**АННОТАЦИЯ**

к выпускной квалификационной работе

***«Разработка программного виртуального помощника по работе с клиентами и заказами сервисного центра»***

Мацук Владислав Сергеевич

Ключевые слова: программное обеспечение, сервисный центр, данные, API, клиент, сервер.

Целью данного проекта является создание программного виртуального помощника, предназначенного для обработки клиентских обращений и заказов в условиях работы сервисного центра.

Данная цель определила необходимость постановки и решения основных задач:

1. Проанализировать текущий процесс работы с заказами в сервисном центре
2. Спроектировать архитектуру и логику работы виртуального помощника
3. Разработать программного виртуального помощника для автоматизации обработки заказов
4. Сделать выводы, подвести итоги.

Работа состоит из трех глав, содержащих в себе описание разработки данной системы.

В первой главе рассмотрен анализ предметной области.

Во второй главе рассматривается проектирование системы.

В третьей главе рассмотрена разработка системы.

Выводы имеют практическую значимость и могут быть использованы в деятельности сервисного центра организации ООО «Термо-Мастер сервис».

Работа включает: 59 страниц, 1 таблицу, 19 рисунков. Использованных источников – 20 .