

Актуальність

Більшість сучасних компаній мають служби підтримки для забезпечення якісного обслуговування своїх користувачів. *Швидкий час реагування на запит та прості у використанні інструменти для обслуговування є одними з найважливіших факторів оцінювання якості обслуговування користувачів.*

Існуючі методи аналізу тексту та використання штучного інтелекту для визначення типів завдань дозволять автоматизувати процес обробки заявок, тим самим зменшуючи навантаження на менеджерів та покращуючи досвід роботи зі службами підтримки.

Мета та призначення

Метою розробки є підвищення ефективності роботи служби підтримки ІТ відділу за допомогою часткової автоматизації процесу обробки заявок.

Задачі

Під час розробки дипломного проекту було необхідно розробити функціонал застосунку, що дозволяє:

- управляти користувачами (призначати їм ролі та обов'язки)
- управляти заявками (створювати нові, автоматично їх обробляти та призначати виконавців)
- управляти пристроями, що є в системі; призначати їх користувачам
- виконувати пошук за ключовими словами та фільтрами

Існуючі рішення

Для порівняння існуючих рішень використаємо служби підтримки компанії Unilever та Карслберг Україна, оскільки ці реалізації є типовими для цього типу служб. Всі проекти мають відповіді на поширені запитання. У дипломному проекті так само як і у порталі Карлсберг Україна треба авторизуватись для користування порталом, є можливість залишення текстових заявок та є менеджер, що може обробити заявку. У Карслберг менеджер завжди оброблює заявку та призначає виконавця самостійно, у дипломному проекті заявка спочатку оброблюється автоматично, а менеджер може пізніше внести зміни в результати обробки.

Як бачимо, існуючі реалізації не перекривають всі задачі користувача.

Запропоноване рішення

Слайд 6: На цьому слайді наведено діаграму варіантів використання застосунку. Застосунок передбачений для 4х акторів.

Слайд 7:

Для розробки архітектури застосунку було використано паттерн Model-View-Controller. Цей паттерн дозволяє ефективно та чітко розділити бізнес-логіку, інтерфейс та операційну частину, що зв'язує бізнес-логіку.

Слайд 8:

На цьому слайді наведено ER діаграму бази даних. Головними таблицями є таблиці завдань, користувачів та пристроїв.

Засоби розробки

Для реалізації вебзастосунку було обрано мову Python та фреймворк Flask. В якості бази даних було обрано MySQL та бібліотеку SQLAlchemy для роботи з нею. Для динамічного дизайну було використано JavaScript та Bootstrap.

Демонстрація

Показати як створюються заявки:

1. Створити заявку у вікні
2. Переглянути виконавця
3. Відкрити сторінку виконавця
4. Показати тип
5. Виконати завдання

Висновки

В результаті виконання дипломного проекту було розроблено вебзастосунок, що дозволяє збільшити ефективність роботи служби підтримки ІТ відділу за допомогою використання методів аналізу тексту.

Розроблений застосунок дозволяє створювати та керувати заявками, користувачами, що створюють та виконують заявки, та пристроями, що можуть бути надані користувачам.