

# **Аналитическая панель технической поддержки**

Курсовая работа по системному программированию

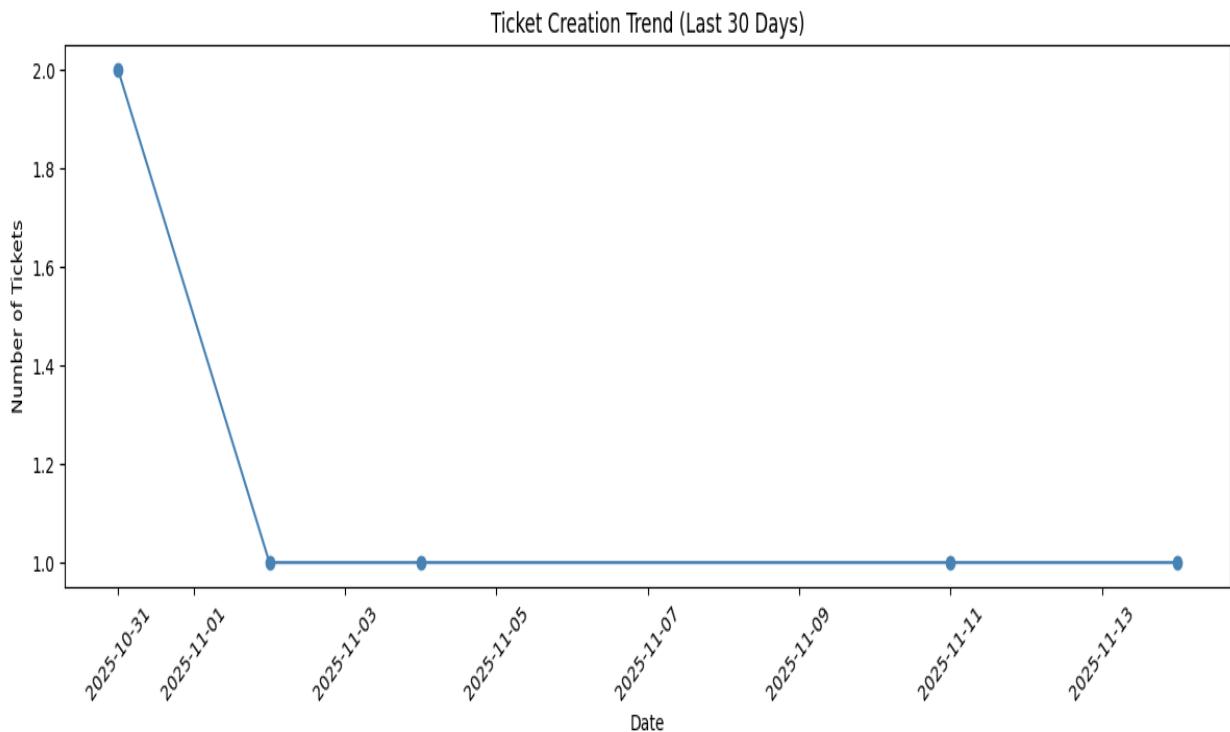
Группа: RK\_2\_MASTERS\_IU8\_BMSTU\_2025

Автор: Бородин Глеб, ИУ8

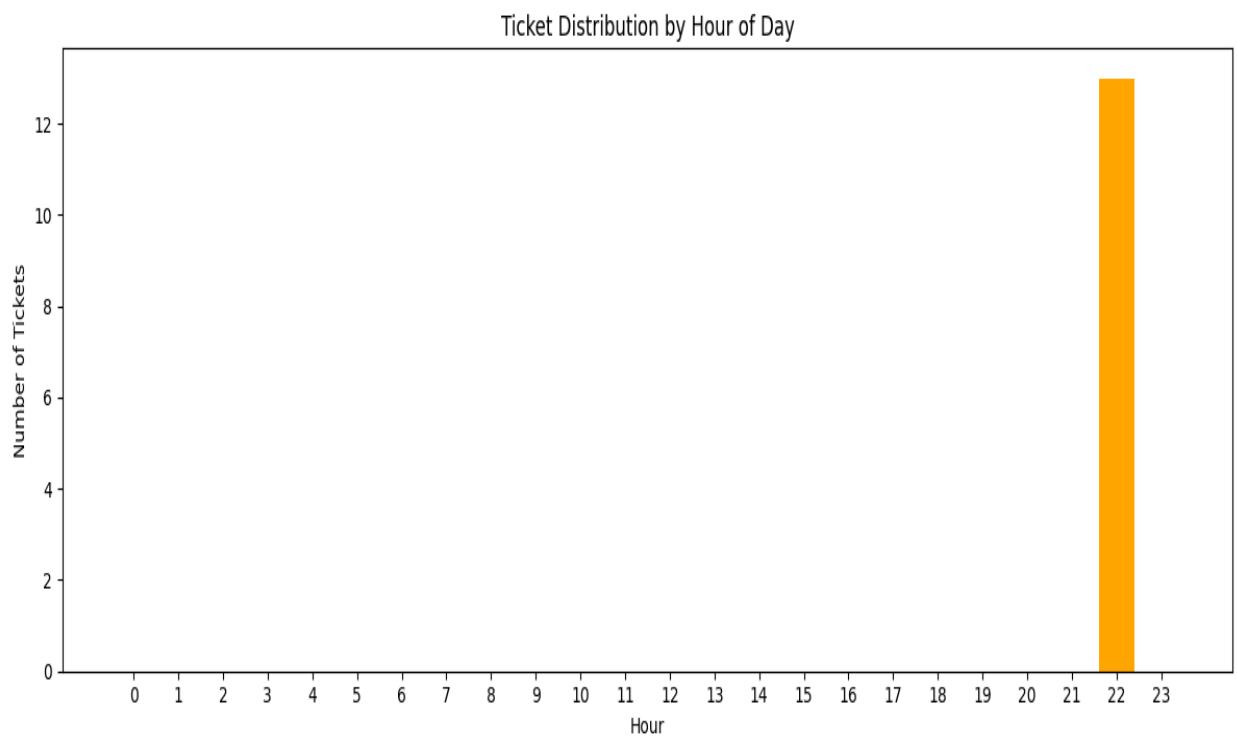
Дата формирования отчёта: 30.11.2025 19:05

Данный отчёт представляет комплексный анализ данных тикетов технической поддержки за последние 30 дней. Визуализации включают динамику обращений, распределение по категориям, время решения и активность пользователей для управлеченческих решений.

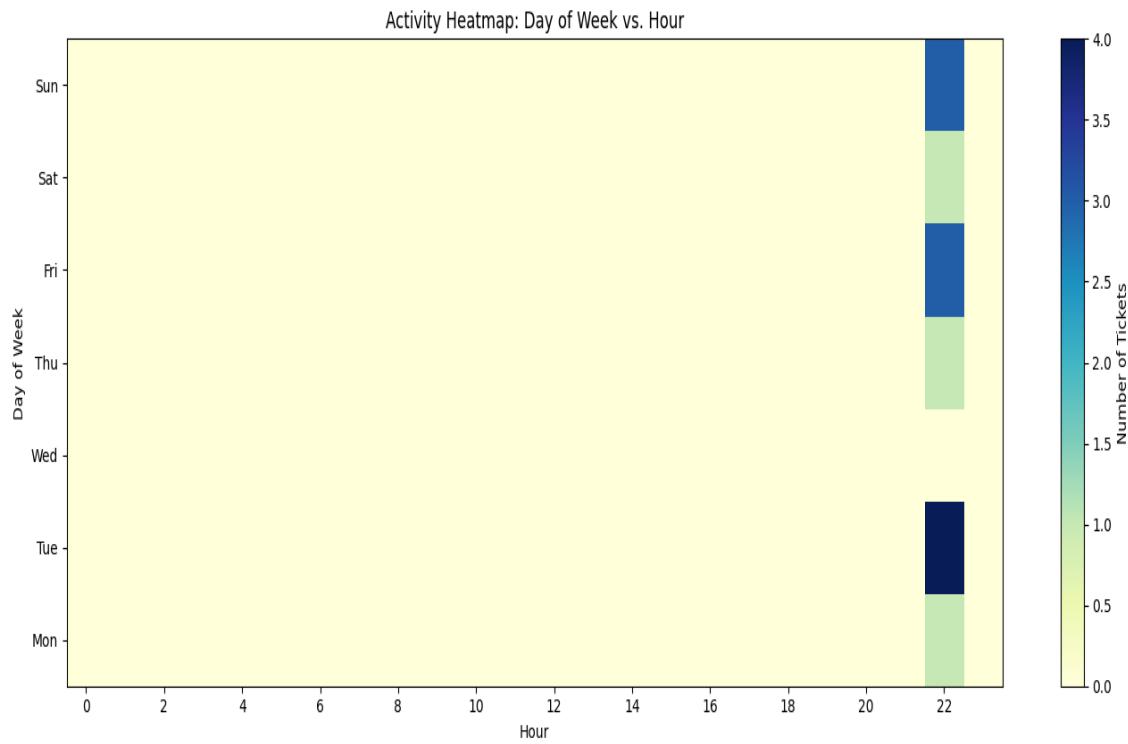
## Динамика создания тикетов



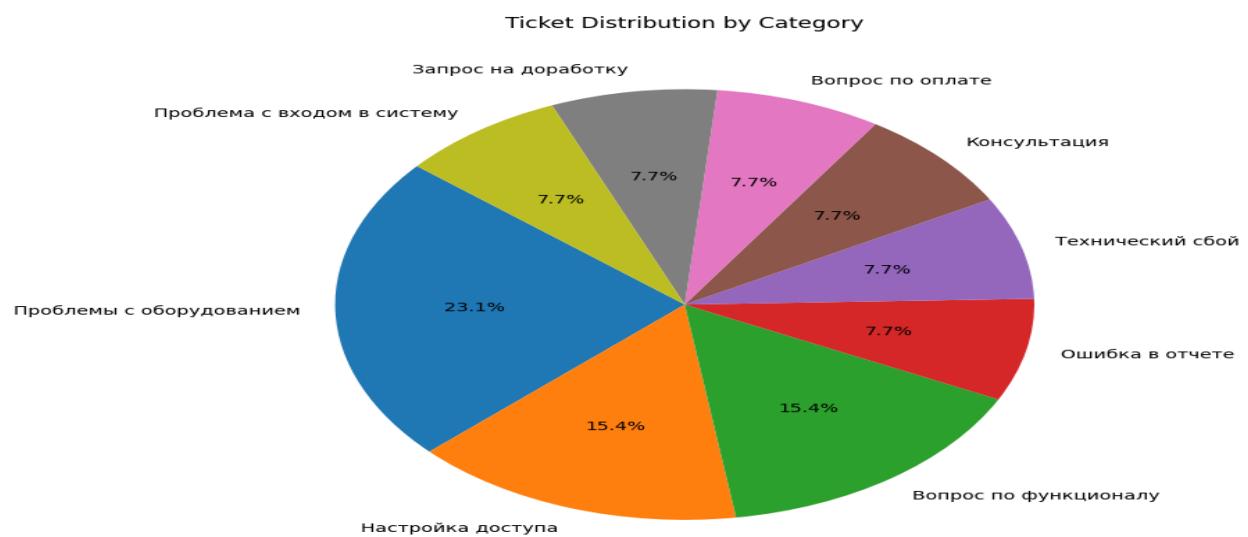
## Распределение билетов по часам



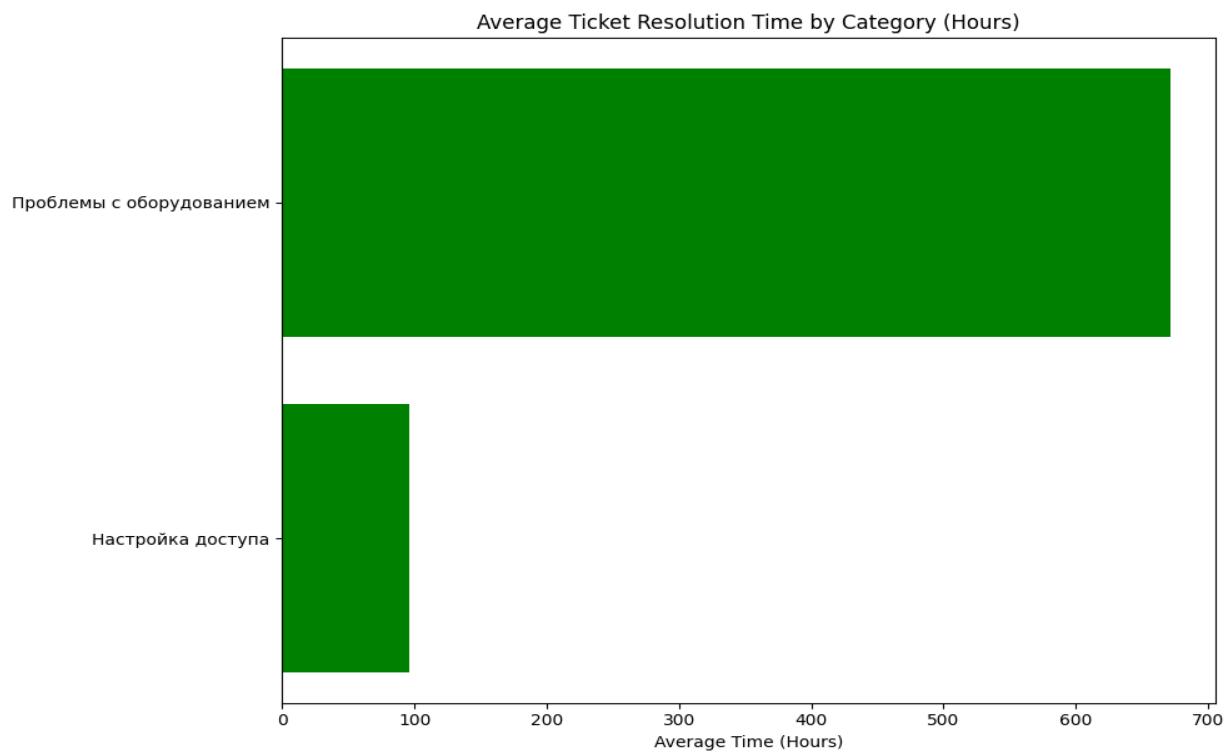
## Тепловая карта активности (день x час)



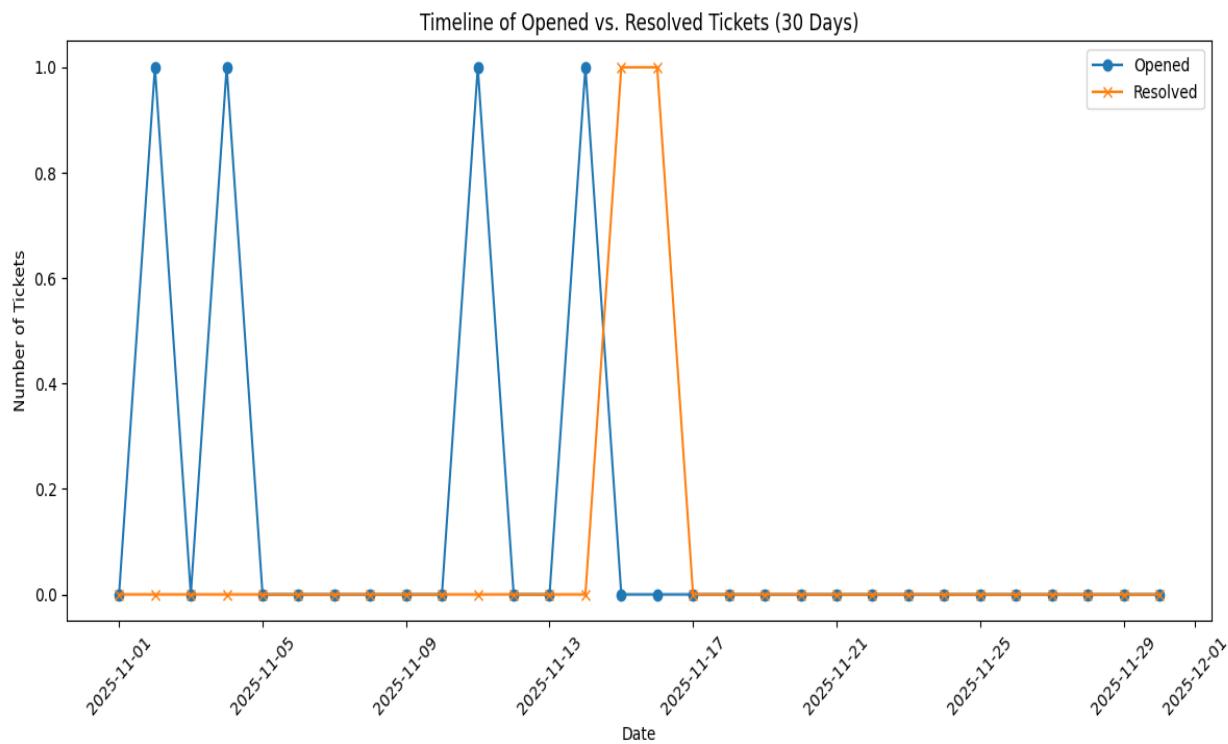
## Распределение по категориям



## Среднее время решения по категориям



## Динамика открытых и закрытых тикетов



## ТОП-5 самых проблемных категорий

Категория	Количество
Проблемы с оборудованием	3
Настройка доступа	2
Вопрос по функционалу	2
Ошибка в отчете	1
Технический сбой	1