

Аннотация

Пояснительная записка оформлена на 55 листах, содержит 1 таблицу, 23 рисунка и 16 источников.

Целью выпускной дипломного проекта является разработка HelpDesk-системы для автоматизации обработки обращений пользователей телекоммуникационной компании ООО «Мост-ТВ».

В работе проведён анализ предметной области и существующих программных решений, определены требования к программному продукту и обоснован выбор средств разработки. Выполнено проектирование структуры веб-сайта, разработаны макеты основных форм, пользовательский интерфейс и инструкция по работе с системой.

Разработанная HelpDesk-система предназначена для регистрации, обработки и сопровождения обращений пользователей, а также повышения эффективности работы службы технической поддержки. Дополнительно рассмотрены вопросы обеспечения безопасности пользователей и защиты веб-приложения.

Ключевые слова: HelpDesk-система, веб-приложение, техническая поддержка, автоматизация обращений, пользовательский интерфейс, веб-разработка.