

Аннотация

Дипломный проект состоит из введения, трёх глав, заключения, библиографии и приложений. Объём пояснительной записки – 54 страниц, 10 рисунков, 17 источников литературы.

Разработано веб-приложение «MostTV Support System» для автоматизации работы технической поддержки телеком-провайдера ООО «Мост-ТВ». Проведён анализ аналогов (Jira Service Management, Redmine, OTRS, NetAP, A4on). Обоснован стек технологий: Python, Flask, SQLite, bcrypt, Flask-Session, Flask-SocketIO, HTML, CSS, JavaScript.

Реализованы модули аутентификации, ролевой модели (администратор и абонент), управления заявками, личного кабинета, панели администратора, REST API, уведомлений в реальном времени. Поддержана адаптивная вёрстка для ПК, планшетов и смартфонов.

Тестирование (25 сценариев) подтвердило работоспособность системы, корректное разграничение доступа и обработку ошибок. Приложение легко развёртывается на сервере под Windows или Linux.