**АНОТАЦІЯ**

Кваліфікаційна робота включає пояснювальну записку 68 с., 36 рис.

Об’єкт розробки – Процеси створення та функціонування спеціалізованої інформаційної системи для кастомізованого масового обслуговування.

Дипломний проєкт "Спеціалізована інформаційна система кастомізованого масового обслуговування" присвячений розробці ефективної системи для забезпечення персоналізованого обслуговування великої кількості клієнтів.

У роботі досліджено теоретичні та практичні аспекти створення інформаційних систем, проведено аналіз предметної області та існуючих аналогів. Особливу увагу приділено проєктуванню бази даних, яка є ключовим компонентом системи, а також розробці діаграми варіантів використання для оптимізації функціоналу. Проєктування системи охоплює вибір відповідних засобів розробки та створення основних компонентів, що забезпечують її ефективну роботу. На завершальному етапі проведено тестування системи для перевірки її працездатності та відповідності вимогам.

В ході розробки було проведено:

* Аналіз теоретичних і прикладних аспектів інформаційних систем.
* Дослідження предметної області та існуючих рішень на ринку.
* Розробка структури бази даних для кастомізованого обслуговування.
* Створення діаграми варіантів використання.
* Вибір засобів розробки та реалізація компонентів системи.
* Проведення тестування для перевірки відповідності вимогам.

Результати дослідження свідчать про те, що запропонована система здатна значно підвищити ефективність обслуговування клієнтів, зменшити навантаження на підтримку та покращити загальну лояльність клієнтів.

Ключові слова:

ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА, КАСТОМІЗОВАНЕ МАСОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, БАЗА ДАНИХ, ЕЛЕКТРОННА КОМЕРЦІЯ, ПЕРСОНАЛІЗОВАНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ДІАГРАМА ВАРІАНТІВ ВИКОРИСТАННЯ, РОЗРОБКА ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.

**ABSTRACT**

The qualification work includes an explanatory note 68 p., 36 figures

Object of development – Processes of creation and operation of a specialized information system for customized queuing.

The diploma project "Specialized Information System of Customized Queuing" is dedicated to the development of an effective information system to provide personalized service to a large number of customers.

The paper examines the theoretical and practical aspects of the creation of information systems, analyzes the subject area and existing analogues. Particular attention is paid to the design of the database, which is a key component of the system, as well as the development of a use case diagram to optimize the functionality

System design includes the selection of appropriate design tools and the creation of the main components that ensure its efficient operation. At the final stage, the system was tested to verify its performance and compliance with the requirements.

In the course of development:

* Analysis of theoretical and applied aspects of information systems creation.
* Research of the subject area and existing solutions in the market.
* Development of a database structure for customized queuing.
* Create a use case diagram.
* Selection of development tools and implementation of system components.
* Conducting testing to verify performance and compliance.

The results of the study indicate that the proposed system can significantly increase the efficiency of customer service, reduce the burden on support and improve overall customer loyalty.

Keywords:

INFORMATION SYSTEM, CUSTOMIZED QUEUING, DATABASE, E-COMMERCE, PERSONALIZED SERVICE, USE CASE DIAGRAM, SOFTWARE DEVELOPMENT.