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 аналоги кабинета технической поддержки.

##### 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.