информационную систему, которая способствует более эффективной работы с обратной связью и – в частности – жалобами клиентов ООО «Кадр».

Объект исследования: управление жалобами клиентов в ООО «Кадр».

Предмет исследования: процесс взаимодействия с клиентами ООО «Кадр».

Методы исследования: анализ, синтез и моделирование.

Исследования и разработки: на основе изучения теоретических вопросов цельорганизации управления жалобами клиентов предприятия определены сущность, методы, подходы к автоматизации управления жалобами, проведен анализ деятельности предприятия ООО «Кадр», выполнено проектирование автоматизированной системы.

Элементы научной новизны: предложено и обосновано внедрение автоматизированной информационной системы.

Область возможного применения: практически в рабочей деятельности ООО «Кадр».

Технико-экономическая, социальная значимость: внедрение информационной системы позволит оптимизировать обработку жалоб, снизить нагрузку сотрудников и сократить переменные издержки предприятия.

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.

Thesis: 82 p., Figures 19, Table 9, 28 sources, 4 app.

FEEDBACK, COMPLAINTS, FEEDBACK PROCESSING TOOL, AUTOMATION, QUALITY MANAGEMENT, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The purpose of this graduate work: to design an automated information system that will contribute to more efficient work with feedback and complaints from customers of «Kadr» LLC.

The research object: customer complaints management in «Kadr» LLC.

The subject: the process of interaction with clients of «Kadr» LLC.

Research methods: analysis, synthesis and modeling.

Research and development: based on studying the theoretical issues of organizing the management of complaints from the company's customers, the essence, methods, and approaches to automating the management of complaints were determined, the analysis of the activities of «Kadr» LLC was carried out, the design of an automated system was completed.

Elements of scientific novelty: proposed and justified the introduction of an automated information system.

Scope of possible application: practically in the working activity of «Kadr» LLC.

Technical, economic, and social significance: the use of an information system will optimize the processing of complaints, reduce the workload of employees and reduce the variable costs of the enterprise.

The author of the work 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.

Дыпломная праца: 82 старонак, 19 малюнкаў, 9 табліц, 28 крыніц, 4 дадатка.

**ЗВАРОТНАЯ СУВЯЗЬ, СКАРГІ, ІНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ АПРАЦОЎКІ
ЗВАРОТНАЙ СУВЯЗІ, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ, МЕНЕДЖМЕНТ ЯКАСЦІ,
СІСТЭМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКАСЦІ.**

Мэта даследавання: спраектаваць аўтаматызаваную інфармацыйную сістэму, якая пасадзейнічае больш эфектыўнай працы са зваротнай сувяззю і – у прыватнасці – скаргамі кліентаў ТАА «Кадр».

Аб'ект даследавання: кіраванне скаргамі кліентаў у ТАА «Кадр».

Прадмет даследавання: працэс узаемадзеяння з кліентамі ТАА «Кадр».

Метады даследавання: аналіз, сінтэз і мадэляванне.

Даследаванні і распрацоўкі: на падставе вывучэння тэарэтычных пытанняў арганізацыі кіравання скаргамі кліентаў прадпрыемства вызначаны сутнасць, метады, падыходы да аўтаматызацыі кіравання скаргамі, праведзены аналіз дзейнасці прадпрыемства ТАА «Кадр», выканана праектаванне аўтаматызаванай сістэмы.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана ўкараненне аўтаматызаванай інфармацыйнай сістэмы.

Вобласць магчымага прымянення: практычна ў рабочай дзейнасці ТАА «Кадр».

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: укараненне інфармацыйнай сістэмы дасць магчымасць аптымізаваць апрацоўку скарг, знізіць нагрузку супрацоўнікаў і скараціць зменныя выдаткі прадпрыемства

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан даследуемага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.