Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«CИБИPCKИЙ ФEДEPAЛБHЫЙ УHИBEPCИTET»

Космических и информационных технологий

институт

Информационные системы

кафедра

Утверждаю

Заведующий кафедры ИC

А.А. Раскина

подпись инициалы, фамилия

« » 2023 г.

# БAKAЛABPCKAЯ PAБOTA

09.03.02 – «Информационные системы и технологии»

Автоматизация приема и обработки заявок отделом

ООО «МаксБонус»

Руководитель

подпись, дата

профессор, к.т.н. Ю. A. Маглинец

инициалы, фамилия

Выпускник

подпись, дата

П. М. Горбунов

инициалы, фамилия

Нормкотролер ст. препод. ИС Ю.В. Шмагрис

подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2023Федеральное государственное автономное образовательное

учреждение высшего образования

«CИБИPCKИЙ ФEДEPAЛБHЫЙ УHИBEPCИTET»

Космических и информационных технологий

институт

Информационные системы

кафедра

Утверждаю

Заведующий кафедры ИC

А.А. Раскина

подпись инициалы, фамилия

« » 2023 г.

# ЗАДАНИЕ

# НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

# В форме бакалаврской работы

Студенту Горбунову Петру Михайловичу

Группа: КИ19-14Б Направление: 09.03.02 «Информационные системы и технологии»

Тема выпускной квалификационной работы: Автоматизация приема и обработки заявок отделом ООО «МаксБонус»

Утверждена приказом по университету ………..

Руководитель ВКР: Ю.А. Маглинец, профессор, кандидат технических наук, доцент кафедры Систем искусственного интеллекта ИКИТ СФУ.

Исходные материалы ВКР: …..

Перечень разделов ВКР: …..

Руководитель Ю. A. Маглинец

подпись, дата

Задание принял к исполнению П. М. Горбунов

подпись, дата

« » 2023 г.

**РЕФЕРАТ**

**Содержание**

I. Введение

* Актуальность темы
* Цель и задачи работы
* Обоснование выбора темы

II. Обзор процесса приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус"

* Описание процесса приема и обработки заявок
* Анализ основных задач и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники отдела
* Описание существующих подходов к автоматизации процесса

III. Анализ существующих информационных систем для автоматизации процесса приема и обработки заявок

* Обзор существующих информационных систем
* Анализ конкурентов, преимуществ и недостатков

IV. Разработка информационной системы для автоматизации процесса приема и обработки заявок

* Описание требований к системе
* Проектирование интерфейса системы
* Разработка базы данных и логики обработки заявок
* Реализация API
* Интеграция новой системы с существующими информационными системами компании

V. Тестирование и отладка информационной системы

* Проведение тестирования системы на корректность работы и соответствие требованиям
* Отладка системы и устранение выявленных ошибок

VI. Обучение сотрудников отдела работе с новой информационной системой

* Описание процесса обучения
* Разработка обучающей документации для использования системы

VII. Оценка эффективности новой информационной системы

* Сравнение производительности и качества обслуживания до и после внедрения новой системы
* Анализ экономической эффективности внедрения новой системы

VIII. Заключение

* Основные результаты работы
* Рекомендации по дальнейшему усовершенствованию системы

IX. Список использованных источников

X. Приложения

* Описание используемых технологий
* Примеры использования системы

**Цель диплома**

разработать информационную систему, которая позволит автоматизировать процесс приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус", ускорить и оптимизировать рабочий процесс, снизить вероятность ошибок, а также улучшить качество обслуживания клиентов.

**Задачи диплома**

Изучение существующего процесса приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус".

Анализ требований и потребностей отдела и клиентов компании в отношении приема и обработки заявок.

Разработка детального технического задания для информационной системы автоматизации приема и обработки заявок.

Разработка и реализация информационной системы, включая создание интерфейса для пользователей, базы данных и логики обработки заявок.

Тестирование и отладка системы, а также ее интеграция с существующими информационными системами компании.

Обучение сотрудников отдела работе с новой системой и создание необходимой документации для использования системы.

Оценка эффективности новой системы на основе сравнения производительности и качества обслуживания до и после внедрения системы.

Подготовка отчета о проделанной работе и описания всех этапов проекта.

**Введение**

Современные компании стремятся к автоматизации своих бизнес-процессов с целью ускорения и оптимизации работы, снижения рисков и повышения качества обслуживания клиентов. Одним из ключевых направлений автоматизации является автоматизация процесса приема и обработки заявок, которая является основой работы многих отделов компаний.

Целью данного дипломного проекта является разработка информационной системы, которая позволит автоматизировать процесс приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус". Данная информационная система будет разработана с учетом требований и потребностей отдела, а также потребностей клиентов компании в отношении приема и обработки заявок.

В рамках данного проекта будут рассмотрены основные задачи, которые стоят перед отделом компании, связанные с процессом приема и обработки заявок. Также будут рассмотрены существующие подходы к автоматизации процесса приема и обработки заявок, их преимущества и недостатки. На основе анализа существующих подходов будет разработана информационная система, которая позволит ускорить и оптимизировать рабочий процесс, снизить вероятность ошибок и улучшить качество обслуживания клиентов.

Описание разработанной информационной системы будет включать создание интерфейса для пользователей, базы данных и логики обработки заявок. Система будет интегрирована с существующими информационными системами компании. После тестирования и отладки системы сотрудники отдела будут обучены работе с новой системой и создана необходимая документация для использования системы.

В дальнейшем будет проведена оценка эффективности новой системы на основе сравнения производительности и качества обслуживания до и после внедрения системы. В результате работы над проектом будет подготовлен отчет, в котором будут описаны все этапы проекта и полученные результаты.

**Выбор темы**

Выбор темы диплома "Автоматизация приема и обработки заявок отделом ООО 'МаксБонус'" обосновывается необходимостью усовершенствования процесса приема и обработки заявок в данной компании. В настоящее время сотрудники отдела ООО "МаксБонус" выполняют процессы приема и обработки заявок вручную, что приводит к ряду проблем, таких как длительные сроки выполнения заявок, высокая вероятность ошибок и необходимость большого количества времени и труда для поиска и обработки информации.

Целью данного диплома является разработка информационной системы для автоматизации процесса приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус", что позволит ускорить процесс выполнения заявок, снизить вероятность ошибок и повысить качество обслуживания клиентов. Разработка такой системы является актуальной и перспективной задачей, так как позволит компании повысить свою конкурентоспособность и улучшить качество обслуживания клиентов.

Таким образом, выбор темы диплома обосновывается значимостью задачи для компании, а также актуальностью и перспективностью разработки информационной системы для автоматизации процесса приема и обработки заявок в отделе ООО "МаксБонус".

**Описание процесса приема и обработки заявок**

1. Прием заявок. Заявки могут поступать через различные каналы, например, по электронной почте, телефону, через онлайн-формы на сайте или мессенджеры.
2. Регистрация заявки. После получения заявки ее необходимо зарегистрировать, чтобы она не потерялась и можно было отслеживать ее статус и ход выполнения.
3. Классификация и приоритизация заявки. Заявки могут быть различного характера, поэтому их нужно классифицировать и определить приоритетность выполнения, например, срочная или обычная.
4. Назначение исполнителя. В зависимости от характера заявки, она может быть назначена определенному специалисту, который занимается решением таких проблем.
5. Выполнение заявки. Специалист, назначенный на выполнение заявки, приступает к ее решению. В случае, если он не может решить проблему самостоятельно, он может обратиться к другим специалистам или к руководству.
6. Отслеживание статуса заявки. Вся информация о выполнении заявки фиксируется в системе техподдержки, что позволяет отслеживать ее статус и ход выполнения.
7. Завершение заявки. После выполнения заявки специалисты проводят ее тестирование, чтобы убедиться, что проблема решена. После этого заявка закрывается.
8. Оценка качества обслуживания. Часто в рамках процесса обработки заявок техподдержки предусмотрена оценка качества обслуживания со стороны клиента. Это позволяет улучшать процесс обработки заявок и повышать удовлетворенность клиентов.

**Описание процесса приема и обработки заявок**

Система должна обеспечивать следующий функционал:

* Возможность создания и отслеживания заявок на техническую поддержку от пользователей с помощью веб-интерфейса.
* Автоматическое назначение ответственных специалистов для обработки заявок в зависимости от их тематики, приоритета и доступности специалистов.
* Возможность классификации заявок по различным параметрам (приоритет, статус, тип проблемы).
* Предоставление мониторинга обработки заявок, с возможностью генерации отчетов и статистики об эффективности работы технической поддержки.
* Интеграция с другими системами, используемыми в организации.
* Возможность доступа к системе через веб-интерфейс и мобильные устройства.

Требования должны быть понятны и конкретны, чтобы легко оценить реализуемость и создать систему, которая полностью соответствует потребностям пользователей.