

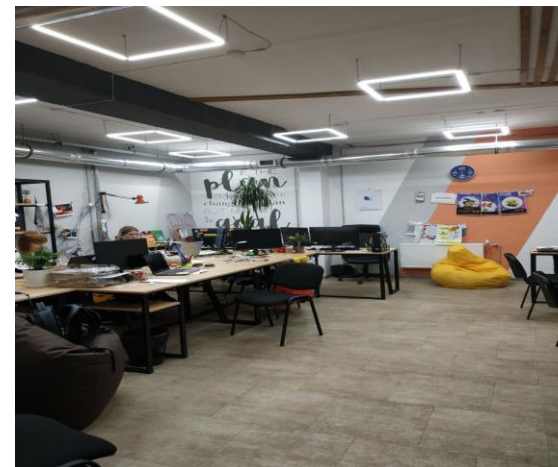
ВСП «ППФК НТУ «ХПІ»

Технологічна практика “«Розробка і супроводження програмного продукту»” на тему: Веб-застосунок для вирішення технічних проблем без допомоги першої лінії підтримки

Медведь Роман

45 група

Місце практики було вибрано не просто так, раніше я вже відвідував центральний офіс Аврори коли приходив на екскурсію з коледжа. Нас запрошували пройти практику саме в них тому я навіть не шукав інших варіантів. В Аврорі мене працевлаштували як фахівця першої лінії технічної підтримки, де я детально зміг вивчити їх роботу і зрозуміти який продукт може бути дійсно корисним. Колектив виявився дуже приємний, деякі фахівці навіть допомогли в розробці продукту.



Моє завдання полягало в тому щоб зробити веб-застосунок для магазинів які дзвонять до першої лінії технічної підтримки коли в них якісь проблеми з обладнанням. В веб-застосунку будуть відображатись можливі причини проблеми, варіанти вирішення й номер технічної підтримки якщо не вдалось самотійно вирішити питання.

1

Варіанти вирішення

3

Можливі причини

2

Телефон тех. підтримки

Інструкція | Крок 1

Головна сторінка де треба вибрати проблему з якою зіштовхнулись

Технічна підтримка Аврори

Оберіть проблему, щоб побачити варіанти рішень:

Інтернет не працює

Проблеми з КСО

Не грає музика

Не друкує чек КАСА

Не пройшов чек на повернення

АВРОРА
МУЛЬТИМАРКЕТ

Інструкція | Крок 2

Після вибору проблеми з'являється підменю де ви можете обрати що вам потрібно

Інтернет не працює

Можливі причини

Варіанти вирішення

Зателефонувати до підтримки

є чек КАСА

Інструкція | Крок 3

Коли в підменю виберете що вам потрібно з'явиться текст під кнопками який допоможе вам зрозуміти проблему або її виправити

Технічна підтримка Аврори

Оберіть проблему, щоб побачити варіанти рішень:

Інтернет не працює

Проблеми з КСО

Не грає музика

Не друкує чек КАСА

Не пройшов чек на повернення

1. Немає електрики на ТТ.
2. Не сплачена послуга.
3. Відсутній лінк між роутером та обладнанням провайдера.
4. Несправне обладнання на магазині (роутер, Cisco System).
5. Немає комутації між роутером та Cisco System (пошкоджений патчкорд).
6. Не "підіймається" VPN тунель по причині некоректних мережевих налаштувань провайдера (блокування портів, немає реального IP адреса).