

Портал служби підтримки ІТ відділу

Виконала: Цуканова Марина Сергіївна

Керівник: доцент, к.т.н. Ліхоузова Тетяна
Анатоліївна

Актуальність теми



Швидкість виконання заявок користувачів є одним з найважливіших факторів якості обслуговування службою підтримки.

Існуючі методи аналізу тексту та використання штучного інтелекту для визначення типів завдань дозволяють швидше обробляти заявки.

Мета та призначення



Підвищити ефективність роботи служби підтримки ІТ відділу за допомогою часткової автоматизації процесу обробки заявок.

Задачі

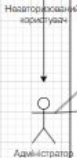


1. Управління користувачами
2. Управління заявками, їх автоматична обробка
3. Управління пристроями, що надаються користувачам
4. Пошуку користувачів, заявок або пристроїв за допомогою фільтрів та ключових слів

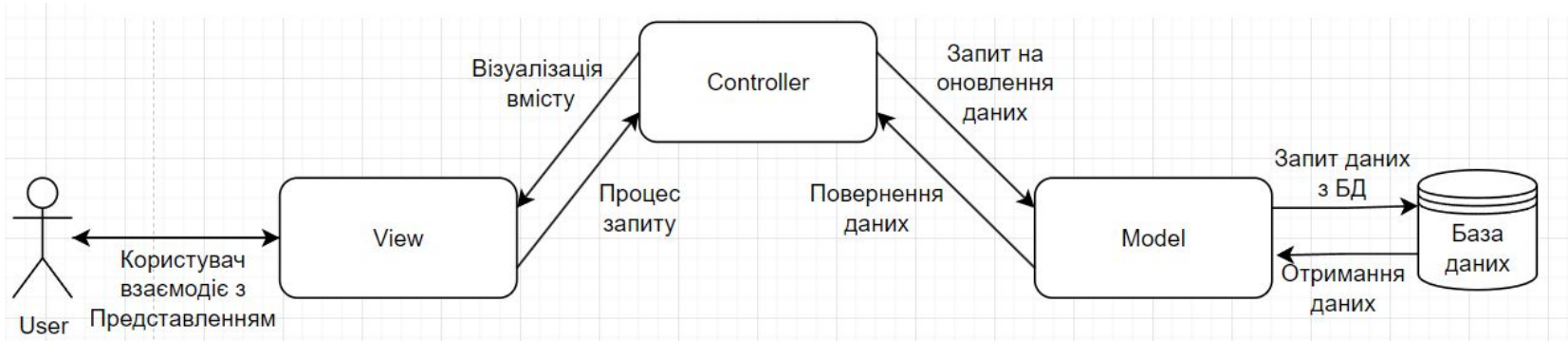
Існуючі рішення

5

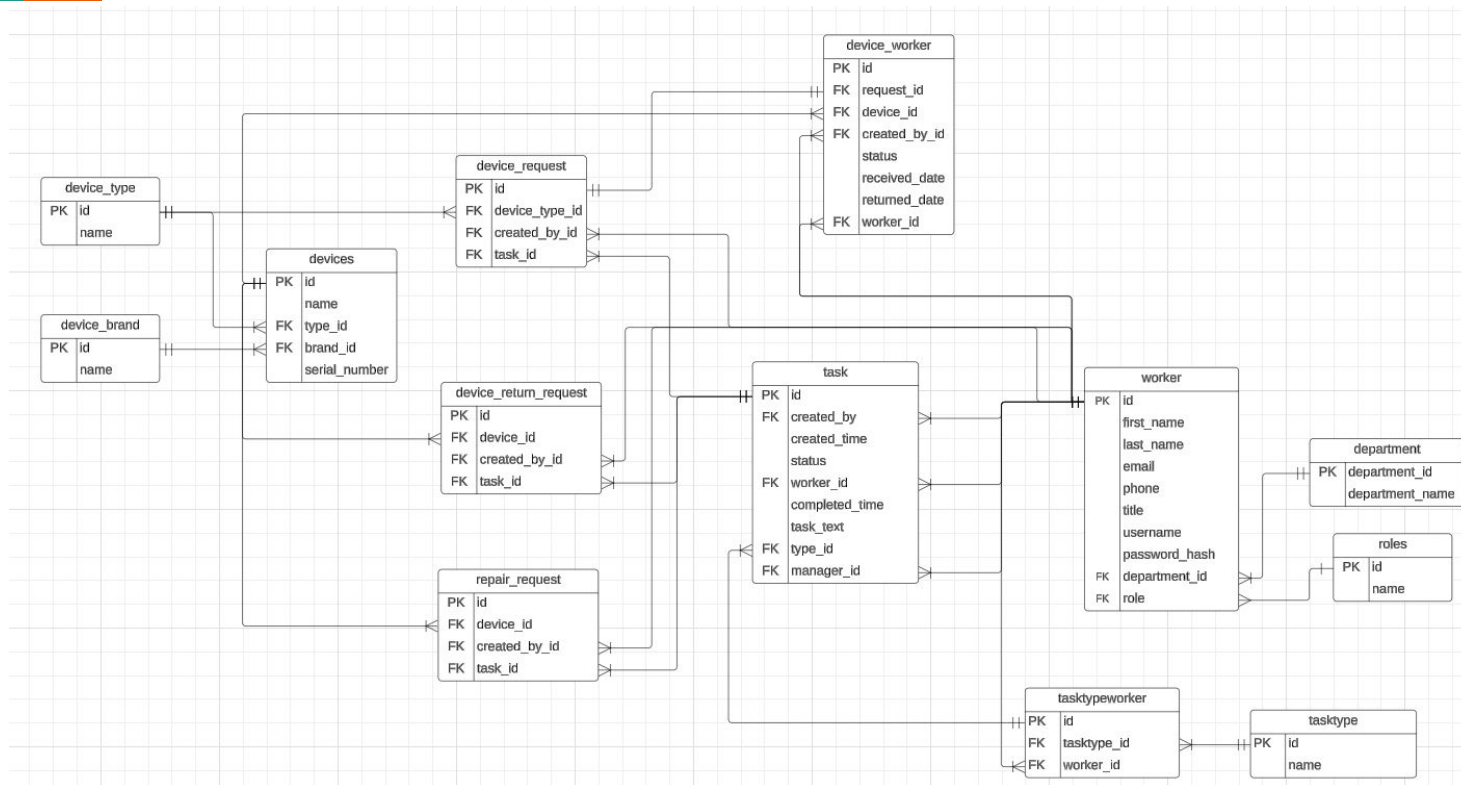
	Дипломний проект	“Carlsberg Ukraine”	“Unilever”
Перегляд відповідей на поширені запитання	+	+	+
Авторизація	+	+	-
Можливість залишати текстову заявку	+	+	-
Наявність менеджера	+	+	-
Автоматична обробка заявок	+	-	-
Можливість призначення обов’язків виконавця	+	-	-



Запропоноване рішення



Запропоноване рішення

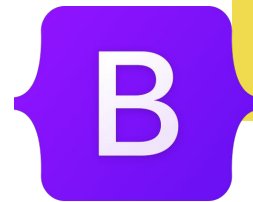


Засоби розробки



Flask

web development,
one drop at a time



JS

SQLAlchemy



Демонстрація



Висновки



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



Дякую за увагу