

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И РОБОТОТЕХНИКИ
КАФЕДРА «СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой


А.В. Бородуля
(подпись)

« 1 » 06 2018г.

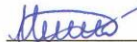
МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на соискание ученой степени магистра технических наук

«Моделирование процессов управления торговыми отношениями
предприятия»

Специальность 1-40 80 04 «Математическое моделирование, численные методы
и комплексы программ»

Магистрант


А. А. Мишота
(подпись, дата) 15.06.2018

Руководитель

к.т.н., доцент


И. Л. Ковалева
(подпись, дата) 15.06.2018

Минск 2018

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Официальный сайт «Tadviser» [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.tadviser.ru/index.php> – Дата доступа : 16.04.2018.
2. Официальный сайт «Институт позитивных технологий и консалтинга»: CRM системы: История возникновения и развития [Электронный ресурс] – Режим доступа : http://ippt.ru/biblioteka/stati_po_psihologii/psihologiya_upravleniya_i_vliyaniya/crmsistemy_istoriya_vozniknoveniya_i_razvitiya – Дата доступа : 16.04.2018.
3. Официальный сайт «Энциклопедия маркетинга»: Классификация CRM систем [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.marketing.spb.ru/soft/crm/classification.htm> – Дата доступа : 16.04.2018.
4. Salesforce.com: The Customer Success Platform To Grow Your Business [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://www.salesforce.com/> – Дата доступа : 16.04.2018.
5. Sales Automation. Cloud Based CRM System. Online Sales Management Software [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://www.amocrm.com/> – Дата доступа : 16.04.2018.
6. Soft Master: 1C Connector 2014 [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://soft-m.ru/expertiza/addon/integration/> – Дата доступа : 16.04.2018.
7. Битрикс24 - программа для управления бизнесом [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://www.bitrix24.com/> – Дата доступа : 16.04.2018.
8. Типы CRM систем [Электронный ресурс] – Режим доступа : [http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:CRM-%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_\(%D1%82%D0%B8%D0%BF%D1%8B\)](http://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:CRM-%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_(%D1%82%D0%B8%D0%BF%D1%8B)) – Дата доступа : 16.04.2018.
9. Управление взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://1c-gorod.ru/teoreticheskie-osnovy/upravlenie-vzaimootnosheniyami-s-klientami> – Дата доступа : 16.04.2018.

10. Гаджинский А. М. Логистика : учебник. М. : Дашков и К, 2010. 484 с.
11. Сергеева В. И. Корпоративная логистика в вопросах и ответах / под общ. и науч. ред. проф. В. И. Сергеева. М. : Инфра-М, 2013. 634 с.
12. Логистика! [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.megos.org.ua/navczannia/ru/logisxtyka.4.3.html> – Дата доступа : 16.04.2018.
13. Saati T., Kerne K. Analiticheskoe planirovanie. Organizacija system. Moscow, Radio i svjaz', 1991, 224 p.
14. Saati T. Prinjatie reshenij. Metod analiza ierarhij. Moscow, Radio i svjaz', 1993, 315 p.
15. Метод анализа иерархий [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://nootron.net.ua/Help.htm?p=chapter3.1.html> – Дата доступа : 16.04.2018.
16. Управление цепями поставок [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://finbel.by/Students/InetBooks/ContentSec.aspx?Y2NjK5EfTpB9oEsMV4FtYHlhIXbajsF1IiIKRsYigko=> – Дата доступа : 16.04.2018.
17. Кинзябулатов, Р., CRM. Подробно и по делу/ Р. Кинзябулатов, Издательские решения, 2016.
18. Раянов Р., Как создать свою CRM/ Р. Раянов, [Электронный ресурс] – Режим доступа : <http://www.web-automation.ru> – Дата доступа : 16.04.2018.
19. Гринберг П., CRM со скоростью света. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет/ П. Гринберг, Москва: Символ, 2016.
20. Джиллингем М., Лайсонс К. Управление закупочной деятельностью и цепью поставок. – М.: Инфра-М, 2014. – 816 с.
21. Линдерс Майкл, Фирон Харольд. Управление снабжением и запасами. Логистика. СПб: Виктория плюс, 2006. – 768 с.
22. Уотерс Д. Логистика. Управление цепью поставок. М.: Юнити, 2003. – 503с.
23. Миротин Л., Ташбаев Ы., Касенов А. Логистика: обслуживание потребителей: Учебник. М.: Инфра-М, 2002. – 192 с.

24. Сергеев В.И. Управление цепями поставок. – М.: Юрайт, 2014. – 480 с
25. Рачковская И.А. Логистика: учебное пособие, М.: Экономический ф-т МГУ им. М.В. Ломоносова, ТЕИС, 2010. – 248 с.
26. Скриптунова Е.А. Взаимодействие поставщика с розничными сетями // Управление продажами, №02(39), 2008
27. M. Hammad, M. Mehdi, etc. Supplier Selection in SMEs Using Analytic Hierarchy Process (AHP): A Study of Lock Industry in Aligarh, Rural Development in Bhutan - Prospects and Challenges, At Gaeddu College of Business Studies, Royal University of Bhutan, Bhutan, Volume: III, 2016
28. Avasarala S., Selenium WebDriver Practical Guide/ S. Avasarala, Packt publishing, 2014;
29. Kovalenko D., Selenium Design Patterns and Best Practices/ D. Kovalenko, Packt publishing, 2014;
30. .NET UI Controls for Developers of Mobile, Desktop, Web & Reporting Applications | www.DevExpress.com [Электронный ресурс] – Режим доступа : <https://devexpress.com/> – Дата доступа : 16.04.2018.
31. G. Secundo, D. Magarielli, etc. Supporting decision-making in service supplier selection using a hybrid fuzzy extended AHP approach: A case study, Business Process Management Journal 23(1), pp 196-222, 2017
32. B. Erdebilli, T. E. Erkan. Selecting the best supplier using analytic hierarchy process (AHP) method, 2012
33. I. Yuksel, M. Dagdeviren. Using the analytic network process (ANP) in a SWOT analysis – A case study for a textile firm. Information Science. 2007, 177, pp 3364-3382.