

**МОЛБА
ЗА ОДОБРАВАЊЕ ТЕМЕ МАСТЕР РАДА**

Молим да ми се одобри израда мастер рада под насловом:

Архитектура и дизајн веб платформе за управљање корисничким жалбама и захтевима

Значај теме и области:

Праћење, организација и управљање корисничким захтевима и жалбама представља потребу скоро сваке компаније која пружа неку врсту услуге корисницима, а притом и сложен задатак из угла софтверског инжењерства. Из тог разлога постоји велики број комерцијалних софтверских решења с овом сврхом (*Zendesk*, *ServiceNow*, и други). Приликом развоја било каквог пословног софтвера намењеног за коришћење од стране великог броја запослених неке компаније, у данашње време, прибегава се имплементацији датог система као једне комплексне веб платформе.

Избор веб технологија и готових решења је оргоман, поготову узевши у обзир популарност језика JavaScript и доступних окружења за развој како за клијентске тако и за серверске делове система. Ипак, независно од избора конкретних библиотека и окружења, неки општи принципа развоја веб апликација (и развоја софтвера уопште) опстају.

Специфични циљ рада:

Рад ће на практичном примеру показати спој модерних технологија и традиционалних и установљених образаца у развоју веб апликација, као и практично управљање развојним процесима (*DevOps*). У овиру рада на мастер тези ће бити развијена веб платформа која се састоји од више сервиса: 1. REST API сервис за управљање корисницима и жалбама (*ticketing service*), уз пропратну MongoDB трансакциону базу података, писан у JS окружењу NestJs; 2. аналитички сервис за добављање разних статистика зарад повећања продуктивности (*analytics service*), уз пропратну аналитичку базу података и ETL (extract-transform-load) процесе, писан у језику Python; 3. сервис за серверско рендеровање (SSR) корисничког интерфејса (*ui service*), писан у JS оркужењу NextJs, и неколико пропратних сервиса за операционе процесе (упис у системски дневник, хостинг, итд).

Остале битне информације:

Развијена веб апликације и подсистема за управљање корисничким жалбама и захтевима ће бити јавно доступни као софтвер отвореног кода.

(име и презиме студ., бр. инд., ознака програма и модула)

Сагласан ментор др Владимир Филиповић

(својеручни потпис студента)

(својеручни потпис ментора)

(датум подношења молбе)

Чланови комисије

1. проф. др Саша Малков

2. др Александар Картељ

Катедра _____ је сагласна са предложеном темом.

(шеф катедре)

(датум одобравања молбе)