

## АННОТАЦИЯ

Объем работы 96 стр., 27 рис., 23 табл., 8 источников информации.

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА, РАЗРАБОТКА, ПРОЕКТИРОВАНИЕ, МОДЕЛИРОВАНИЕ, УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ, КОНТРОЛЬ ОБРАЩЕНИЙ, БАЗА ДАННЫХ, ИНТЕРФЕЙС, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ.**

Рассматриваемый в дипломном проекте объект – служба поддержки покупателей в компании ООО «Нижновтранс».

В результате проведенного анализа процесса работы по учету обращений покупателей на рассматриваемом предприятии, были выявлены такие недостатки, как: отсутствие единой информационной базы; возможная избыточность хранимой информации; высокие временные затраты, связанные с большим количеством операций, выполняемых вручную; сложность в отслеживании этапов жизненного цикла заказа и обращений покупателей, трудоемкость получения сводных отчетов.

Цель работы: устранение выявленных недостатков и повышение эффективности процесса учета взаимоотношений клиентов с онлайн торговым центром ООО системы учета взаимоотношений клиентов с онлайн торговым центром, а также расчет экономической эффективности от внедрения.

Разработка собственной информационной системы базируется на СУБД Oracle с использованием компоненты Oracle Application Express — свободной среды быстрой разработки прикладного программного обеспечения на основе СУБД Oracle, целиком реализованной как веб-приложение. При разработке был использован язык программирования PL/SQL, как один из совместимых с Oracle Application Express.

Результат работы: в результате выполнения работы была спроектирована информационная система учета взаимоотношений клиентов с онлайн торговым центром ООО «Нижновтранс», что позволило снизить трудоемкость выполнения процессов, увеличить производительность труда, сократить численность сотрудников при прежнем объеме выполненных работ. Высвобожденные после внедрения сотрудники могут быть использованы либо для других более трудоёмких операций, либо в тех отделах на предприятии, где существует нехватка специалистов.