**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.

**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

**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".