

52035 Разработка системы онлайн информирования клиентов о продвижении грузов на основе мобильного приложения

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВНЕДРЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ ДЛЯ АКТУАЛИЗАЦИИ ДОСТАВКИ И СОГЛАСОВАНИЯ ЗАКАЗОВ. 6

1.1 Проблемы повышения качества взаимодействия с клиентом в современных условиях 6

1.2 Особенности функционирования систем коммуникации, актуализации заказа, согласования и информирования клиентов. 12

1.3 Исследование процессов доставки грузов как системы взаимосвязанных процессов 17

2 ВНЕДРЕНИЕ В ПРЕДПРИЯТИЕ СИСТЕМ ИНФОРМИРОВАНИЯ 20

2.1 Характеристика и анализ основных показателей деятельности предприятия 20

2.2 Методы передачи данных, анализ показателей работы доставки в различных географических областях 36

2.3 Обоснование выбранной системы информирования обеспечивающей выполнение потребностей предприятия 44

3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ ОНЛАЙН ИНФОРМИРОВАНИЯ 52

3.1 Проектирование мобильного приложения для информирования клиентов 52

3.2 Программные алгоритмы, программное обеспечение, анализ тестовых результатов 61

3.3 Эффективность и экономическое обоснование разработанных мероприятий 69

3.3.1 Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности 69

3.3.2 Расчет затрат на создание ИС 72

3.3.3 Предполагаемый экономический эффект от создания ИС 78

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 82

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 84