Литературный обзор

**Постановка задачи**

Главная цель работы - разработка единой информационной системы для клиентов интернет агентства Future.

Единая информационная система включает в себя два индивидуальных, персональных кабинета, систему настройки кабинета и страницу с финансовой отчетностью перед клиентом.

Разработка системы разбита на два основных этапа:

1. **Реализация круглосуточного сервиса технической поддержки на сайте**

На первом этапе будет разработан кабинет технической поддержки, произведена автоматизация сбора информации, создана e-mail рассылка в корпоративном стиле.

1. **Разработка личного кабинета для рекламной кампании заказчика**

Второй этап - это автоматизация системы сбора статистики посещаемости сайта, автоматизация отчетности, разработка системы оценки стоимости ведение рекламной кампании, создание финансового кабинета, для определения прибыли компании.

**Анализ подобных систем**

##### На данный момент, в век современных технологий, существует немало подобных систем. Стоит проанализировать некоторые существующие системы в данной области. Сначала рассмотрим аналог кабинета технической поддержки.

##### *Техническая поддержка или техподдержка - собирательное понятие, обобщающее собой и охватывающее множество услуг, посредством которых предприятия и организации обеспечивают помощь пользователям технологичных продуктов и услуг, например таких, как мобильные и стационарные* [*телефоны*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD)*,* [*телевизоры*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D1%80)*,* [*компьютеры*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80)*,* [*программное обеспечение*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5)*, а также других электронных и механических товаров и услуг.*

*В целом, техническая поддержка служит попыткам помочь конкретным* [*пользователям*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C) *решать возникающие конкретные проблемы с продуктом и его использованием, нежели задачи, связанные с* [*обучением*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5)*, индивидуальной настройкой или другими услугами поддержки.*

*Большинство компаний предлагают техническую поддержку к продуктам, которые они предоставляют и продают, и делают это либо бесплатно, либо за дополнительную плату. Техническая поддержка предоставляется, как правило, по* [*телефону*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%84%D0%BE%D0%BD)*, через* [*интернет*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)*, по* [*электронной почте*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AD%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D1%87%D1%82%D0%B0)*, через* [*онлайн-сервисы*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%BD%D0%BB%D0%B0%D0%B9%D0%BD-%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81) *поддержки на* [*веб-сайте*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D0%B1-%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82) *или через инструменты, посредством которых пользователи могут зарегистрировать заявку или создать инцидент и затем проследить их судьбу - историю состояний/этапов её или его решения. Большие организации часто имеют собственную, внутреннюю службу технической поддержки, которая помогает персоналу решать возникающие проблемы, носящие технический характер. Также, хорошим источником бесплатной технической поддержки является* [*интернет*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D1%82)*, где опытные пользователи на различных форумах и сайтах могут что-нибудь посоветовать или помочь в решении или поделиться своим опытом решения таких же или похожих проблем. Также, некоторые компании, предоставляют премиальную техническую поддержку за дополнительную плату.*

HELPDESK (Сервис Деск) - автоматизированная система контроля выполнения заявок и пересылки сообщений. Обладает мощным функционалом и простым интерфейсом для пользователей.

**Основная цель системы** HELPDESK отправка заявок с введением приоритетов и временем исполнения для сотрудников системы, а так же передача сообщений и файлов. Эта инновационная система отличается от остальных подобных благодаря работе через веб-интерфейс с любого браузера в любой точке земли где присутствует интернет, а так же особой архитектуре системы с помощью которой обработка данных происходит на компьютере клиента, а не на сервере. Это способствует быстрой обработке данных даже при большом количестве одновременно работающих пользователей и высокой производительности системы.

Каждый желающий может установить систему HELPDESKна свой компьютер. На данный момент существуют следующие требования для установки системы:

* Установленная СУБД MS SQL SERVER 2000 и позднее (Не Express!)
* Установленный пакет JDK (Java)
* Операционная система Windows (любая)

Рекомендуемые интернет-браузеры:

* Mozilla Firefox
* Google Chrome
* Safari
* Opera

**Некоторые возможности системы HELPDESK**

**Регистрация заявки через почту**

Нет необходимости заходить Вашим клиентам в систему Help Desk, они могут отправлять заявки на почту, указанную администратором. Все письма автоматически конвертируются системой в новые заявки со всеми документами и файлами вложенными в них. При этом, если пользователь, который отсылал письмо, зарегистрирован в системе Help Desk, то система так же поместит в заявку всю необходимую о нем информацию (отдел, фирма, личные данные) и выберет необходимый источник.

Таблица заявок

В таблице можно просмотреть все необходимые заявки, отсортировать их по колонкам, включить фильтр по выбранным колонкам, написать быстрый комментарий к заявкам, изменить статусы, закрыть или удалить выбранные заявки. Некоторые параметры отображаются в виде ссылок для быстрого просмотра объектов системы, их свойств, входящих в них активов и других объектов.

Окно ввода параметров поиска заявок

Поиск заявок можно производить по множеству параметров. Поиск производится по: отправителям, исполнителям, источникам, датам регистрации изменения и срокам сдачи, приоритету, статусам. Кроме того присутствует быстрый поиск заявки по введенным буквам и символам, содержащимся в названии, тексте и в остальных атрибутах заявки.

Экспорт в Excel

Присутствует экспорт заявок в Excel файл. Данная функция присутствует во всех окнах показа заявок. Можно также выбрать определенные заявки для экспорта с помощью фильтров и поиска заявок.

Окно аутентификации

Попасть в систему можно введя свой логин и пароль. Если Вы еще не зарегистрированы в системе то для начала необходимо пройти регистрацию, после чего Вам авторизуют и Вы сможете работать.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Теперь рассмотрим системы автоматического продвижения сайтов. На сегодняшний день аналогичных систем не существует, но есть достаточно похожие кабинеты.

**Вывод:** Компании Future требуется система технической поддержки, которая интегрируется в сайт компании...