

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С
КЛИЕНТАМИ В ИТ-КОМПАНИИ**

РАКОВИЧ Анна Владимировна

**Руководитель:
Ткалич Татьяна Алексеевна,
доктор экономических наук, профессор**

Минск, 2023

Дипломная работа: 85 с., 18 рис., 7 табл., 35 источников, 2 приложения.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, ИТ-КОМПАНИЯ, АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ.

Цель работы: оптимизация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами в компании ООО «Слэмсофт» для улучшения качества обслуживания клиентов и снижение трудозатрат на выполнение рутинных операций.

Объект исследования: CRM-система компании ООО «Слэмсофт».

Предмет исследования: автоматизация бизнес-процессов взаимодействия с клиентами с использованием CRM-системы в компании ООО «Слэмсофт».

Методы исследования: анализ, синтетический метод, метод сравнения и эксперимента, метод системного подхода.

Исследования и разработки: проанализирован объект автоматизации; разработана информационная система для автоматизации внутренних бизнес-процессов; в работе были использованы учебные материалы по проектированию информационных систем, бизнес-планированию, экономике, а также немалая часть собственных разработок автора; изучен и проанализирован рынок CRM-решений.

Элементы научной новизны: предложена и обоснована информационная система для автоматизации бизнес-процессов компании ООО «Слэмсофт».

Область возможного применения: использование системы в отделе управления проектами.

Технико-экономическая, социальная значимость проведенного исследования заключается в том, что применение его результатов на практике может повысить экономическую эффективность компании и качество обслуживания клиентов.

Автор работы подтверждает, что приведённый в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дыпломная праца: 85 с., 18 мал., 7 табл., 35 крыніц, 2 прыкладанняў

БІЗНЭС-ПРАЦЭСЫ, ІТ-КАМПАНІЯ, АЎТАМАТЫЗАВАНАЯ ІНФАРМАЦЫЙНАЯ СІСТЭМА, РАСПРАЦОЎКА ІНФАРМАЦЫЙНАЙ СІСТЭМЫ.

Мэта работы: аптымізацыя бізнес-працэсаў узаемадзеяння з кліентамі ў кампаніі ТАА «Слэмсофт» для паляпшэння якасці абслугоўвання кліентаў і зніжэнне працавыдаткаў на выкананне руцінных аперацый.

Аб'ект даследавання: CRM-сістэма кампаніі ТАА «Слэмсофт».

Прадмет даследавання: аўтаматызацыя бізнес-працэсаў узаемадзеяння з кліентамі з выкарыстаннем CRM-сістэмы ў кампаніі ТАА «Слэмсофт».

Метады даследавання: аналіз, сінтэтычны метады, метады параўнання і эксперымента, метады сістэмнага падыходу.

Даследаванні і распрацоўкі: прааналізаваны аб'ект аўтаматызацыі; распрацавана інфармацыйная сістэма для аўтаматызацыі ўнутраных бізнес-працэсаў; у рабоце былі выкарыстаны навучальныя матэрыялы па праектаванні інфармацыйных сістэм, бізнес-планаванні, эканоміцы, а таксама немалая частка ўласных распрацовак аўтара; вывучаны і прааналізаваны рынак CRM-рашэнняў.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана інфармацыйная сістэма для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў кампаніі ТАА «Слэмсофт».

Вобласць магчымага прымянення: выкарыстанне сістэмы ў аддзеле кіравання праектамі.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць праведзенага даследавання заключаецца ў тым, што прымяненне яго вынікаў на практыцы можа павысіць эканамічную эфектыўнасць кампаніі і якасць абслугоўвання кліентаў.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з крыніц тэарэтычныя і метадалагічныя становішчы і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

Thesis: 85 p., 18 fig., 7 tab., 35 sources, 2 attachment.

IT COMPANY, BUSINESS PROCESSES, AUTOMATED INFORMATION SYSTEM, DEVELOPMENT OF INFORMATION SYSTEM.

Purpose of research: optimization of business processes of interaction with clients in the company Slamsoft LLC to improve the quality of customer service and reduce labor costs for routine operations.

Object of research: CRM-system of the company Slamsoft LLC.

Subject of research: automation of business processes of interaction with clients using a CRM system in the company Slamsoft LLC.

Research methods: analysis, synthetic method, comparison and experiment method, system approach method.

Research and development: analyzed the object of automation; an information system was developed to automate internal business processes; the work used educational materials on the design of information systems, business planning, economics, as well as a considerable part of the author's own developments; studied and analyzed the CRM-solutions market.

Elements of scientific novelty: an information system for automating business processes of Slamsoft LLC was proposed and justified.

Possible application: use of the system in the project management department.

Technical, economic, social significance of the research is that the application of its results in practice can increase the economic efficiency of the company and the quality of customer service.

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