

**ПОЛТАВСЬКА ДЕРЖАВНА АГРАРНА АКАДЕМІЯ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ,
УПРАВЛІННЯ, ПРАВА ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ ТА ТЕХНОЛОГІЙ**

Пояснювальна записка

до кваліфікаційної роботи на здобуття ступеня вищої освіти Бакалавр

на тему: «Удосконалення системи автоматизації управлінських процесів у структурному підрозділі закладу вищої освіти на основі застосування ІР-телефонії»

Виконав: здобувач вищої освіти
за освітньо-професійною програмою
Інформаційні управляючі системи
спеціальності 126 Інформаційні
системи та технології
ступеня вищої освіти Бакалавр
групи 126ІСТ_бд_41
Кай С.О.
Керівник: Уткін Ю.В.
Рецензент: Муравльов В.В.

Полтава – 2021 року

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	6
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. АНАЛІЗ АВТОМАТИЗАЦІЇ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ У СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ	9
1.1. Сутність управлінських процесів в організаціях	9
1.2. Аналіз інформаційних систем управління в організаціях	15
1.3. Напрямки застосування ІР-телефонії для автоматизації управління діяльністю структурного підрозділу організації.....	19
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ	24
2.1. Дослідження видів діяльності персоналу структурного підрозділу закладу вищої освіти	24
2.2. Аналіз системи потоків інформації в досліджуваному структурному підрозділі.....	29
2.3. Характеристика інформаційних систем та телефонії в управлінні структурним підрозділом закладу вищої освіти	34
РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ КЛАСУ CRM ВІТРИХ24 ТА ВИКОРИСТАННЯ ІР-ТЕЛЕФОНІЇ В УПРАВЛІННІ СТРУКТУРНИМ ПІДРОЗДІЛОМ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ	37
3.1. Прикладні аспекти застосування системи Vitrix24 для удосконалення управління в структурному підрозділі.....	37
3.2. Демонстрація окремих функцій ІР-телефонії в роботі	43
3.3. Техніко-економічне обґрунтування ефективності впровадження систем ІР- телефонії та Vitrix24.....	47
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	52
ДОДАТКИ.....	56