

Аннотация

Данный дипломный проект состоит из введения, трех разделов и заключения. Общий объём работы составляет 46 страницы, включая 4 таблицы и 26 графических иллюстраций, демонстрирующих структуру и функциональность разработанного программного продукта.

Целью данного дипломного проекта является создание веб-приложения для обработки и управления заявками на техническую поддержку, позволяющего автоматизировать приём, обработку и отслеживание обращений пользователей с целью повышения эффективности работы службы поддержки и улучшения качества клиентского обслуживания.

В процессе выполнения дипломного проекта были рассмотрены ключевые аспекты, включая обоснование актуальности выбранной темы, анализ существующих решений, выбор стека технологий, практическая реализация программного обеспечения, а также вопросы, касающиеся требований к безопасности жизнедеятельности в офисной среде.

Результатом работы стала полностью разработанная система, обеспечивающая централизованное управление заявками на техническую поддержку с возможностью масштабирования и дальнейшего развития функциональности. Веб-приложение создаёт основу для повышения производительности работы сотрудников и улучшения взаимодействия с пользователями.