

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Дипломная работа

**АТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

ЛАРИОНОВА Елизавета Алексеевна

Научный руководитель:
старший преподаватель
Э.В. Рыбакова

Допущена к защите

«__» _____ 2023 г.

Зав. кафедрой цифровых систем
и технологий, д.э.н., профессор
_____ Т.А.Ткалич

Минск, 2023

РЕФЕРАТ

Дипломная работа:

Ключевые слова:

Объект исследования: процессы автоматизации работы с клиентами на ООО «Громоваца».

Цель работы: выявление недостатков существующей системы и их устранение, путем реинженеринга системы.

Для достижения цели дипломной работы были решены следующие задачи:

- изучить системы автоматизации работы с клиентами;
- проанализировать деятельность предприятия, его отдельных подразделений, направлений деятельности (инновационная, плановая, инвестиционная, маркетинговая, рекламная, природоохранная и т.п.), организационно-технического уровня, экономического потенциала и финансового состояния;
- провести анализ рынка отрасли на котором функционирует предприятие;
- проанализировать процессы работы с клиентами предприятия;
- разработать предложение по совершенствованию процесса автоматизации работы с клиентами.

Автор работы подтверждает, что расчетно-аналитический материал правильно и объективно соответствует состоянию исследуемого процесса, и все заимствованные из литературных и других источников: теоретические, методологические и методические положения и принципы сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца:

Ключавыя словы:

Аб'ект даследавання: працэсы аўтаматызацыі працы з кліентамі на ТАА «Грамавіца».

Мэта працы: выяўленне недахопаў існуючай сістэмы аўтаматызацыі і прапанова больш эфектыўнай сістэмы.

Для дасягнення мэты дыпломнай працы былі вырашаны наступныя задачы:

- вывучыць сістэмы аўтаматызацыі працы з кліентамі;
- прааналізаваць дзейнасць прадпрыемства, яго асобных падраздзяленняў, напрамкаў дзейнасці (інавацыйная, планавая, інвестыцыйная, маркетынгавая, рэкламная, прыродаахоўная і да т.п.), арганізацыйна-тэхнічнага ўзроўню, эканамічнага патэнцыялу і фінансавага стану;
- правесці аналіз рынку галіны на якім функцыянуе прадпрыемства;
- прааналізаваць працэсы сэрвіснага абслугоўвання кліентаў прадпрыемства;
- распрацаваць прапанову па ўдасканаленні працэсу аўтаматызацыі сэрвіснага абслугоўвання кліентаў прадпрыемства.

Аўтар працы пацвярджае, што разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адпавядае стану доследнага працэсу, і ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц: тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і прынцыпы суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

Thesis:

Keywords:

Object of study: processes of automation of work with clients at Gromovitsa.

Objective: to identify the shortcomings of the existing automation system and offer a more efficient system.

To achieve the goal of the thesis, the following tasks were solved:

- to study customer automation systems;
- analyze the activities of the enterprise, its individual divisions, areas of activity (innovative, planned, investment, marketing, advertising, environmental protection, etc.), organizational and technical level, economic potential and financial condition;
 - conduct an analysis of the market of the industry in which the enterprise operates; analyze the processes of customer service of the enterprise;
 - develop a proposal to improve the process of automation of customer service of an enterprise.

The author of the work confirms that the calculation and analytical material correctly and objectively corresponds to the state of the process under study, and all borrowed from literary and other sources: theoretical, methodological and methodological provisions and principles are accompanied by references to their authors.