

МИНОБРАНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МИРЭА – РОССИЙСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РТУ МИРЭА

БИЗНЕС-КЕЙС
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ»

ТЕМА БИЗНЕС-КЕЙСА:
«МОДЕРНИЗАЦИЯ СУЩЕСТВУЮЩЕЙ ИС ПУТЕМ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ЧАТ-БОТА И НАСТРОЙКИ СЕТЕВОЙ
СВЯЗАННОСТИ С ДЕЙСТВУЮЩИМ **CRM**»



Москва **2023**

ГРУППА ГИБ**0-02-20**
ПОДГРУППА «**ERP**ШКА»
СТУДЕНТЫ: БОРОДКИН Ф., ГРИГОРЬЕВ Д., МОЖАЕВ А., МЫЛЬНИКОВ В.
РУКОВОДИТЕЛЬ КУЩ М.В.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Цель проекта — внедрение чат-бота для бронирования билетов в кинотеатре.

Задачи:

- Создание и разработка функционала чат-бота для бронирования билетов в кинотеатре;
- обеспечение понятного интерфейса для пользователей;
- разработка дизайна чат-бота;
- разработка сценария чат-бота и алгоритма бронирования билетов;
- тестирование и запуск

СИТУАЦИЯ ДО СТАРТА ПРОЕКТА

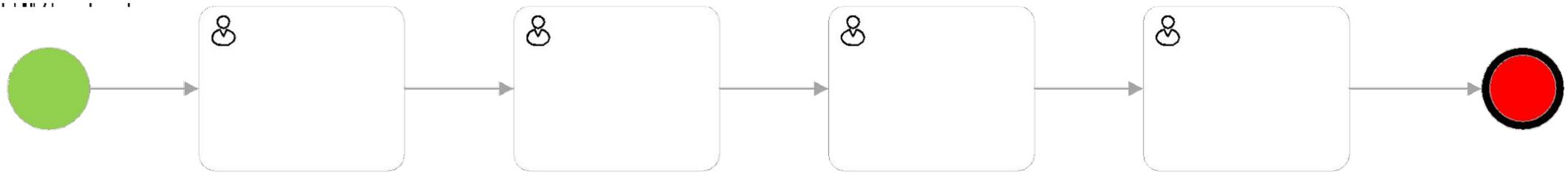
Сайт

Бронирование билетов через сайт было не всегда удобным, поскольку требовало от пользователей регистрации и авторизации. Кроме того, сайт мог быть не всегда удобным для использования на мобильных устройствах.

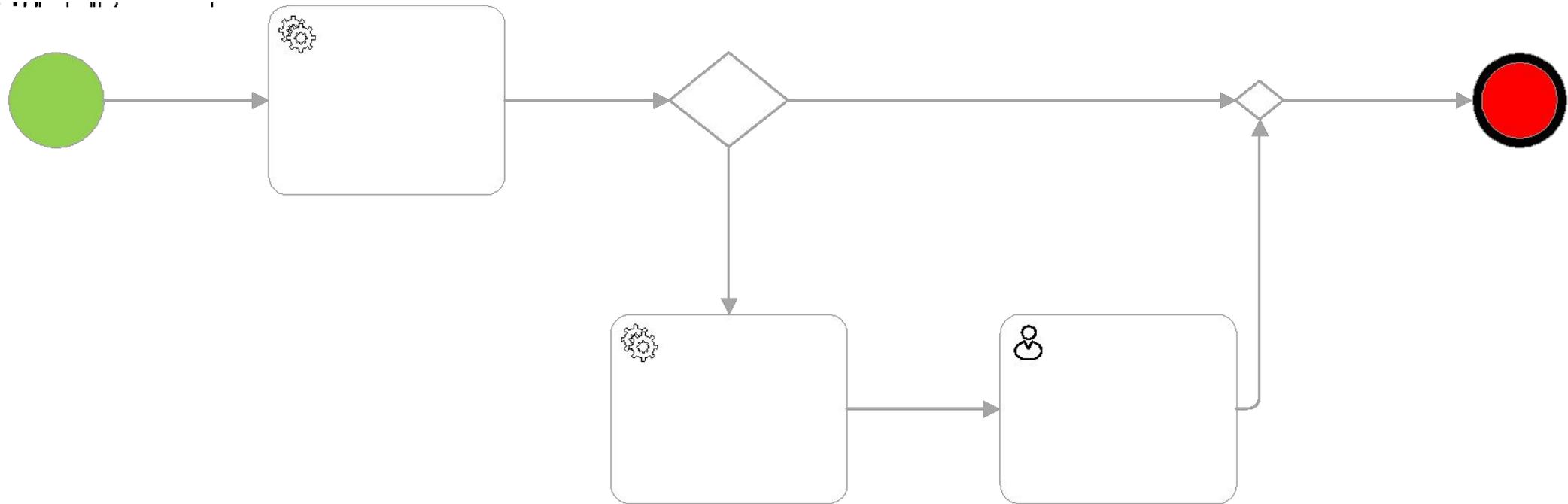
Колл-центр

Бронирование билетов через колл-центр было более удобным, чем через сайт, но все же было не всегда удобно, поскольку требовало от пользователей тратить время на ожидание ответа оператора. Кроме того, колл-центр мог быть перегружен, что приводило к задержкам в обслуживании клиентов.

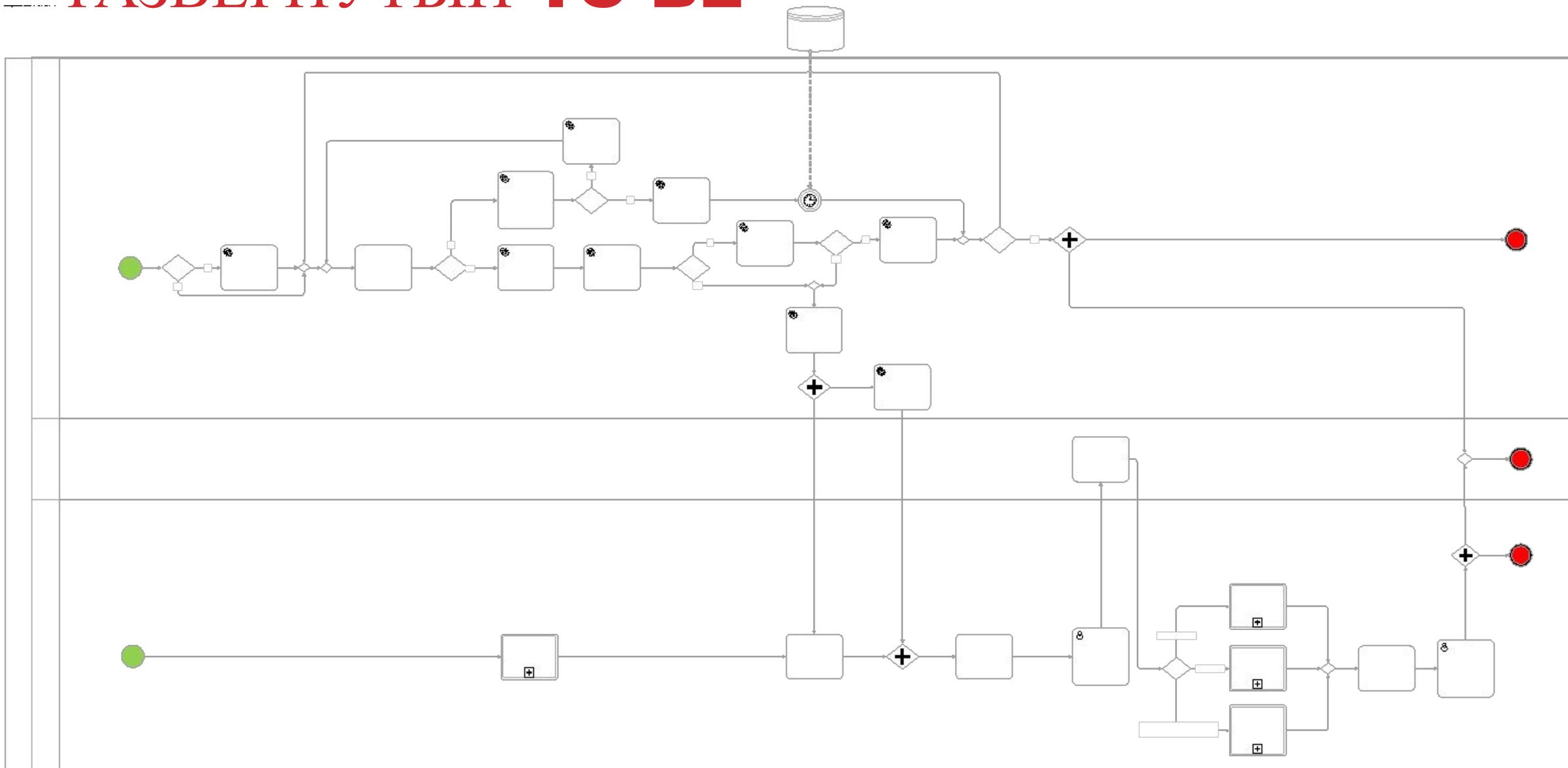
ПРОЦЕСС ВЕРХНЕГО УРОВНЯ КОМПАНИИ



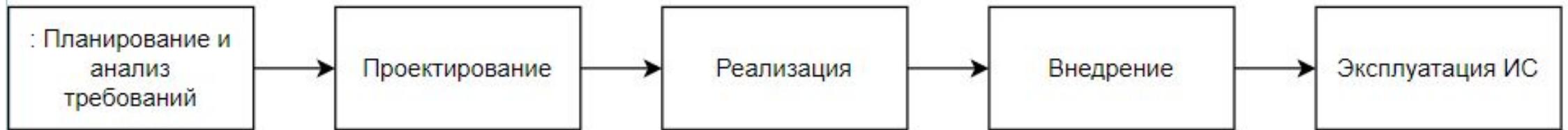
ВЕРХНИЙ УРОВЕНЬ **TO BE**



РАЗВЕРНУТЫЙ TO BE



ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ИС

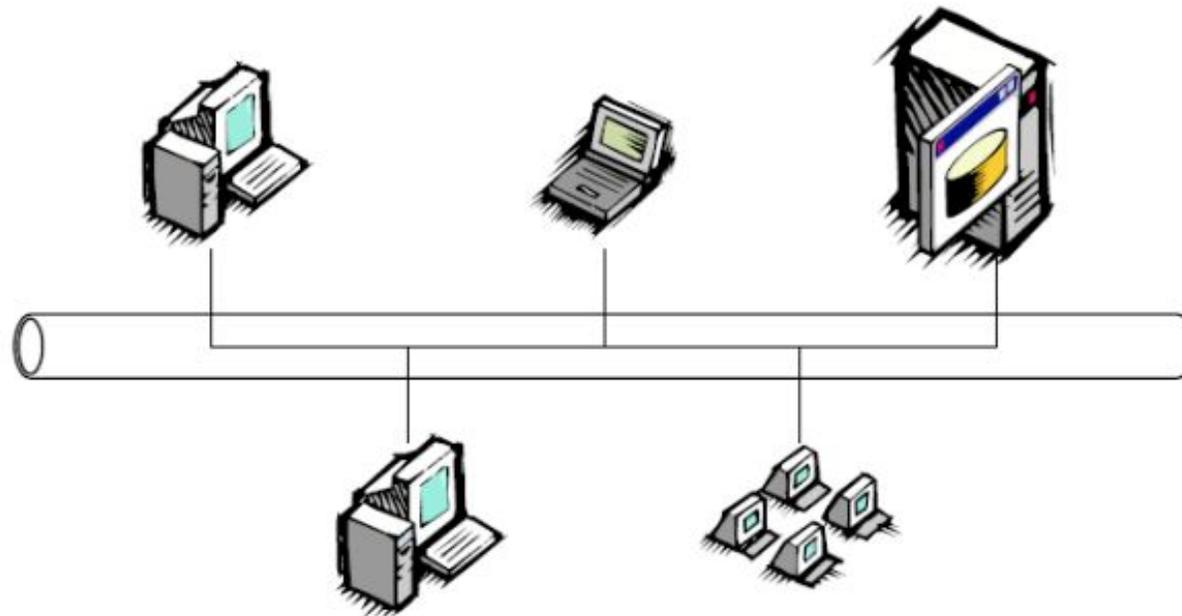


АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ



ТИП АРХИТЕКТУРЫ ИС

Клиент-серверная архитектура с тонким клиентом. Эта архитектура предполагает наличие центрального сервера, на котором хранятся данные и выполняются все основные вычисления.



РЕЗУЛЬТАТЫ АВТОМАТИЗАЦИИ

- **Увеличение удобства для клиентов**
- **Снижение затрат**
- **Улучшение обслуживания клиентов**

ВОПРОСЫ

- 1.** Какие были проблемы до внедрения чат-бота?
- 2.** На какой платформе будет разработан чат-бот?
- 3.** Какой тип архитектуры ИС был выбран?
- 4.** Сколько займет внедрение проекта?
- 5.** Какие получились результаты автоматизации?