

**Державний торговельно-економічний університет
Вінницький торговельно-економічний інститут**

Кафедра економічної кібернетики та інформаційних систем

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Інформаційна система управління взаємозв'язками з клієнтами на підприємстві»

(за матеріалами НЕМИРІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ НЕМИРІВСЬКОГО РАЙОНУ ВІННИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ ВІДДІЛУ ОСВІТИ НЕМИРІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

Здобувача вищої освіти
4 курсу, групи ІСТ-41д,
спеціальності 126
«Інформаційні системи та
технології» /освітньої
програми «Інформаційні
технології у бізнесі»
денної форми навчання

Бруса Володимира
Сергійовича

Науковий керівник
кандидат педагогічних наук,
доцент

Радзіховська
Лариса Миколаївна

Науковий консультант
кандидат технічних наук,
доцент

Кузьміна Олена
Михайлівна

Гарант освітньої програми
кандидат технічних наук,
доцент

Кузьміна Олена
Михайлівна

Вінниця 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 СУТНІСТЬ ТА ПРИЗНАЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКАМИ З КЛІЄНТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	5
1.1 Роль інформаційних систем управління взаємозв'язками з клієнтами	5
1.2 Види інформаційних систем управління взаємозв'язками з клієнтами в сфері освіти.....	9
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВІДДІЛУ ОСВІТИ НЕМИРІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	11
2.1 Коротка характеристика відділу освіти Немирівської міської ради.....	11
2.2 Аналіз технічного і програмного забезпечення відділу освіти Немирівської міської ради.....	15
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ ВІДДІЛУ ОСВІТИ НЕМИРІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	22
3.1 Механізм удосконалення інформаційної системи управління взаємозв'язками з клієнтами на підприємстві.....	22
3.2 Впровадження в інформаційну систему чат-боту.....	28
ВИСНОВКИ.....	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37
ДОДАТКИ	41