

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет прикладной математики и информатики

Кафедра технологий программирования

Аннотация к дипломной работе

«РЕАЛИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВОК»

Догадина Диана Александровна

Научный руководитель – кандидат физико-математических наук, доцент
К.А. Зубович

2019

Реферат

Дипломная работа, 75 стр., 31 рис., 19 источников.

СИСТЕМА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВОК, HELP DESK, ANGULAR, SPRING BOOT, ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ.

Объект исследования — существующие Help Desk системы, методы и средства разработки программного обеспечения.

Цель работы — спроектировать и разработать систему обслуживания заявок.

За время работы были реализованы следующие задачи: произведён анализ предметной области с точки зрения проблемы обслуживания заявок и средств разработки необходимого программного обеспечения; сравнены системы Happydesk, Freshdesk, OTSR, Spicework; рассмотрены стандарты в сфере программного обеспечения; спроектирована система обслуживания заявок с использованием UML, IDEF0, DFD диаграмм; разработано веб-приложение, позволяющее поддерживать процессы обслуживания заявок в рамках выбранной предметной области.

Работа имеет большое практическое значение (службы технической поддержки), т.к. позволяет управлять инцидентами, запросами на изменение, запросами на обслуживание, а также осуществлять коммуникации с пользователями. Результаты дипломной работы были применены в ООО «ВС ТРЕЙДИНГ», организации, занимающейся обслуживанием и ремонтом технических систем, систем вентиляции и кондиционирования.

Реализация проекта позволяет повысить доступность услуг для конечных пользователей; улучшить качество услуг, предоставляемых потребителю и его удовлетворённость услугами; улучшить коммуникации с пользователем; снизить влияние инцидентов на бизнес.

Abstract

Diploma thesis, 75 pages, 31 figures., 19 sources.

TASK ISSUING SYSTEM, HELP DESK, ANGULAR, SPRING BOOT, WEB APPLICATION.

Object of research — existing Help Desk systems, software development methods and tools.

Purpose — design and develop a task service system.

During the work the following tasks were completed: the analysis of the subject area from the point of view of the task issuing system and development tools was made, the systems Happydesk, Freshdesk, OTSR, Spicework were compared; the standards in the field of software were considered; application service system was developed using UML, DFD, IDEF0 diagrams, a web application, that allows you to support task issuing system in the selected subject area, was developed.

The work is of great practical importance (technical support services), since it allows you to manage incidents, change requests, service requests, as well as communicate with users. The results of the thesis were applied in the organization "VS TRADING", that deals with the maintenance and repair of technical systems, ventilation and air conditioning systems.

The implementation of the project provides the following opportunities: to increase the availability of services for end users; improve the quality of services provided to the consumer and his satisfaction with services; improve communication with the user; reduce the impact of incidents on the business.