

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ В КОМПАНИИ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ**

ЗИНЧЕНКО Марина Сергеевна

**Руководитель
Гриневич Елена Георгиевна,
старший преподаватель**

Минск, 2023

Дипломная работа: 67 с., 17 рис., 11 таблиц, 30 источников, 1 приложение.
**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ, УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С
КЛИЕНТАМИ, ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ, БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ.**

Цель работы: улучшение взаимодействия с клиентами в компании ИП «Юшко П.А.».

Объект исследования: бизнес-процессы управления взаимодействием с клиентами в компании ИП «Юшко П.А.».

Предмет исследования: технологии проектирования бизнес-процессов управления взаимодействием с клиентами в компании ИП «Юшко П.А.».

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

Исследование и разработки: проанализирована информационная система предприятия, этапы создания и необходимость проектирования модуля, изучены современные инструменты проектирования информационных систем, спроектирована информационная система для автоматизации внутренних бизнес-процессов.

Элементы научной новизны: предложено и обосновано самостоятельное проектирование и внедрение информационной системы для автоматизации бизнес-процессов управления взаимодействием с клиентами в компании ИП «Юшко П.А.».

Область возможного применения: в управлении взаимодействием с клиентами в компании ИП «Юшко П.А.».

Технико-экономическая, социальная значимость: проектирование бизнес-процессов поможет предприятию улучшить систему управления взаимодействием 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: 67 с., 17 мал., 11 табл., 30 крыніц, 1 прыкладанне.

ІНФАРМАЦЫЙНАЯ СІСТЭМА, ПРАЕКТАВАННЕ ІНФАРМАЦЫЙнай СІСТЭМЫ, КІРАВАННЕ УЗАЕМАДЗЕЯННЕМ З КЛІЕНТАМІ, ТРАНСПАРТНАЯ КАМПАНІЯ, БІЗНЕС-ПРАЦЭСЫ.

Мэта даследавання: паляпшэнне ўзаемадзеяння з кліентамі ў кампаніі ЗП «Юшко П.А.».

Аб'ект даследавання: бізнес-працэсы кіравання ўзаемадзеяннем з кліентамі ў кампаніі ЗП «Юшко П.А.».

Прадмет даследавання: тэхналогіі праектавання бізнес-працэсаў кіравання ўзаемадзеяннем з кліентамі ў кампаніі ЗП «Юшко П.А.».

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады даследаванняў: сістэмныя, аналітычныя, статыстычныя, мадэляванне працэсаў, групоўкі, графічнай інтэрпрэтацыі, статыстычныя метады.

Даследаванні і распрацоўкі: прааналізавана інфармацыйная сістэма прадпрыемства, этапы стварэння і неабходнасць праектавання модуля, вывучаны сучасныя інструменты праектавання інфармацыйных сістэм, спраектаваная інфармацыйная сістэма для аўтаматызацыі ўнутраных бізнес-працэсаў.

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана самастойнае праектаванне і ўкараненне інфармацыйнай сістэмы для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў кіравання ўзаемадзеяннем з кліентамі ў кампаніі ЗП «Юшко П.А.».

Вобласць магчымага прымянення: у кіраванні ўзаемадзеяннем з кліентамі ў кампаніі ЗП «Юшко П.А.».

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: праектаванне бізнес-працэсаў дапаможа прадпрыемству палепшыць сістэму кіравання ўзаемадзеяннем 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: 67 p., 17 fig., 11 tab., 30 sources, 1 attachment.

INFORMATION SYSTEM, INFORMATION SYSTEM DESIGN,
CUSTOMER INTERACTION MANAGEMENT, TRANSPORTATION
COMPANY, BUSINESS PROCESSES.

Purpose of research: improvement of interaction with clients in the company IE "Yushko P.A.".

Object of research: business processes of interaction management with clients in the company IE "Yushko P.A.".

Object of research: technologies of design of business processes of interaction management with clients in the company IE "Yushko P. A.".

Research methods: general scientific research methods: system, analytical, statistical, process modeling, grouping, graphical interpretation, statistical methods.

Research and development: analyzed the information system of the enterprise, the stages of creation and the need for module design, studied modern tools for designing information systems, designed an information system to automate internal business processes.

Elements of scientific novelty: an independent design and implementation of an information system to automate business processes of interaction management with customers in the company IE "Yushko P.A." is proposed and justified.

Possible application: in management of interaction with clients in the company IE "Yushko P.A.".

Technical, economic, social significance: design of business processes will help the enterprise to improve the system of management of interaction 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.