

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА»**

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ НА
ПРИМЕРЕ ИП ПАНЬКОВ А.В.**

РАСОЛЬКО Елена Сергеевна

**Руководитель
Калиновский Сергей Михайлович
старший преподаватель**

Минск, 2023

Дипломная работа: 93 с., 16 рис., 23 табл., 30 источников, 2 приложений.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, РАБОТА С КЛИЕНТАМИ, АВТОМАТИЗИЦИЯ
БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ
СИСТЕМЫ, БАЗА ДАННЫХ.

Цель работы: проектирование информационной системы для автоматизации работы с клиентами.

Объект исследования: бизнес-процессы предприятия ИП Паньков А.В.

Предмет исследования: автоматизации бизнес-процессов работы с клиентами предприятия ИП Паньков А.В.

Методы исследования: общенаучные методы исследований: диалектические, системные, аналитические, статистические, моделирование процессов, группировки, графической интерпретации, статистические методы, методы дисконтирования.

Исследования и разработки: изучены современные инструменты проектирования информационных систем; проанализирован объект автоматизации; смоделирована информационная система для автоматизации бизнес-процессов работы с клиентами.

Элементы научной новизны: предложена и обоснована самостоятельное проектирование информационной системы для автоматизации бизнес-процессов работы с клиентами предприятия ИП Паньков А.В.

Область возможного применения: в управлении и учете деятельности предприятия.

Технико-экономическая, социальная значимость: автоматизация бизнес-процессов поможет предприятию сократить потери времени в организации работы с клиентами, улучшить документооборот внутри предприятия, оптимизировать работу отдела продаж организации и отслеживать внешние операции, проводимые со стороны организации с клиентами.

Автор работы подтверждает, что приведённый в ней расчетно-аналитический 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: 93 с., 16 мал., 23 табл., 30 крыніцы, 2 прыкладанняў.

БІЗНЭС-ПРАЦЭСЫ, ПРАЦА З КЛІЕНТАМІ, АЎТАМАТЫЗІЦЫЯ
БІЗНЭС-ПРАЦЭСАЎ, ПРАЕКТАВАННЕ ІНФАРМАЦЫЙНАЙ СІСТЭМЫ,
БАЗА ДАНЫХ.

Мэта даследавання: праектаванне інфармацыйнай сістэмы для аўтаматызацыі працы з кліентамі.

Аб'ект даследавання: бізнес-працэсы прадпрыемства ІП Панькоў А.В.

Прадмет даследавання: аўтаматызацыі бізнес-працэсаў работы з кліентамі прадпрыемства ІП Панькоў А.В.

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады даследаванняў: дыялектычныя, сістэмныя, аналітычныя, статыстычныя, мадэляванне працэсаў, групойкі, графічнай інтэрпрэтацыі, статыстычныя метады, метады дыскантавання.

Даследаванні і распрацоўкі: вывучаны сучасныя інструменты праектавання інфармацыйных сістэм; прааналізаваны аб'ект аўтаматызацыі; змадэлявана інфармацыйная сістэма для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў працы з кліентамі.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана самастойная разпрацоўка інфармацыйная сістэма для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў арганізацый, якія даюць паслугу дастаўкі ўласных тавараў кліентам.

Вобласць магчымага прымянення: у кіраванні і ўліку дзейнасці арганізацыі.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: аўтаматызацыя бізнес-працэсаў дапаможа прадпрыемству скараціць страты часу ў арганізацыі працы з кліентамі, палепшыць дакументазварот усярэдзіне прадпрыемстваў, аптымізаваць працу аддзела продажаў арганізацыі і адсочваць вонкавыя аперацыі, якія праводзяцца з боку арганізацыі з кліентамі.

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

Thesis: 93 p., 16 fig., 23 tab., 30 sources, 2 attachment.

BUSINESS PROCESSES, WORK WITH CLIENTS, AUTOMATION OF
BUSINESS PROCESSES, DESIGN OF INFORMATION SYSTEM, DATABASE.

Purpose of research: designing an information system for working with clients.

Object of research: business processes of the enterprise IP Pankov A.V.

Subject of research: automation of business processes of work with clients of the enterprise IP Pankov A.V.

Research methods: general scientific research methods: dialectical, systemic, analytical, statistical, process modeling, grouping, graphic interpretation, statistical methods, discounting methods.

Research and development: modern tools for designing information systems have been studied; analyzed the automation object; an information system was modeled for automating business processes of working with clients.

Elements of scientific novelty: proposed and substantiated independent design of an information system for automating business processes of working with clients of the enterprise IP Pankov A.V.

Possible application: in the management and accounting of the enterprise.

Technical, economic, social significance: automation of business processes will help the enterprise to reduce the loss of time in the organization of work with clients, improve document flow within the enterprise, optimize the work of the sales department of the organization and monitor external operations carried out by the organization with clients.

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 theoretical and methodological provisions and concepts borrowed from sources are accompanied by references to their authors.