# Резюме на дипломния проект

1. Представяне

Уважаема г-жо Директор, Уважаема комисия, уважаеми гости (ако има такива/ или поименно – ако е един конкретен гост)

Аз съм Радослава Топузова.

Темата на моят дипломен проект е „Разработка на платформа за приемане, обработване и наблюдение на заявки за обслужване във фирма за IT support или ISP.“

1. Увод

В настоящата епоха на технологични иновации и бързо развиващи се информационни технологии, необходимостта от ефективен ИТ съпорт е от съществено значение за успешното функциониране на различни бизнес сектори и организации. С разрастващ се обхват на ИТ услугите и нарастващ брой на потребителите, е необходимо да се разработят иновативни и устойчиви платформи за ИТ съпорт. В бъдеще зависимостта ни от техниката и технологиите ще става все по-голяма. А това ще увеличи и зависимостта ни от хората, които могат да ги поправят или да ни помогнат да разберем или дори подобрим функциите им.

1. Структура

Платформата, която съм разработила, има за цел ефективно да приема, обработвва и наблюдава оплакванията на клиентите. Системата позволява на клиентите да регистрират своите оплаквания, да проследяват статуса им и да получават обратна връзка.

Проектът се състои от две части:

• Front-end, който е отговорен за получаване на оплаквания от клиенти и показване на статуса на техните оплаквания.

• Back-end, който отговаря за съхраняването на оплакванията и управлението на техния статус.

Фронтендът на проекта е изграден с помощта на HTML, CSS и JavaScript, а бек-ендът с помощта на Python Django, който предоставя удобен начин за съхраняване и извличане на данни от база данни.

1. Потребители

Фактически, проектът ми се състои от два отделни функционални модула, реализирани като SDI приложения.

Достъпът до всеки от модулите имат само регистрирани потребители. Но всеки отделен потребител има достъп само до един от двата модула. Ако е клиент – има достъп до клиентския интерфейс, а ако е служител на фирмата получава достъп до модула за обработване на заявките за обслужване.

Платформата обаче има една обща логин страница. Какъв е типа на потребителя и, следователно, къде да бъде насочен, се определя програмно. Намирам такова решение за удачно и удобно. Зад кадър, естествено се използва вградента в Django система за идентификация и оторизация на потребители, в това число и съответните форми и изгледи.

1. VÜE

Всъщност, системата логин страницата е единствената, в която ползвам форми. Останалата функционалност е базаирана на VUE.js.

Vue е фреймуърк, създаден за разработка на потребителски интерфейс. В зависимост от целите на разработчиците, Vue може да бъде използван, както за фреймуърк, така и като библиотека от компоненти.

Едно от най-големите му предимства е че много лесно се интегрира с други приложения. В моя случай с Django. Достатъччно е в края на темплейта да се добавят два сцрипта – за самия VUE и за кокретната функционалност.

1. Визуалната страна

Външният вид и на двата модула, макар и да е построен върху готов HTML шаблон е адаптиран към характера на приложението. Например, цветовата схема. Използвала съм цветово раграничаване на отделни елементи. Но цветовете са „меки“ – пастелни за да не се натрапват и да не изморяват потребителя в процеса на работа с приложението.

Друг акцент, който съм се опитала дапостигна е „интуитивността“ на интерфейсите. Целта е възможните действия да са оччевидни и да не се налага да се ползват специални инстрикции и хелпове. Считам, че това е особено важно за мудула за клиентите.

1. Back-end

„Общуването“ между двата модул става е през back-end-a на приложението. Там е изграден т.н. REST API. Всъщност това е набор от функции, които комуникират както с базата данни, така и с клиентските модули.

Техически основата е библиотеката Django Rest Framework – DRF, кочто посредством т.н. сериализатори обработва и обменя данни с клиентската страна. Звучи сложно, но наа практика е лесно и удобно за реализиране.

1. Инструменти и технологии

Това, което изброих до тука са само акценти върху по-специфичните за моя проект неща и в никакъв случай не е изчерпателен списък.

За потребителския интерфейс са използвани два HTML шаблона. Те от своя страна използваат библиотеката bootstrap и скриптове на JavaScript. Така се постига т.н responsive design – адаптиже дизайн на български. За да достигне, обаче, това до потребителя е необходим back-end. Той от своя страна е написан на Python и използва framework-а Django. А данните се съхраняват в База Данни, която се управлява от MySQL.

1. Заключение

Това е моят дипломен проект.

Поставените в заданието задачи са изцяло изпълнени.

Работата по него ме въведе в едина огромна, интересна и много переспективна област на приложното програмиране – уеб-базираните приложения.

Надявам се и в бъдеще да имам още успешни задачи.

1. Финал

Благодаря за вниманието!

Ако имате въпроси съм готов да отговоря.