

Авторська довідка

(реферату кваліфікаційної роботи магістра)

Назва кваліфікаційної роботи магістра: *Розробка та дослідження автоматизованої системи підтримки взаємодії з клієнтами на поліграфічному підприємстві*

Назва (англ.): *Development and study of an automated system of customer communications support on a printing plant*

Освітній ступінь : *магістр*

Шифр та назва спеціальності: *151 - Автоматизація та комп'ютерно-інтегровані технології*

Екзаменаційна комісія: *№ 24*

Установа захисту: *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

Дата захисту: *24.12.2020 р.* **Місто:** *Тернопіль*

Сторінки:

Кількість сторінок кваліфікаційної роботи: *62*

Кількість сторінок реферату:

УДК: *681.5.075*

Автор кваліфікаційної роботи

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): *Бариш Тетяна Володимирівна*

розкривати ініціали

Прізвище, ім'я (англ.): *Barysh Tetiana*

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце навчання (установа, факультет, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, факультет прикладних інформаційних технологій та електроінженерії, м. Тернопіль, Україна.*

Керівник

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): *Стухляк Петро Данилович*

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): *Stukhlyak Petro*

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра комп'ютерно-інтегрованих технологій, м. Тернопіль, Україна*

Вчене звання, науковий ступінь, посада: *доктор технічних наук, професор кафедра комп'ютерно-інтегрованих технологій*

Рецензент

Прізвище, ім'я, по батькові (укр.): *Дмитрів Олена Романівна*

повністю

Прізвище, ім'я (англ.): *Dmytriv Olena*

використовувати паспортну транслітерацію (КМУ 2010)

Місце праці (установа, підрозділ, місто, країна): *Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, кафедра автоматизації технологічних процесів та виробництв, м. Тернопіль,*

Україна

Вчене звання, науковий ступінь, посада: *доцент, кандидат технічних наук*

Ключові слова

українською: CRM-система, бізнес-процес, автоматизована система керування, поліграфія, ІС

до 10 слів

англійською: CRM-system, business process, automated system control, printing, IC

до 10 слів

Анотація

українською: Метою даної кваліфікаційної роботи є моделювання інформаційних потоків для взаємодії з клієнтами, проектування системи бізнес-процесів та розробка інструментальних засобів управління взаємовідносинами з клієнтами поліграфічного підприємства. В ході роботи було розглянуто актуальність управління взаємовідносинами з клієнтами, вивчено їх автоматизацію у напрямку підтримки прийняття рішень. Детальний аналіз існуючих CRM-систем дозволив виділити і структурувати інформаційні потоки, які існують на поліграфічному підприємстві, а також дослідити алгоритмічне забезпечення окремих видів взаємодії. При виконанні роботи були побудовані діаграми, що описують функціональні схеми бізнес-процесів для взаємодії з клієнтами по методології IDEF0 і DFD, створено проект структури інформаційної моделі CRM – системи, а також розроблено інструментальні засоби системи управління взаємовідносинами на поліграфічному підприємстві.

англійською: The purpose of this qualification work is to model information flows for interaction with customers, designing a system of business processes and development of tools for managing relationships with customers of a printing company. In the course of the work the urgency of customer relationship management was considered, their automation in the direction of decision support was studied. Detailed analysis of existing CRM-systems allowed to identify and structure information flows that exist in the printing company, as well as to explore the algorithmic support of certain types of interaction. During the work the diagrams describing functional schemes of business processes for interaction with clients on IDEF0 and DFD methodology were constructed, the project of structure of information model of CRM - system is created, and also tools of system of management of mutual relations at the polygraphic enterprise are developed.