ОГЛАВЛЕНИЕ

[Введение 4](#_Toc167443609)

[ГЛАВА 1. АНАЛИЗ УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПАНИИ 6](#_Toc167443610)

[1.1. Общая характеристика компании и её конкурентное положение 6](#_Toc167443611)

[1.2. Описание основных бизнес-процессов в компании 15](#_Toc167443612)

[1.3. Проблемы и направления совершенствования 18](#_Toc167443613)

[Выводы по Главе 1 22](#_Toc167443614)

[ГЛАВА 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ИНСТРУМЕНТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ В КОМПАНИИ 23](#_Toc167443615)

[2.1. Выбор инструментов имитационного моделирования бизнес-процессов компании 23](#_Toc167443616)

[2.2. Сравнительный анализ и выбор метода подбора поставщиков транспортных услуг компании 36](#_Toc167443617)

[2.3. Сравнительный анализ и выбор CRM-системы как элемента взаимодействия с клиентами 40](#_Toc167443618)

[2.4. Методы сегментации заказчиков транспортных услуг компании (как элемента *CRM-системы)* 44](#_Toc167443619)

[2.5. Инструменты прогнозирования спроса на услуги компании 49](#_Toc167443620)

[2.6. Блок-схема адаптивного совершенствования бизнес-процессов компании 56](#_Toc167443621)

[Выводы по Главе 2 58](#_Toc167443622)

[ГЛАВА 3. ЭКСПЕРЕМЕНТАЛЬНЫЕ РАСЧЕТЫ, МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ 60](#_Toc167443623)

[3.1. Построение имитационной модели основного бизнес-процесса компании 60](#_Toc167443624)

[3.2. Экспериментальные расчеты решений проблемных задач управления отношениями с клиентами компании (как элемента CRM-системы*)* 65](#_Toc167443625)

[3.3. Экономическая оценка результатов 76](#_Toc167443626)

[Выводы по Главе 3 82](#_Toc167443627)

[Заключение 83](#_Toc167443628)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 85](#_Toc167443629)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 87](#_Toc167443630)

[Приложение 1. Заявка на грузоперевозку 87](#_Toc167443631)

[Приложение 2. RFM-анализ 88](#_Toc167443632)

# **Введение**

Геополитические события, а ранее – пандемия, в значительной степени повлияли на транспортные компании по всему миру, а в особенности – на российские. В условиях неопределенности многие предприятия в данной сфере были вынуждены уйти с рынка. Для существующих компаний необходимо адаптироваться под резко изменяющийся рынок, санкции и введение новых ограничений. Появляется более острая необходимость в совершенствовании операционных процессов для устойчивого конкурентного положения и развития компаний.

При принятии решения о выборе темы выпускной квалификационной работы важнейшим критерием была ее практическая направленность. Кроме того, изучение и применение актуальных инструментов и методов, используемых в логистической сфере деятельности, стали немаловажным фактором. **Объектом** исследования выступает компания «Актив Карго», действующая на рынке грузовых авиаперевозок с 2011 года, а **предметом** исследования является операционная деятельность компании.

**Цель** работы заключается в повышении эффективности грузовых авиаперевозок в компании «Актив Карго» с помощью разработанных рекомендаций по совершенствованию операционной деятельности. **Актуальность** исследования обусловлена необходимостью совершенствования операционных процессов в условиях неопределенности в сфере грузовых авиаперевозок в России для обеспечения устойчивого конкурентного положения и повышения экономической эффективности компании. Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие **задачи**:

* Анализ организационно-экономических условий деятельности компании, выявление проблем и направлений совершенствования.
* Выбор, на основе анализа, инструментов имитационного моделирования и применение наиболее подходящего для построения бизнес-процессов компании.
* Выбор метода подбора поставщиков транспортных услуг, на основе анализа, и практическое применение наиболее подходящего.
* Выбор метода сегментации клиентской базы компании и практическое применение наиболее подходящего (как элемента CRM-системы).
* Подбор инструментов прогнозирования спроса на услуги компании с использованием результатов анализа и практическое применение наиболее подходящего.
* Разработка рекомендаций по совершенствованию операционных процессов компании.
* Экономическая оценка применения предложенных рекомендаций в практике деятельности компании.

Для выполнения поставленных задач в первой главе проведен анализ финансового положения компании, выявлены сильные и слабые стороны, а также возможности и угрозы организации, описана организационная структура предприятия, а также изучен основной бизнес-процесс грузовых авиаперевозок в компании.

Во второй и третьей главах работы проводится анализ, выбор и применение следующих инструментов – имитационное моделирование бизнес-процессов, методы подбора поставщиков транспортных услуг, CRM-система, как элемента взаимодействия с клиентами, методы сегментации и выбора заказчиков, инструменты прогнозирования спроса. Также был проведен анализ сущности и особенностей организации кросс-докинговых процессов в исследуемой компании, а затем разработана блок-схема адаптивного совершенствования основного бизнес-процесса.

**Результатом** работы является разработка экономически обоснованных рекомендаций по совершенствованию основного бизнес-процесса грузовых авиаперевозок, которые положительно повлияют как на временные, так и на финансовые затраты организации.