

Техподдержка

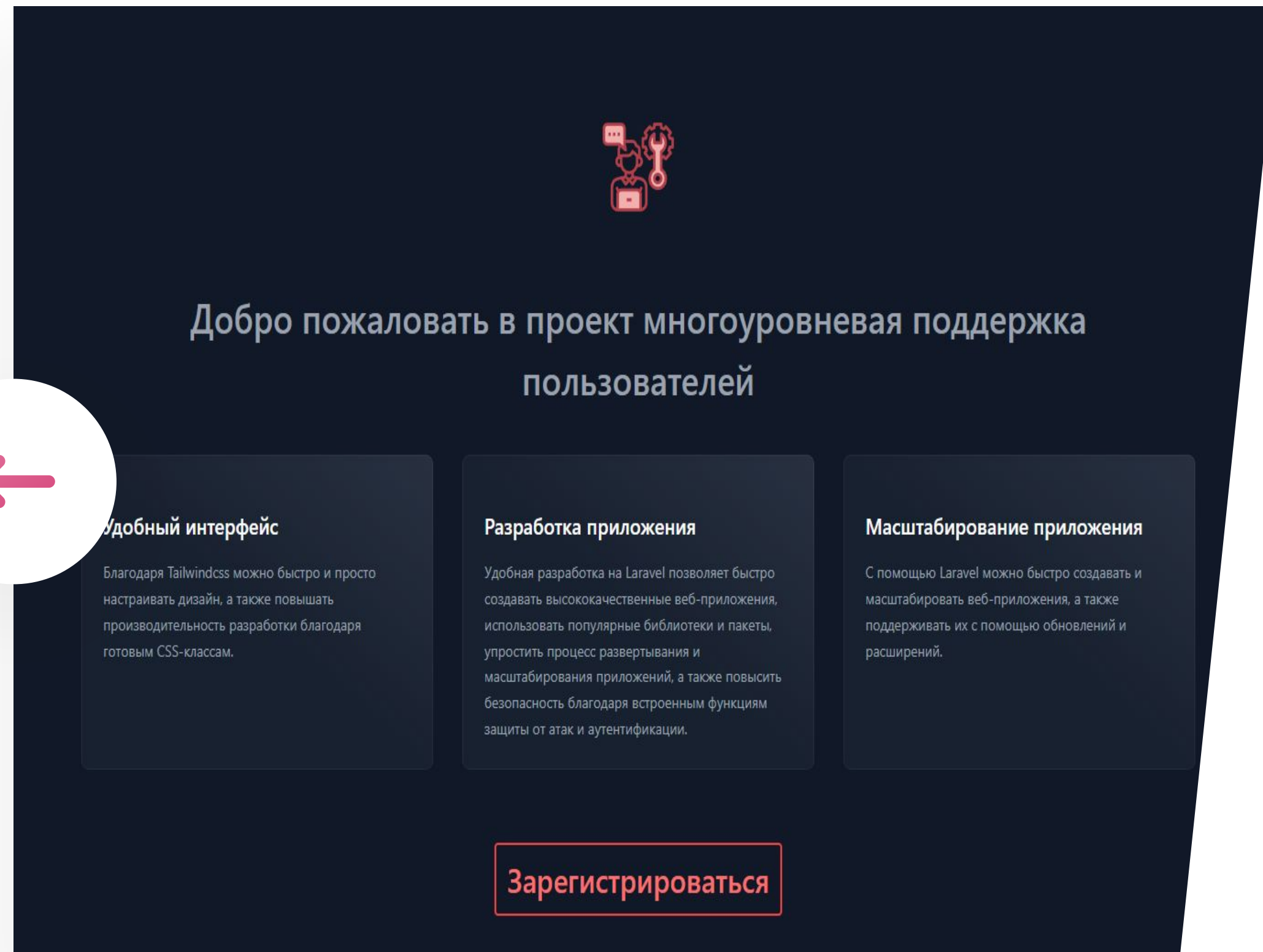
Разработка информационной системы многоуровневой поддержки отделом информационных технологий



Колледж: ГАПОУ СО «Самарский государственный колледж»

Выпускник ИС-19-04: Корнев Сергей Вячеславович

Руководитель: Тультаев Андрей Александрович



Вступление

В эпоху информационных технологий создается множество разных приложений, которые помогают нам эффективно выполнять определенные задачи, на которые могло бы быть затрачено намного больше времени.

Так как приложения бывают разные, им нужна качественная поддержка, чтобы пользователи могли без затраты своего времени, задать определенный вопрос и получить на него быстрый ответ.

Пробле ма



Когда пользователи сталкиваются с проблемами, у них возникают вопросы или нуждаются в технической поддержке. Чтобы они могли куда-то обратиться нужен специальный сервис, который будет обрабатывать вопросы пользователей. А техподдержка сможет отвечать пользователям и быстро решать их проблемы.

К Цели
проекта

Цель проекта

Целью этого проекта является разработка уровня обслуживания через автоматизированную систему обработки запросов пользователей и их многоуровневой поддержке. На основе существующих технологий в области поддержки пользователей, а также собственного приложения, будет разработана система многоуровневой поддержки пользователей, которая используется для обслуживания клиентов с помощью технологий таких как чат для взаимодействия с техподдержкой.

К задачам
проекта



Зада чи

5

1

Основание разработки
ИС
Раскрытие проблемных
моментов
Проектирование
архитектуры
Разработка приложения с помощью
Framework Laravel, для бизнес-
логики

2

Разработка пользовательского
интерфейса (UI) с помощью
Framework Vuejs

3

Разработка базы данных на MariaDB

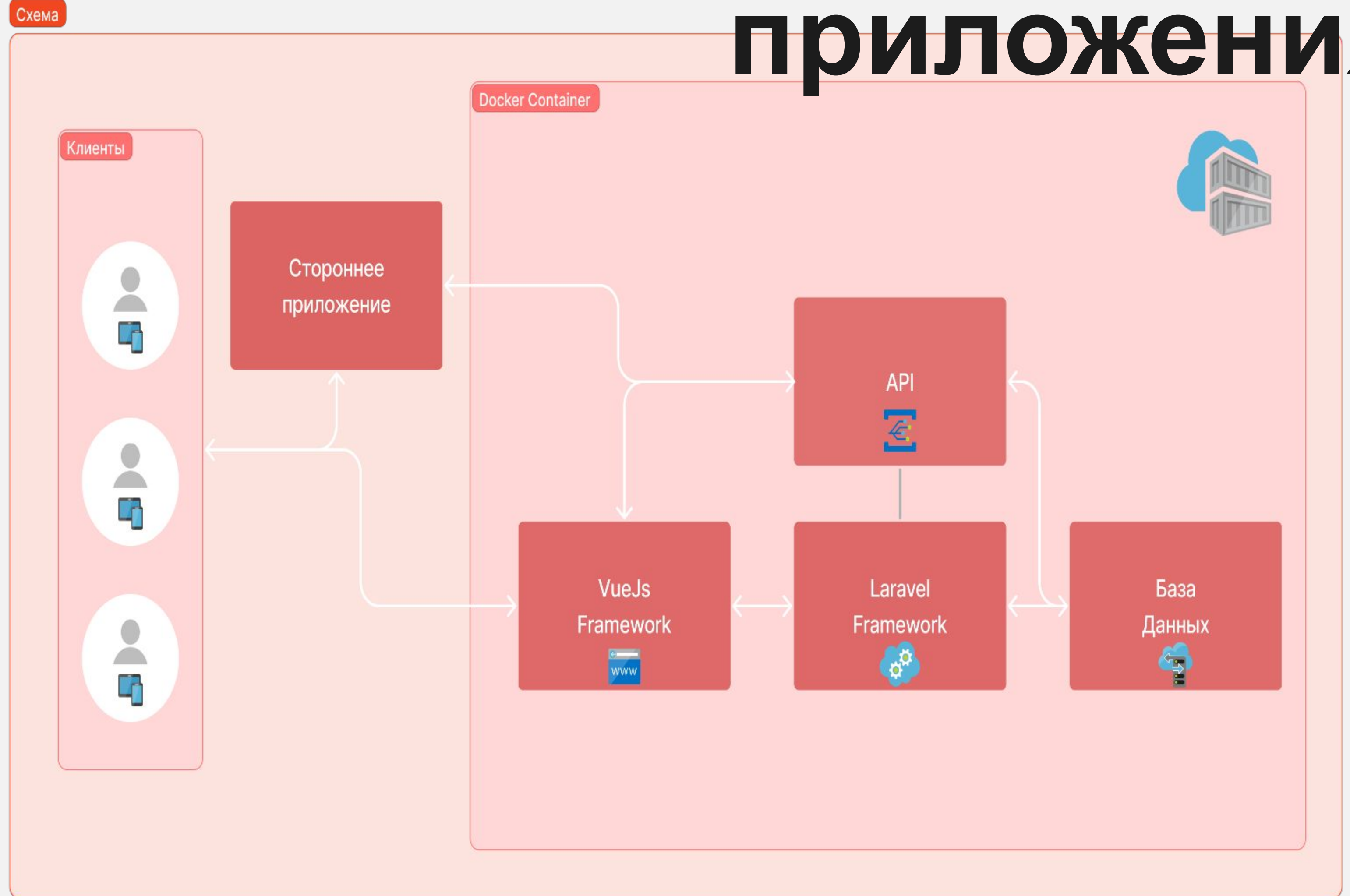
Разработка API - Application
Programming Interface (интерфейс
прикладного программирования)

Помещение приложения в
изолированное окружение с
помощью Docker

Архитектура

6

приложения



Приложение описывается в контексте его архитектуры и ~~основных~~ процессов, начиная с пользователя. Пользователь открывает веб-сайт, разработанный на базе VueJs.

Далее, приложение использует Laravel Framework для взаимодействия с базой данных, которая хранит все данные приложения.

Для получения данных от стороннего приложения, приложение использует API, которое запрашивает данные из базы данных и отправляет их обратно стороннему приложению. Стороннее приложение высылает эти данные обратно пользователю.

Дополнительно, приложение находится в

контейнере, что обеспечивает простое и эффективное развертывание на сервере.

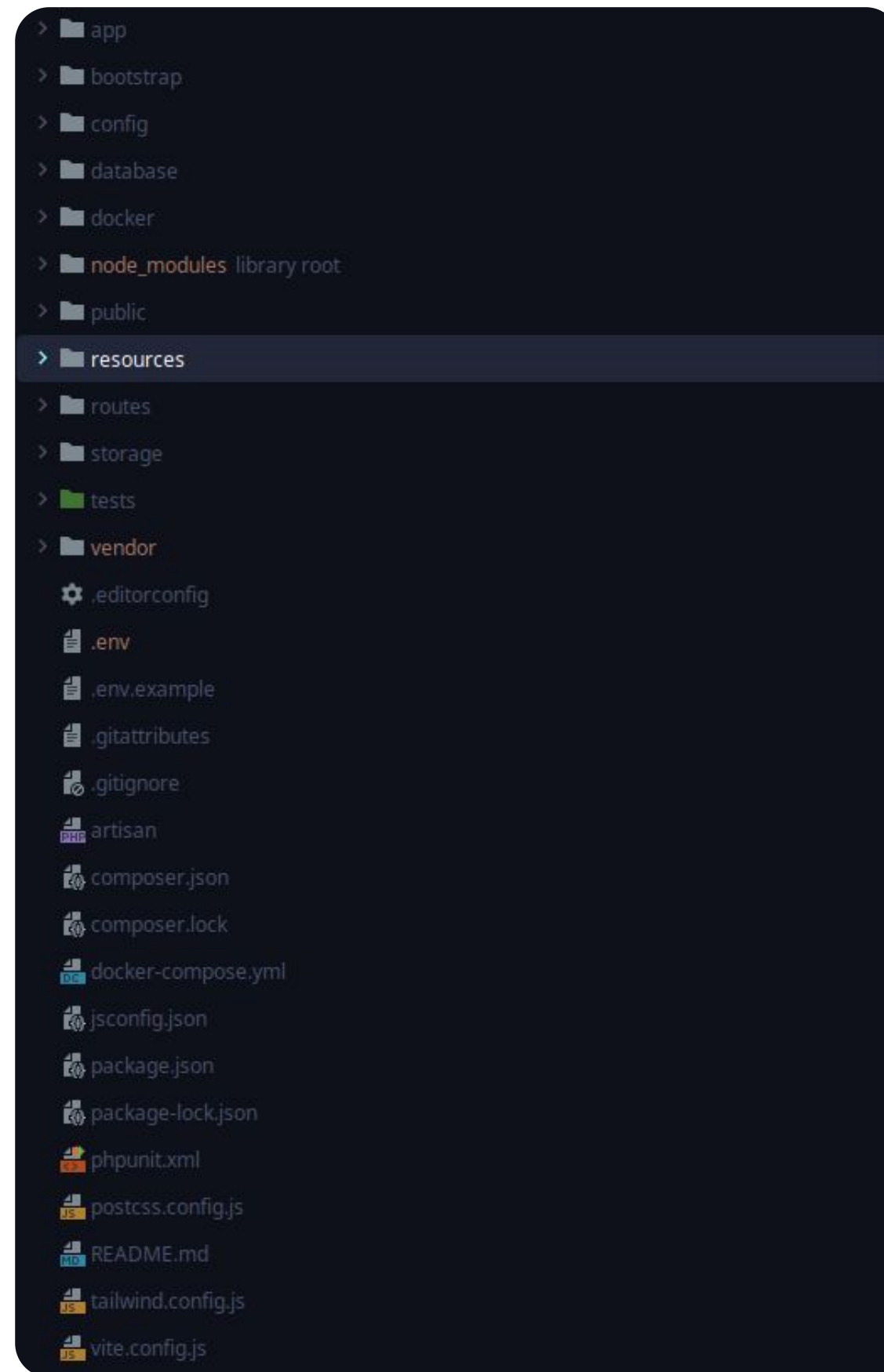
Laravel

Framework

Начальной точкой является корень приложения написанный на Laravel Framework.

Laravel — это популярный веб-фреймворк для разработки веб-приложений на языке PHP. Он был создан в 2011 году и быстро стал одним из наиболее популярных фреймворков PHP благодаря своей простоте использования, мощным инструментам и поддержке сообщества.

Он использует концепцию MVC (Model-View-Controller), которая позволяет разделить логику приложения на три отдельных компонента. Модель представляет данные и правила их обработки, вид отвечает за отображение этих данных пользователю, а контроллер обрабатывает входящие запросы и управляет работой модели и вида.

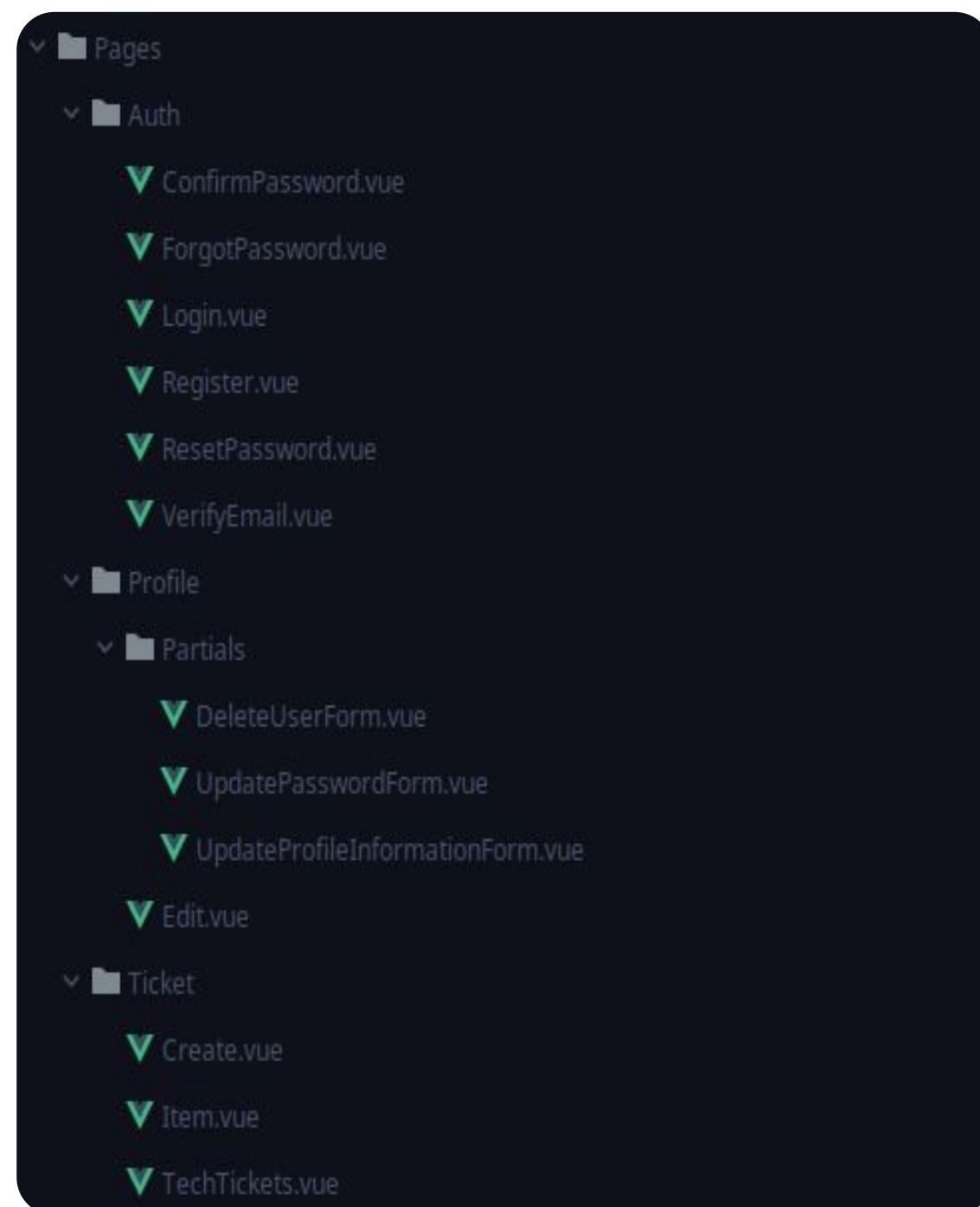


Корень приложения

К Vue
клиент

Vue

Клиент



VueJs

Vue.js — это современный, прогрессивный фреймворк для создания пользовательских интерфейсов. Он используется для создания одностраничных приложений (SPA), а также для создания сложных пользовательских интерфейсов на многих веб-сайтах.

Представляет собой простой и легко воспринимаемый фреймворк, который облегчает создание веб-приложений. Он является одним из самых быстрорастущих фреймворков в мире и используется многими разработчиками по всему миру.

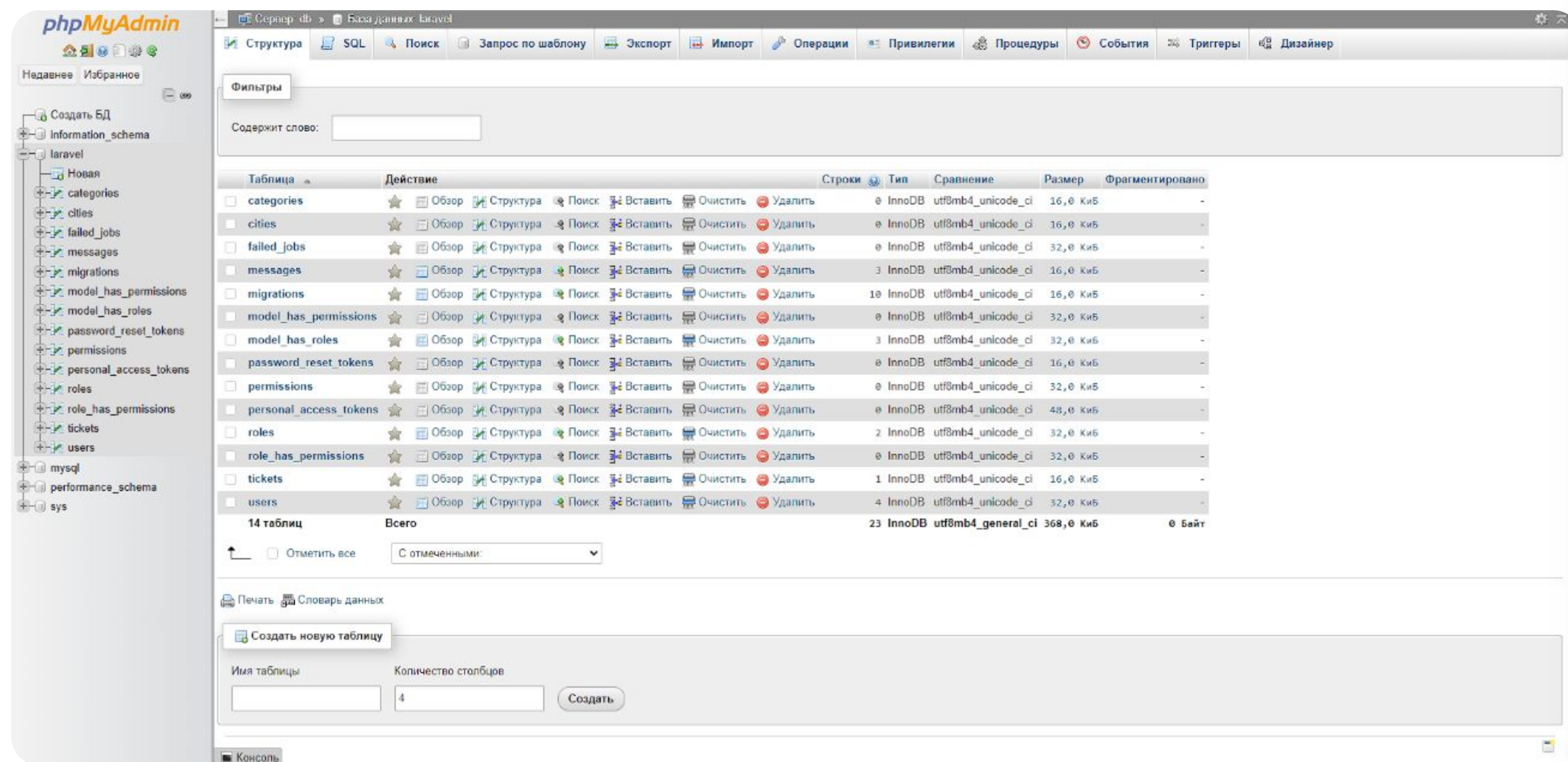
К базе
данных

База данных

MariaDB

MariaDB – это свободная, открытая реляционная база данных, созданная на основе форка MySQL. Он предлагает высокую производительность, масштабируемость и безопасность, а также полную совместимость с MySQL.

Также предлагает множество функций для обеспечения безопасности данных, включая шифрование данных, аудит и контроль доступа. Она также обеспечивает высокую отказоустойчивость и масштабируемость, позволяя разработчикам создавать и масштабировать кластеры баз данных.



Веб интерфейс базы данных

К внешнему виду
приложения

Внешний вид

10

Панель управления



Добро пожаловать в проект многоуровневая поддержка пользователей

Удобный интерфейс

Благодаря Tailwindcss можно быстро и просто настраивать дизайн, а также повышать производительность разработки благодаря готовым CSS-классам.

Разработка приложения

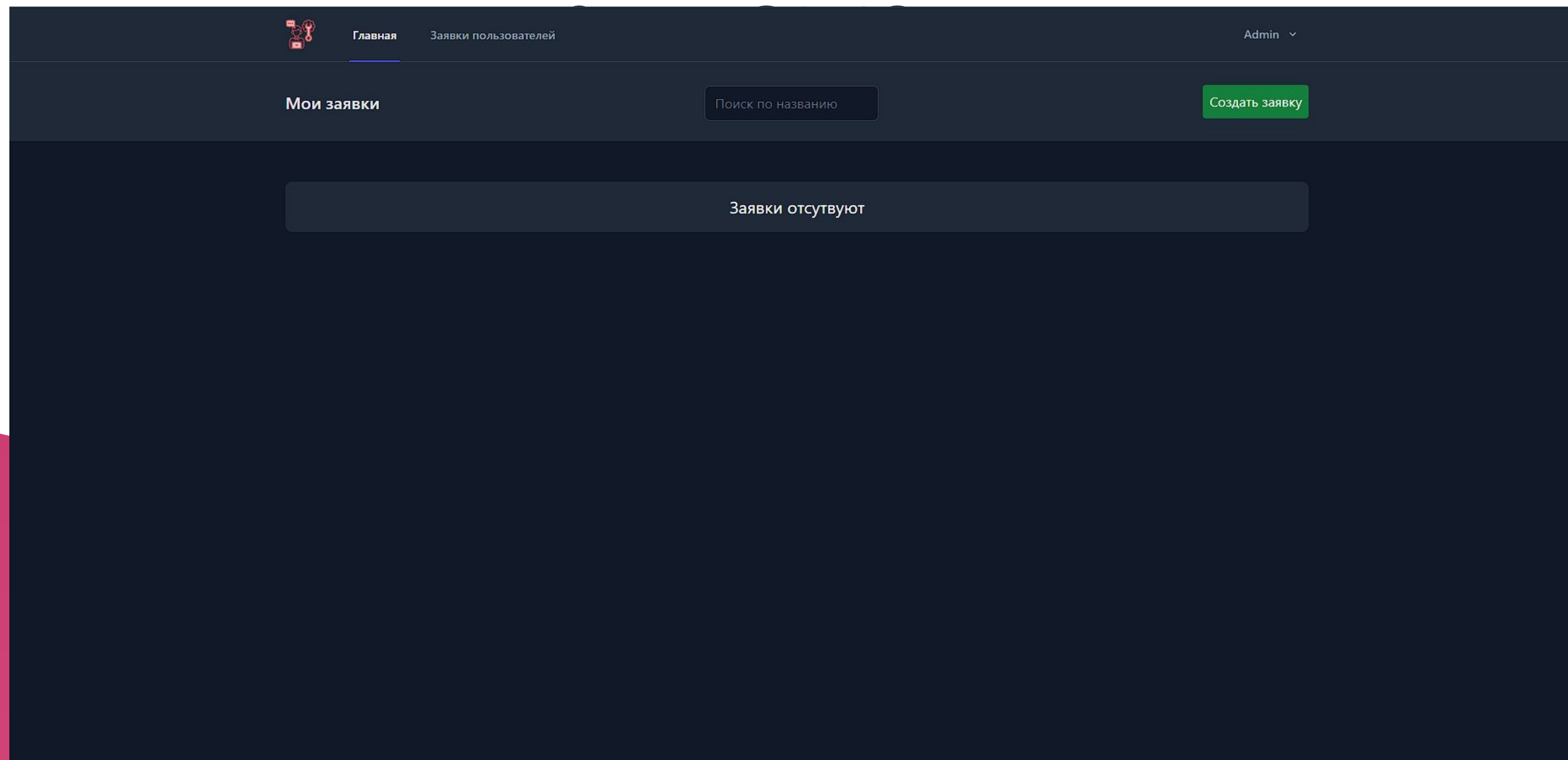
Удобная разработка на Laravel позволяет быстро создавать высококачественные веб-приложения, использовать популярные библиотеки и пакеты, упростить процесс развертывания и масштабирования приложений, а также повысить безопасность благодаря встроенным функциям защиты от атак и аутентификации.

Масштабирование приложения

С помощью Laravel можно быстро создавать и масштабировать веб-приложения, а также поддерживать их с помощью обновлений и расширений.

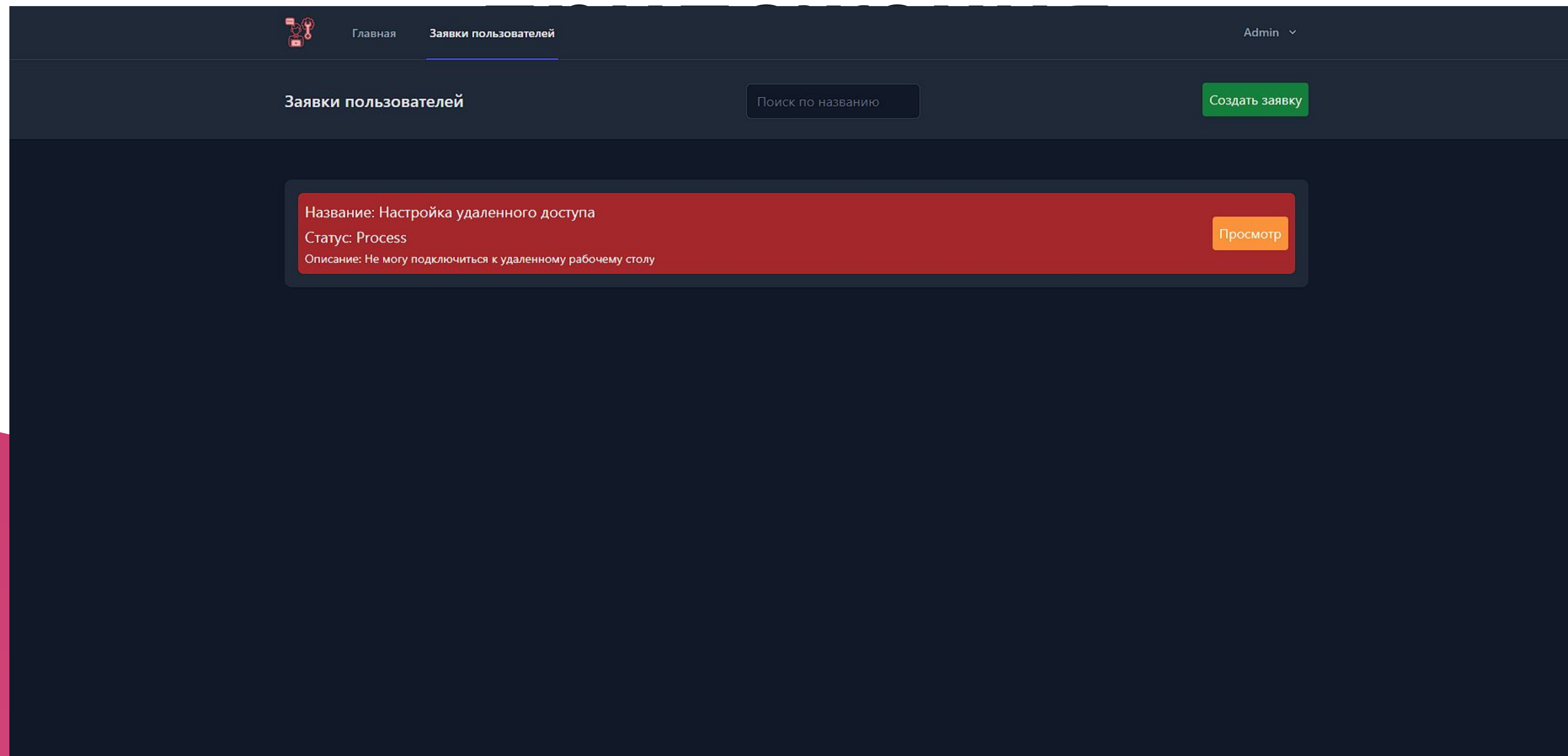
Внешний вид

11



Внешний вид

12



Внешний вид

13

The screenshot displays a web application interface with a dark theme. At the top left, there is a logo and the text "Главная". At the top right, the user name "Admin" is shown with a dropdown arrow. The main content area is titled "Заявка №1" and includes a "Завершить заявку" button. Below the title, there are three sections: "Название" with the text "Настройка удаленного доступа", "Описание" with the text "Не могу подключиться к удаленному рабочему столу", and "Статус" with the text "Process". A chat window is open at the bottom, showing two messages from "Кирилл": "Добрый день." and "Не могу подключиться к удаленному рабочему столу". A text input field with the value "test" is visible in the chat area. At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Введите сообщение..." and a send button.

Заключение

В результате выполнения всех задач удалось создать комплексную информационную систему, которая упрощает управление заявками и обеспечивает эффективную техническую поддержку.

Разработанное приложение обладает привлекательным пользовательским интерфейсом, надежной бизнес-логикой, хорошо спроектированной базой данных и гибким API.

Вся выполненная работа позволяет достичь поставленных целей и решить проблемы, связанные с управлением заявками и технической поддержкой.

Разработанная информационная система будет полезным инструментом для поддержки пользователей и повышения эффективности работы

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**