

**MINISTRY OF EDUCATION OF THE REPUBLIC OF BELARUS
STATE EDUCATIONAL INSTITUTION
SCHOOL OF BUSINESS OF BELARUSIAN STATE UNIVERSITY**

DEPARTMENT OF DIGITAL SYSTEMS AND TECHNOLOGIES

Abstract to the thesis

**AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES FOR WORKING WITH
BANK CLIENTS OF JSC «BELAGROPROMBANK»**

REDKO Sofia

Scientific supervisor:
Varatnitskaya Tatiana Ivanovna
Senior lecturer

Minsk, 2025

Дипломная работа: 91 с., 28 рис., 14 табл., 33 источника, 2 приложения.
**БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ, РАБОТА С КЛИЕНТАМИ,
АВТОМАТИЗИЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ**

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

Объект исследования: бизнес-процессы предприятия ОАО «Белагропромбанк».

Предмет исследования: автоматизации бизнес-процессов работы с клиентами предприятия ОАО «Белагропромбанк».

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: предложено и обосновано самостоятельное проектирование информационной системы для автоматизации бизнес-процессов работы с клиентами предприятия ОАО «Белагропромбанк».

Область возможного применения: в управлении и учете деятельности предприятия.

Технико-экономическая, социальная значимость: автоматизация бизнес-процессов поможет сократить потери времени в организации работы с клиентами, собирать и анализировать данные о клиентах для улучшения целевых услуг и предложений в будущем, обеспечить более высокий уровень безопасности данных клиента.

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.

Thesis: 91 p., 28 fig., 14 tab., 33 sources, 2 attachments.

BUSINESS PROCESSES, CUSTOMER SERVICE, BUSINESS PROCESS AUTOMATION, INFORMATION SYSTEM DESIGN

Purpose of research: designing an information system for automating work with bank clients.

Object of research: business processes of the Belagroprombank company.

Subject of research: automation of business processes of working with clients of JSC Belagroprombank.

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

Research and development: modern information system design tools are studied; the automation object is analyzed; an information system for automating business processes of working with clients is modeled.

Elements of scientific novelty: an independent design of an information system for automating business processes of working with clients of JSC Belagroprombank is proposed and justified.

Possible application: in the management and accounting of the company's activities.

Technical, economic, social significance: Automation of business processes will help reduce time losses in the organization of work with clients, collect and analyze customer data to improve targeted services and offers in the future, and ensure a higher level of customer data security.

The author of the work confirms that the computational and analytical 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.

Дыпломная праца: 91 с., 28 мал., 14 табл., 33 крыніц, 2 прыкладання.
БІЗНЕС-ПРАЦЭСЫ, ПРАЦА З КЛІЕНТАМІ, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ
БІЗНЕС-ПРАЦЭСАЎ, ПРАЕКТАВАННЕ ІНФАРМАЦЫЙНАЙ СІСТЭМЫ

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

Аб'ект даследавання: бізнес-працэсы прадпрыемства ААТ «Белаграпрамбанк».

Прадмет даследавання: аўтаматызацыі бізнес-працэсаў працы з кліентамі прадпрыемства ААТ «Белаграпрамбанк».

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

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

Элементы навуковай навізны: прапанавана і абгрунтавана самастойнае праектаванне інфармацыйнай сістэмы для аўтаматызацыі бізнес-працэсаў працы з кліентамі прадпрыемства ААТ «Белаграпрамбанк».

Вобласць магчымага прымянення: ва ўпраўленні і ўліку дзейнасці прадпрыемства.

Тэхніка-эканамічная, сацыяльная значнасць: Аўтаматызацыя бізнес-працэсаў дапаможа скараціць страты часу ў арганізацыі працы з кліентамі, збіраць і аналізаваць дадзеныя аб кліентах для паляпшэння мэтавых паслуг і прапаноў у будучыні, забяспечыць больш высокі ўзровень бяспекі дадзеных кліента.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычныя матэрыялы правільныя і аб'ектыўныя адлюстроўвае стан доследнага працэса, а ўсе запазычаныя з крыніц тэарэтычныя і метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.