

Аналитическая панель технической поддержки

Курсовая работа по системному программированию

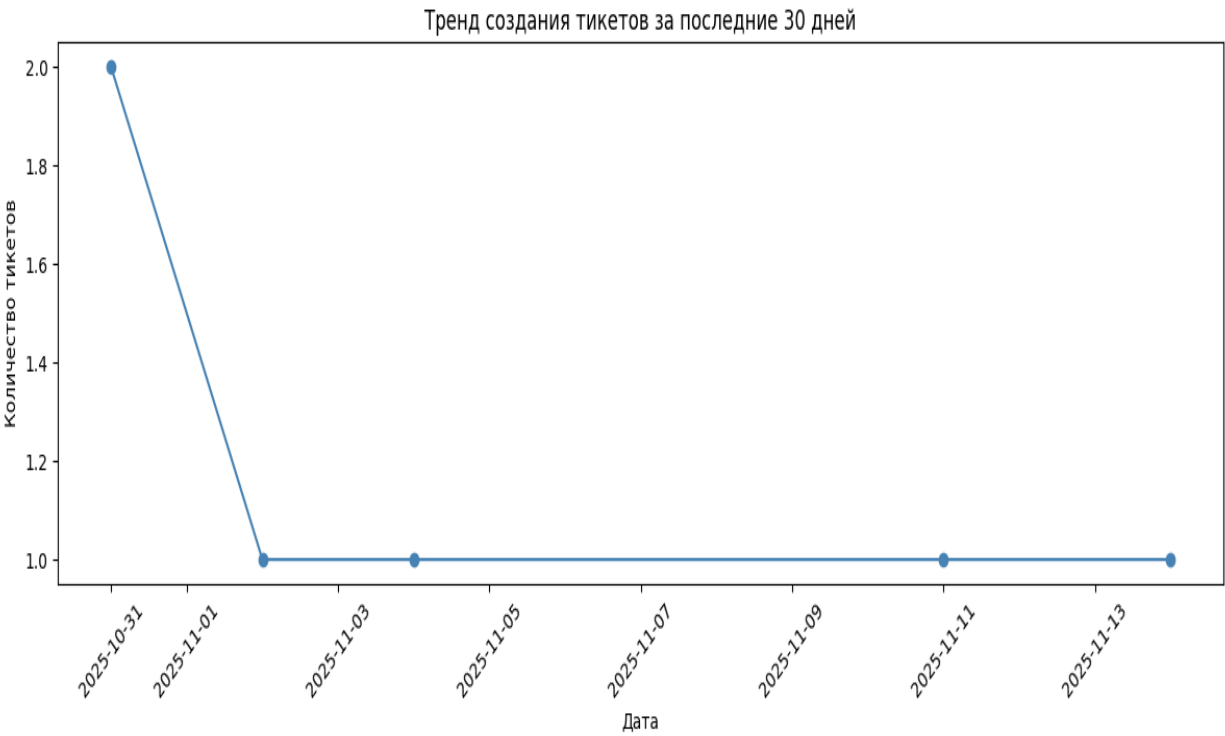
Группа: ИУ8-13М

Автор: Бородин Глеб

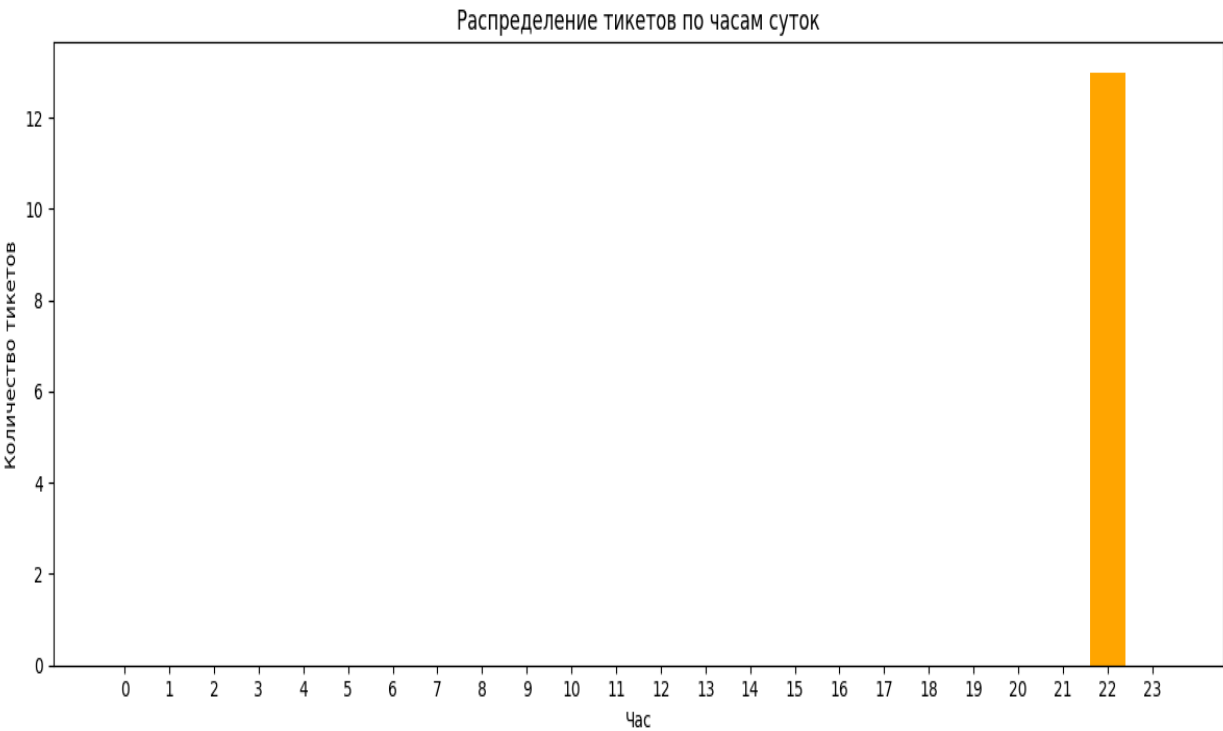
Дата формирования отчёта: 30.11.2025 19:33

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 поддержки управленческих решений.

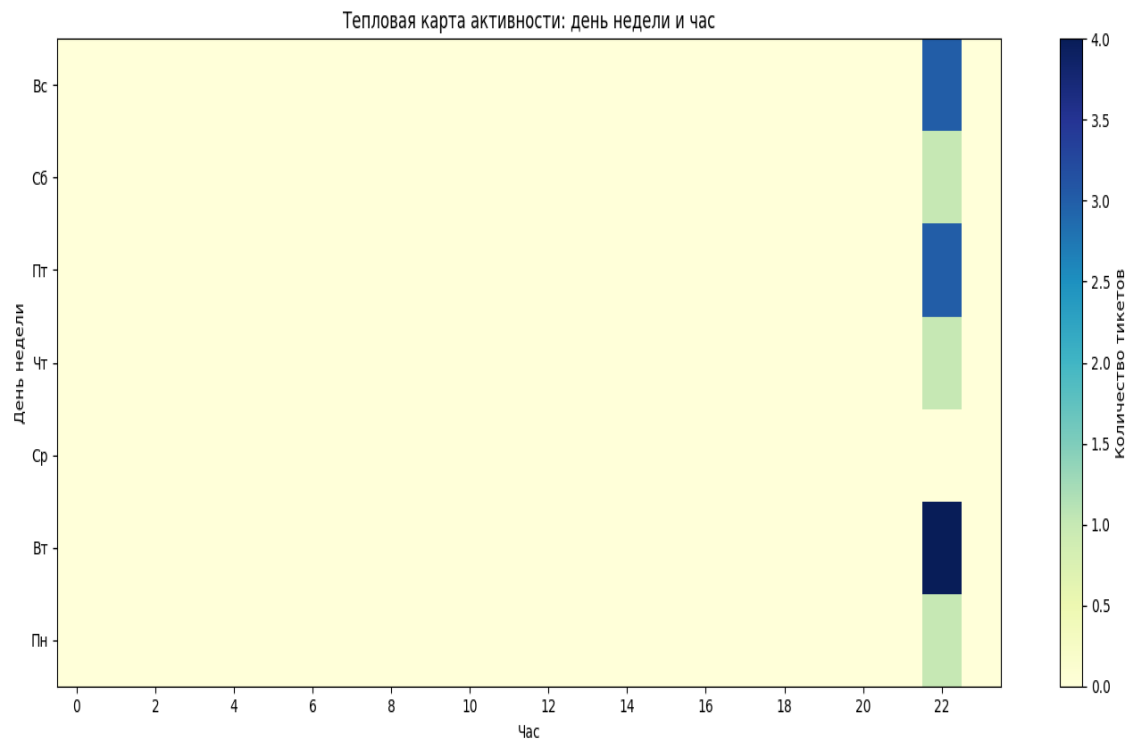
Динамика создания тикетов



Распределение тикетов по часам



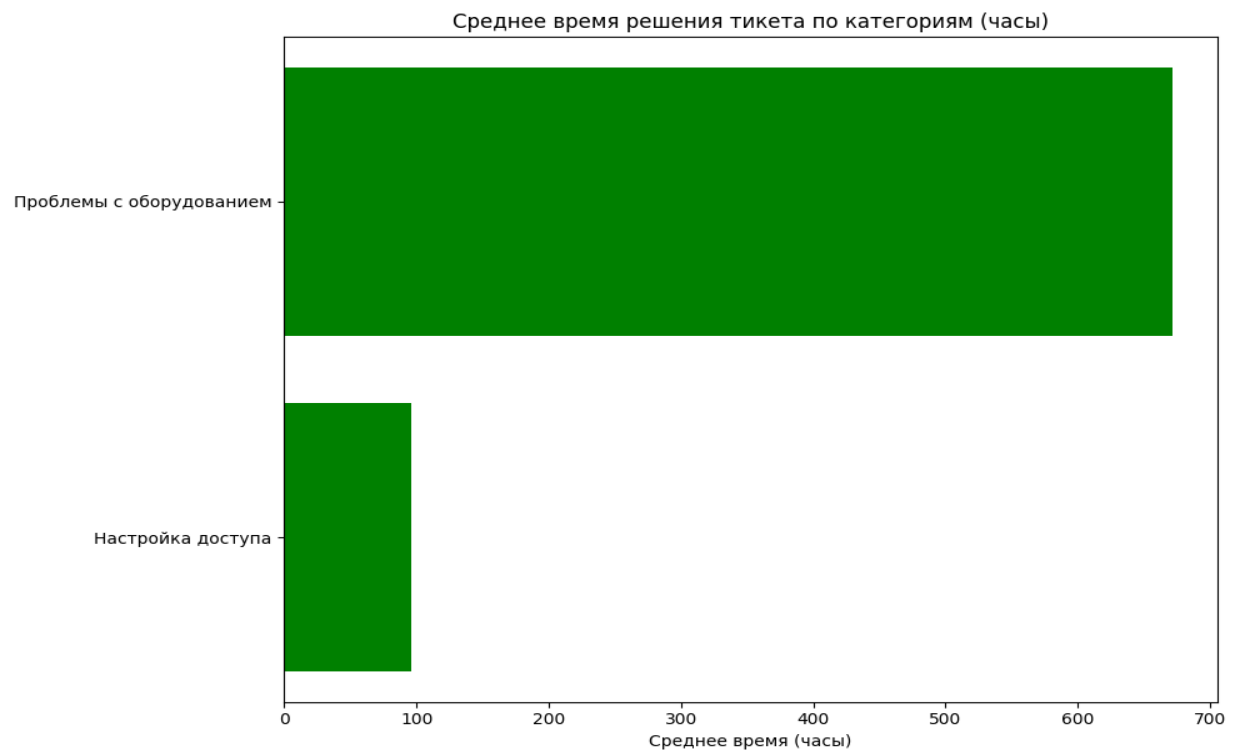
Тепловая карта активности (день × час)



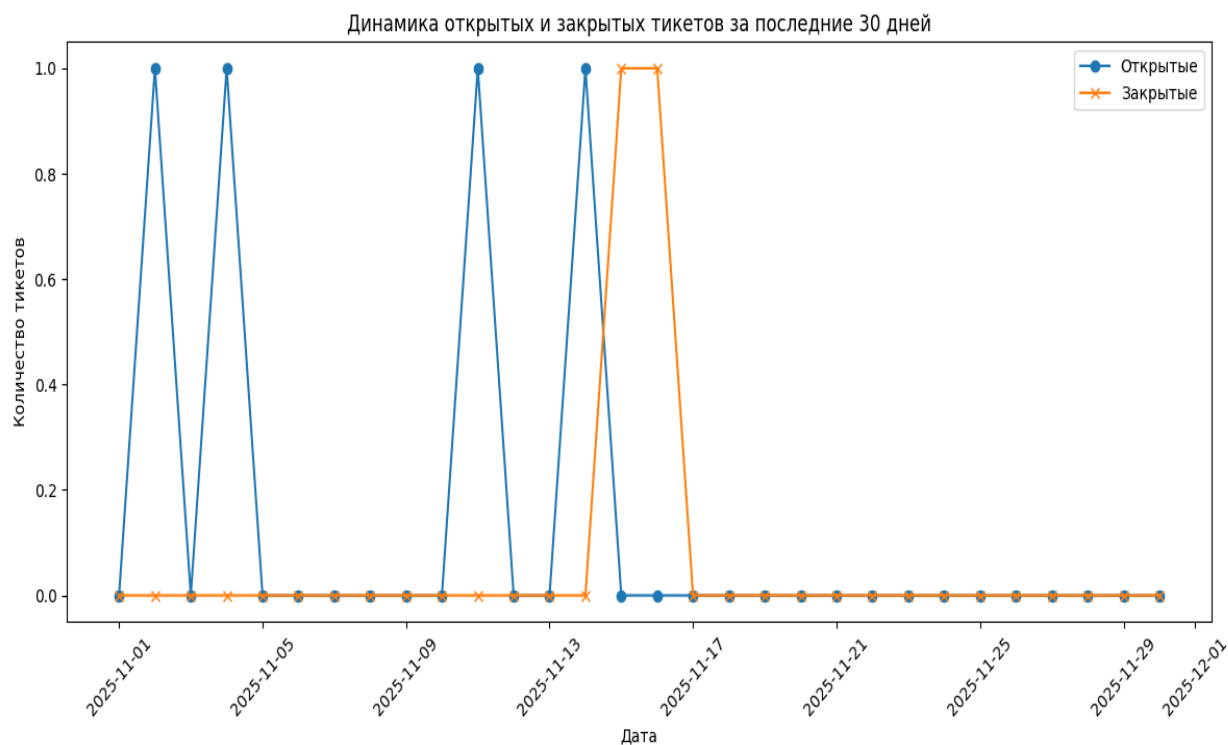
Распределение по категориям



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