

## РЕФЕРАТ

Повна назва «Дослідження методів оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії»

Магістерська робота за фахом: 124 «Системний аналіз»

Студент гр. СА-22-1м ДДМА, К.Д. Ященко – Краматорськ, 2023.

Робота містить 118 стор., 43 рисунка, 16 таблиць, 29 джерел.

У першому розділі проведено аналіз особливостей методів оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії, проведено аналіз нинішнього стану комп'ютеризації, розроблено функціональну модель та проведено аналіз існуючих бізнес – процесів, наведено перелік існуючих рішень для розв'язання виявлених проблем, обґрунтовано доцільність проектування та розроблення програмного продукту, створено концептуальну модель системи.

У другому розділі проведено опис, аналіз можливості застосування методів оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії, наведено діаграми функцій розроблюваної системи, описано технічне та системне забезпечення розробки. Виконано аналіз особливостей застосування математичних моделей для вирішення задач оптимізації роботи з клієнтами.

У третьому розділі проведено дослідження параметрів математичних моделей для оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії

У четвертому розділі проведено аналіз характеристик, задач та мети діяльності страхової компанії, демонстрацію, роботи системи оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії, розраховано економічну ефективність реалізації системи оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії. Виконано опис процесу проектування структури та архітектури програмного забезпечення, процес розробки програмного забезпечення та проектування бази даних, детально описано розробку сторінок інтерфейсу користувача та адміністративної панелі.

Мета роботи: оптимізація роботи з клієнтами страхової компанії шляхом розробки інформаційної системи реєстрації та обліку договорів у страховій компанії.

Об'єкт дослідження: процес реєстрації та обліку договорів страхової компанії.

Предмет дослідження: методи автоматизації процесу реєстрації та обліку договорів страхової компанії.

Методи дослідження: методи теорії масового обслуговування, методи оптимізації.

Новизна роботи: отримали подальший розвиток методи оптимізації роботи з клієнтами страхової компанії за рахунок впровадження методів теорії масового обслуговування.

Практична цінність: підвищення якості обслуговування клієнтів страхових компаній.

ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА, КОМУТАТОРИ, ФІЗИЧНА СИСТЕМА, БАЗА ДАНИХ, BoUML, EMBARCADERO RAD STUDIO 12.3, СТРАХОВА КОМПАНІЯ

## ABSTRACT

Full title "Research on methods of optimizing work with clients of an insurance company"

Master's thesis by specialty: 124 "System analysis"

Student of SA-22-1m DDMA, K.D. Yashchenko - Kramatorsk, 2023.

The work contains 118 pages, 43 figures, 16 tables, and 29 sources.

In the first section, an analysis of the features of optimization methods for working with insurance company clients was carried out, an analysis of the current state of computerization was carried out, a functional model was developed and an analysis of existing business processes was carried out, a list of existing solutions for solving the identified problems was given, the feasibility of designing and developing software was substantiated product, a conceptual model of the system was created.

In the second chapter, a description and analysis of the possibility of applying methods of optimizing work with insurance company clients is provided, diagrams of the functions of the developed system are given, and technical and system support of the development is described. The analysis of the features of the application of mathematical models to solve problems of optimization of work with clients was performed.

In the third chapter, a study of the parameters of mathematical models for optimizing work with clients of the insurance company was carried out

In the fourth chapter, an analysis of the characteristics, tasks and purpose of the insurance company's activity, a demonstration of the operation of the insurance company's customer service optimization system, and the economic efficiency of the insurance company's customer service optimization system were calculated. The description of the process of designing the structure and architecture of the software, the process of software development and database design, and the development of the user interface pages and the administrative panel are described in detail.

The purpose of the work: optimization of work with clients of the insurance company by developing an information system for registration and accounting of contracts in the insurance company.

Research object: the process of registration and accounting of insurance company contracts.

The subject of the study: methods of automating the process of registration and accounting of insurance company contracts.

Research methods: mass service theory methods, optimization methods.

The novelty of the work: methods of optimizing work with insurance company clients were further developed due to the introduction of mass service theory methods.

Practical value: improving the quality of customer service of insurance companies.

INFORMATION SYSTEM, SWITCHES, PHYSICAL SYSTEM, DATABASE, BoUML,  
EMBARCADERO RAD STUDIO 12.3, INSURANCE COMPANY