

АНОТАЦІЯ

Дипломну роботу виконано на 65 аркушах, вона містить 2 додатка та перелік посилань на використані джерела з 14 найменувань. У роботі наведено 17 рисунків та 2 таблиці.

Метою даної роботи є створення CRM-системи спортивно-оздоровчого комплексу "Гора".

В рамках дипломної роботи було оглянуто економічні ефекти, які виникають при впровадженні CRM рішення, проведено теоретичне дослідження аспектів впровадження CRM-системи. Було спроектовано сховище даних, що включає в себе базу даних, засновану на семантичній моделі уявлення.

Інформаційна система покликана вирішити проблему ведення клієнтської бази, максимального контролю за роботою з клієнтами та управління взаємовідносинами з ними. За допомогою CRM-системи стане можливим збільшити швидкість обслуговування клієнтів.

У другому розділі роботи описані теоретичні основи застосування CRM. Такі моменти, як історія появи, архітектура, концепція та інше. Також у другому розділі викладено опис використання інформаційної системи на прикладі вже існуючих рішень. У третьому розділі описано розробки інформаційної системи для спортивно-оздоровчого комплексу, вказані цілі і основні сутності та модулі системи. У четвертому розділі описані засоби розробки програмного продукту та його інтерфейс, проведено тестування основних функцій.

Ключові слова: customer, relationship, management, CRM, аналіз, ПО, автоматизована система, засоби автоматизації, бази даних, сховище даних, оптимізація.