

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

КАФЕДРА ЦИФРОВЫХ СИСТЕМ И ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация к дипломной работе

**АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ
ООО «АМИС-IT»**

РАБЧИНСКАЯ Алина Владимировна

**Руководитель
Жуковский Валерий Сергеевич
старший преподаватель**

Минск, 2023

Дипломная работа: 54 стр., 13 табл., 15 рис., 34 источников.

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС, АВТОМАТИЗАЦИЯ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ, CRM, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ВНЕДРЕНИЕ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Цель исследования: анализ и оценка эффективности внедрения CRM-системы для ООО «АМИС-ИТ».

Объект исследования: CRM-системы.

Предмет исследования: взаимодействие с клиентами в ООО «АМИС-ИТ».

Методы исследования: общенаучные методы исследования: диалектические, системные, аналитические, статистические, моделирование процессов, группировки, графическая интерпретация, табличный метод.

Полученные результаты и их новизна, степень внедрения. Были изучены теоретические основы информационных систем с использованием технологии системы управления клиентами; проведен анализ информационной системы с использованием технологии системы управления клиентами; анализ взаимодействия компании ООО «АМИС-ИТ» с клиентами; разработан план внедрения CRM-системы в организации ООО «АМИС-ИТ», определены рамки проекта и оценена эффективность внедрения системы.

Достоверность материалов и результатов работы. Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Thesis: is 54 pages, 12 tab., 15 fig., 34 sources used.

BUSINESS PROCESS, AUTOMATION, CUSTOMER INTERACTION, CRM, EFFICIENCY, IMPLEMENTATION, SOFTWARE

The purpose of the study: analysis and evaluation of the effectiveness of the CRM system implementation for AMIS-IT LLC.

Object of research: CRM systems.

Subject of the study: customer interaction in AMIS-IT LLC.

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

The results obtained and their novelty, the degree of implementation. The theoretical foundations of information systems using the technology of the customer management system were studied; the analysis of the information system using the technology of the customer management system was carried out; the analysis of the activities of the company "AMIS-IT" LLC; a plan for the implementation of the CRM system in the organization of "AMIS-IT" LLC was developed, the scope of the project was determined and the effectiveness of the implementation was evaluated systems.

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

Дыпломная праца: 54 стар., 12 табл., 15 мал., 34 крыніцы.

БІЗНЕС-ПРАЦЭС, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ, УЗАЕМАДЗЕЯННЕ З КЛІЕНТАМІ, CRM, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ, ЎКАРАНЕННЕ, ПРАГРАМНАЕ ЗАБЕСПЯЧЭННЕ

Мэта даследавання: аналіз і ацэнка эфектыўнасці ўкаранення CRM-сістэмы для ТАА «AMIC-IT».

Аб'ект даследавання: CRM-сістэмы.

Прадмет даследавання: узаемадзеянне з кліентамі ТАА «AMIC-IT».

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады даследавання: дыялектычныя, сістэмныя, аналітычныя, статыстычныя, мадэляванне працэсаў, групоўкі, графічная інтэрпрэтацыя, таблічны метады.

Атрыманыя вынікі і іх навізна, ступень ўкаранення. Былі вывучаны тэарэтычныя асновы інфармацыйных сістэм з выкарыстаннем тэхналогіі сістэмы кіравання кліентамі; праведзены аналіз інфармацыйнай сістэмы з выкарыстаннем тэхналогіі сістэмы кіравання кліентамі; аналіз узаемадзеяння кампаніі ТАА «AMIC-IT» з кліентамі; распрацаваны план ўкаранення CRM-сістэмы ў арганізацыі ТАА «AMIC-IT», вызначаны рамкі праекта і ацэненая эфектыўнасць ўкаранення сістэмы.

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў працы. Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а все запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя становішча і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.