

# Облікова картка дисертації

## I. Загальні відомості

**Державний обліковий номер:** 0407U003622

**Особливі позначки:** відкрита

**Дата реєстрації:** 01-10-2007

**Статус:** Захищена

**Реквізити наказу МОН / наказу закладу:**



## II. Відомості про здобувача

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Крючковський Дмитро Олександрович

2. Kriuchkovskiy Dmitry Aleksandrovich

**Кваліфікація:**

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Вид дисертації:** кандидат наук

**Аспірантура/Докторантура:** ні

**Шифр наукової спеціальності:** 05.13.06

**Назва наукової спеціальності:** Інформаційні технології

**Галузь / галузі знань:** Не застосовується

**Освітньо-наукова програма зі спеціальності:** Не застосовується

**Дата захисту:** 28-08-2007

**Спеціальність за освітою:** 7.050103

**Місце роботи здобувача:** Херсонський національний технічний університет

**Код за ЄДРПОУ:** 05480298

**Місцезнаходження:** 73000, м. Херсон, Бериславське шосе, 24

**Форма власності:**

**Сфера управління:** Міністерство освіти і науки України

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **III. Відомості про організацію, де відбувся захист**

**Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради):** Д 67.052.01

**Повне найменування юридичної особи:**

**Код за ЄДРПОУ:**

**Місцезнаходження:**

**Форма власності:**

**Сфера управління:**

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію**

**Повне найменування юридичної особи:** Херсонський національний технічний університет

**Код за ЄДРПОУ:** 05480298

**Місцезнаходження:** 73000, м. Херсон, Бериславське шосе, 24

**Форма власності:**

**Сфера управління:** Міністерство освіти і науки України

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

### **V. Відомості про дисертацію**

**Мова дисертації:**

**Коди тематичних рубрик:** 50.49.37

**Тема дисертації:**

1. Методи і моделі побудови інформаційних технологій економічного моніторингу для Call-центрів
2. Methods and Models of Information Technologies Development in Economic Monitoring for CALL-centers

**Реферат:**

1. Об'єкт - процеси створення клієнтоорієнтованих технологій ринку директ маркетингу в CRM - системах, клієнтських, аутсорсингових Call - центрах та CRM; мета - розробка методології побудови Call - центрів як ефективного інструменту роботи з клієнтами, розробка алгоритму функціонування Call - центрів; методи - комплексне використання математичного апарату статистики, розпізнавання образів, машинного навчання, Data Mining, Oracle, OLAP - додатків, нейронних мереж, лінійного програмування CRM - технології; новизна - вперше побудована когнітивна модель отримання прогнозу і пошуку структурних рішень; запропоновано комплекс математичних моделей у виді когнітивного моделювання при використанні CRM; результати - набула подальшого розвитку система побудови баз даних з використанням CRM технології; впроваджено - в навчальному процесі університету, створено першу чергу Call-центру у ДППЗ „Укрпошта”, м.Херсон, Цюрупинському целюлозно-паперовому комбінаті, м.Цюрупинськ; галузь - інформаційні технології.
2. The object - processes of creation client oriented technologies market of direct marketing in CRM systems, clients' outsourcing Call-centers and CRM; the aims - developing of methodology for creation Call-centers, an

effective tool of customer service; developing an algorithm for Call-centers operation; the methods - complex use of mathematical statistic apparatus, recognition of samples, machine education, Data Mining, Oracle, OLAP-adjuncts, neuron nets, linear programming of GRM-technologies; innovation - it was first set up the cognitive model for forecasting and searching structural decisions; was proposed a set of mathematical models in the way of cognitive modeling for the use of CRM; results - was advanced the system of establishing data base with the use of CRM-technologies; application - was launched in the university educative process; was created the first line of Call-centers in the State Enterprise of Postal Communication "Ukrpochta", Kherson ; Tsiuriupinsk Pulp and Paper Mill, Tsiuriupinsk; area - information technologies.

**Державний реєстраційний номер ДіР:**

**Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:**

**Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:**

**Підсумки дослідження:**

**Публікації:**

**Наукова (науково-технічна) продукція:**

**Соціально-економічна спрямованість:**

**Охоронні документи на ОПІВ:**

**Впровадження результатів дисертації:**

**Зв'язок з науковими темами:**

## **VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)**

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Шеховцов Аналолій Вікторович
2. Shehovtsov Anatoly Victorovitsh

**Кваліфікація:** к.т.н., 05.13.06

**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується

**Додаткова інформація:**

**Повне найменування юридичної особи:**

**Код за ЄДРПОУ:**

**Місцезнаходження:**

**Форма власності:**

**Сфера управління:**

**Ідентифікатор ROR:** Не застосовується

## **VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів**

**Офіційні опоненти**

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Марасанов Володимир Васильович
2. Марасанов Володимир Васильович

**Кваліфікація:** д.т.н., 05.07.02**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується**Додаткова інформація:****Повне найменування юридичної особи:****Код за ЄДРПОУ:****Місцезнаходження:****Форма власності:****Сфера управління:****Ідентифікатор ROR:** Не застосовується**Власне Прізвище Ім'я По-батькові:**

1. Рябенський Володимир Михайлович
2. Рябенський Володимир Михайлович

**Кваліфікація:** д.т.н., 05.09.12**Ідентифікатор ORCID ID:** Не застосовується**Додаткова інформація:****Повне найменування юридичної особи:****Код за ЄДРПОУ:****Місцезнаходження:****Форма власності:****Сфера управління:****Ідентифікатор ROR:** Не застосовується**Рецензенти****VIII. Заключні відомості****Власне Прізвище Ім'я По-батькові  
голови ради**

Ходаков Віктор Єгорович

**Власне Прізвище Ім'я По-батькові  
головуючого на засіданні**

Ходаков Віктор Єгорович

**Відповідальний за підготовку  
облікових документів**

**Реєстратор**

**Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є  
відповідальним за реєстрацію наукової  
діяльності**



Юрченко Т.А.