

ОТЗЫВ

на бакалаврскую работу студента группы в437335/0125 Топчилина Е.С.

на тему:

Разработка и сопровождение базы знаний для «горячей линии» Отделения Пенсионного Фонда России по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

Работа выполнена в соответствии с заданием и планом. В процессе разработки темы студент проявил самостоятельность, целеустремленность, инициативу, умение пользоваться специальной литературой, современными средствами проектирования информационных систем. Материал изложен достаточно последовательно и логично, технически грамотным языком.

В работе представлены результаты разработки базы знаний для обеспечения информационной поддержки специалистов «горячей линии» ОПФР, осуществляющих консультирование граждан по телефону. ПФР является важным элементом финансовой системы государства, имеет огромное количество клиентов и оказывает гражданам страны определенный набор государственных услуг, в том числе – консультирование по телефону по вопросам, находящимся в компетенции Пенсионного Фонда РФ.

В пояснительной записке дана характеристика программного комплекса «Inform_V», предназначенного для обеспечения быстрого ознакомления с изменениями в законодательстве и автоматизации консультационной деятельности.

В период преддипломной практики автор работы принимал участие в развертывании и настройке системы «Inform_V», заведении пользователей и назначении прав, первоначальном формировании базы знаний и ее актуализации на основе анализа обращений граждан на «горячую линию». Кроме того, был разработан регламент процесса консультирования, который введен в действие в ОПФР.

Содержание пояснительной записки демонстрирует глубокие знания предметной области и четкое понимание потребностей заказчика, что предопределяет удовлетворенность заказчика и, соответственно, успешность проекта внедрения базы знаний.

Таким образом, бакалаврская работа студента Топчилина Евгения Сергеевича заслуживает оценки «хорошо», а ее автор – присвоения степени бакалавр по направлению 38.03.05 – «Бизнес-информатика».

*Научный руководитель, доцент ВШУБ
18 июня 2018 года*



А. Анисифоров