

Пусев С.А. ИС-41 Разработка комплексной CRM системы для абонентского обслуживания клиентов РПУП «ГомельОблГаз»

Объем: 151 с., 21 рис., 19 табл., 9 формулы, 20 источников, 6 прил.

КОМПЛЕКСНАЯ CRM СИСТЕМА, АБОНЕНТСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ТЕЛЕГРАМ-БОТ, ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ, FPGA, MySQL.

В дипломном проекте представлена разработка комплексной CRM системы для абонентского обслуживания клиентов РПУП "ГомельОблГаз".

Объект исследования – система абонентского обслуживания клиентов газовой службы.

Предметом исследования являются схема, конструктивное исполнение и программное обеспечение Telegram-бота.

Цель работы – разработка комплексной CRM системы для обеспечения удобного и современного интерфейса абонентского обслуживания и эффективного хранения данных клиентов.

В процессе разработки был проведен сравнительный анализ различных технологий и подходов. Были изучены возможности использования Telegram-бота, личного кабинета и базы данных. Также был проведен анализ различных платформ, и в результате была выбрана платформа FPGA для обеспечения высокой производительности и безопасности данных.

Полученные результаты. В результате разработки была создана комплексная CRM система, включающая в себя Telegram-бота для быстрого получения ответов на типовые вопросы, личный кабинет для доступа к информации о счетах за газ и возможность задать вопрос специалисту. Система обеспечивает высокую степень защиты данных и удобство использования для клиентов.

Сфера применения. Разработанная комплексная CRM система может быть использована газовыми службами для эффективного и удобного абонентского обслуживания клиентов.