

БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет информационных технологий и робототехники
Кафедра «Программное обеспечение информационных систем и технологий»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

_____ Ю.В. Полозков
(подпись) (инициалы и фамилия)

« ____ » _____ 2019 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

«Многофункциональное ПО автоматизации запросов
технической поддержки»

Специальность 1-40 01 01 «Программное обеспечение информационных технологий»
Специализация 1-40 01 01 05 «Управление качеством и тестирование программного обеспечения»

Обучающийся

группы 30701114
(номер)

Крайнов 30.05.19 А.В. Крайнов
(подпись, дата)

Руководитель

Голуб Ю.И. Голуб
(подпись, дата)
30.05.2019

Консультанты:

по компьютерному проектированию

Голуб 30.05.2019 Ю.И. Голуб
(подпись, дата)

по разделу «Охрана труда»

Лазаренков 30.05.19 А.М. Лазаренков
(подпись, дата)

по разделу «Экономика»

Насонова 30.05.19 И.В. Насонова
(подпись, дата)

Ответственный за нормоконтроль

Домаренко 10.06.19 Н.С. Домаренко
(подпись, дата)

Объем проекта:

расчетно-пояснительная записка – 58 страниц;
графическая часть – 10 листов;
магнитные (цифровые) носители – 1 единиц.

Минск 2019

РЕФЕРАТ

HELPDESK, АВТОМАТИЗАЦИЯ, ТЕХПОДДЕРЖКА, СУБД, ЗАПРОС

Объектом разработки является многофункциональное программное обеспечение автоматизации запросов технической поддержки.

Целью проекта является разработка программного обеспечения, позволяющего автоматизировать процесс обращения пользователя в службу технической поддержки.

В процессе работы над проектом был выполнен анализ исходных данных и требований к разрабатываемой программе, произведен выбор инструментов разработки и разработано программное обеспечение автоматизации запросов технической поддержки.

Практическая значимость полученных результатов заключается в следующем:

- обзор существующих аналогов;
- выбор и обоснование инструментов разработки;
- разработка приложения;
- тестирование программного продукта.

Студент-дипломник подтверждает, что приведенный в дипломном проекте расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса (разрабатываемого объекта), все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

Дипломный проект: 76 с., 18 рис., 15 табл., 11 источников, 1 прил.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Сайт компании «Intra-service» [Электронный ресурс]. –Режим доступа: <http://intrservice.ru>.
- 2 Сайт компании «Intravision» [Электронный ресурс]. – <http://www.intraservice.ru>.
- 3 Сайт компании «IBM» [Электронный ресурс]. –<http://www.ibm.com>.
- 4 Сайт компании Microsoft [Электронный ресурс]. – <http://microsoft.com>.
- 5 Автоматизированные Системы. Стадии создания. ИПК издательство «Москва». 1997.
- 6 Зелковиц М., Шоу А., Гэннон Дж. Принципы разработки программного обеспечения / Пер. с англ. – М.: Мир, 1982.
- 7 Лабор, В.В. Си Шарп: Создание приложений для Windows / В.В..Лабор. – Мн.: Харвест, 2003 – 384 с.
- 8 Олифер, В.Г. Компьютерные сети. Принципы, технологии, протоколы / В.Г. Олифер, Н. А. Олифер. – СПб.: Питер, 2002. – 672 с.
- 9 Павловская,Т.С. С#. Программирование на языке высокого уровня / Т.С.Павловская. – СПб.: Питер, 2009. – 432 с.
- 10 Фёдоров, А.Г. Microsoft Visual Studio 2010. Первое знакомство / А.Г. Фёдоров. – М.: Изд. Дом «Вильямс», 2009. – 42 с.
- 11 Якобсон, И. Язык UML. Руководство пользователя / И. Якобсон, Дж. Рамбо. – М.: ДМК Пресс, 2007. – 496 с.