

# КЛИЕНТ-СЕРВЕРНОЕ ПРОГРАММНОЕ СРЕДСТВО АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

*Шайнов Р.В. студент*

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники,  
Институт информационных технологий,  
г. Минск, Республика Беларусь*

*Шпак И.И.- канд. техн. наук, доцент каф. ИСиТ*

Данная работа раскрывает особенности клиент-серверных программных средств и их использование.

С развитием информационных технологий, программного обеспечения и повышения требований к качеству обслуживания, появилась необходимость в автоматизации контроля заявок от клиентов. Служба поддержки пользователей, или, иначе говоря, «Help Desk» является своеобразной точкой соприкосновения между заказчиком и исполнителем услуг. В современном мире служба

поддержки пользователей ведет контроль за инцидентами, запросами на обслуживание, а также осуществляет консультации пользователей. Инцидент подразумевает собой внезапное прерывание или ухудшение качества IT-услуг. Постоянный контроль за инцидентами сводит к минимуму их влияние на бизнес и позволяет как можно быстрее восстановить нормальное функционирование услуг [1].

Система учета и контроля заявок на обслуживание обеспечивает возможность эффективной и оперативной обработки запросов, вопросов и жалоб клиентов. Основными функциями такой системы являются сбор и хранение информации о заявках, управление статусами заявок, мониторинг времени обработки заявок, распределение задач между исполнителями и анализ эффективности работы службы поддержки [2].

Автоматизированная система, разрабатываемая в рамках данного проекта, относится к классу клиент-серверных приложений. В качестве клиентской части выступает веб-интерфейс для взаимодействия с системой, а в качестве сервера – веб-сервер. Логика таких приложений распределена между сервером и клиентом. Как правило, данные в указанных приложениях хранятся на сервере, а обмен ими происходит по сети. Одним из основных плюсов веб-приложений является то, что они не зависят от конкретной версии операционной системы, а работают из браузера, именно поэтому их относят к классу межплатформенных приложений.

При разработке программного средства было выделено несколько модулей, которые необходимо было разработать:

1. Кабинет администратора системы, имеющего доступ к просмотру и изменению любых данных и с возможностью создания учетных записей для пользователей и агентов.
2. Кабинет агента технической поддержки, имеющего доступ к просмотру всех заявок на обслуживание и работы с ними. Агент имеет возможность создавать учетные записи только для клиентов.
3. Кабинет клиента, из которого можно отправить заявку на обслуживание, а также получить контактную информацию для связи с отделом технической поддержки.
4. Телефонный справочник, включающий в себя данные всех клиентов, в рамках обслуживаемой организации: ФИО, номер телефона, кабинет.
5. Полный каталог оказываемых услуг и их стоимость.
6. Отчеты по выполненным заявкам.
7. Авторизация по имени пользователя и паролю для администратора, агентов или клиентов. Для разработки приложения используются следующие средства разработки:
  - язык гипертекстовой разметки HTML;
  - каскадные таблицы стилей CSS;
  - язык программирования C#;
  - язык программирования JavaScript;
  - язык управления реляционными базами данных SQL;
  - система управления базами данных (СУБД) Microsoft SQL Server;

Системы поддержки пользователей позволяют получить следующие преимущества от их использования:

- централизованную точку обращения к службе поддержки;
- стандартизированный процесс регистрации и назначения задач специалистам;
- контроль за последовательностью работ, затраченным временем и ресурсами;
- удобный и простой для пользователей механизм, для направления запросов в службу поддержки, минуя менее эффективные способы решения проблем (самостоятельные попытки, обращение к коллегам или первому попавшемуся сотруднику отдела IT, даже если он не занимается поддержкой);
- приоритизацию запросов в зависимости от их типа, конкретного пользователя или других факторов;
- эскалацию запросов и инцидентов;
- базу знаний по предыдущим запросам, которая позволяет специалистам быстро решать проблемы, аналогичные ранее возникшим;
- отчетность по затратам времени и средств на выполнение запросов;
- отчетность по предоставлению услуг, которая может быть использована для формализации отношений между пользователями информационных систем предприятия и IT-подразделением.

Программное средство должно иметь интуитивно понятный интерфейс. Главное окно системы для клиента представлено на Рис. 1 и главное окно системы для агента представлено на Рис. 2.

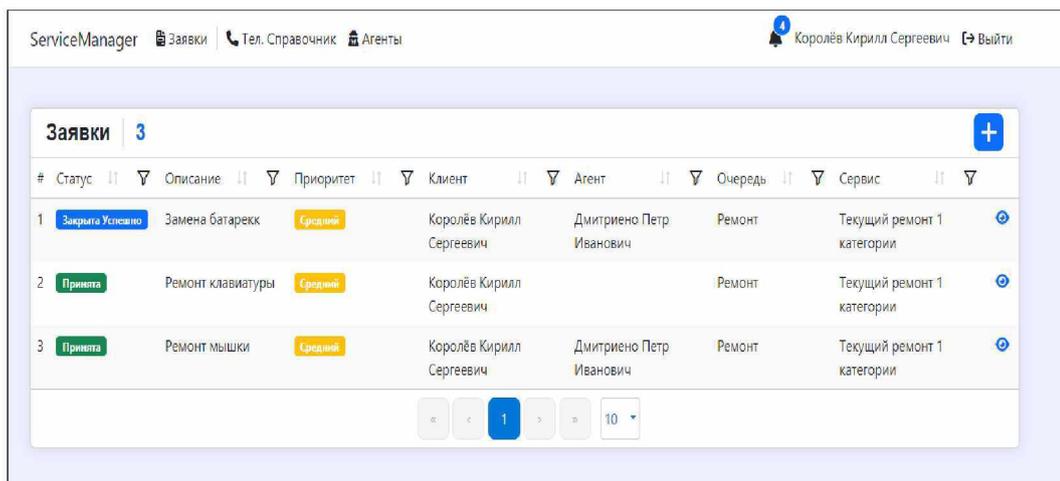


Рис. 1 – Главное окно системы для клиента

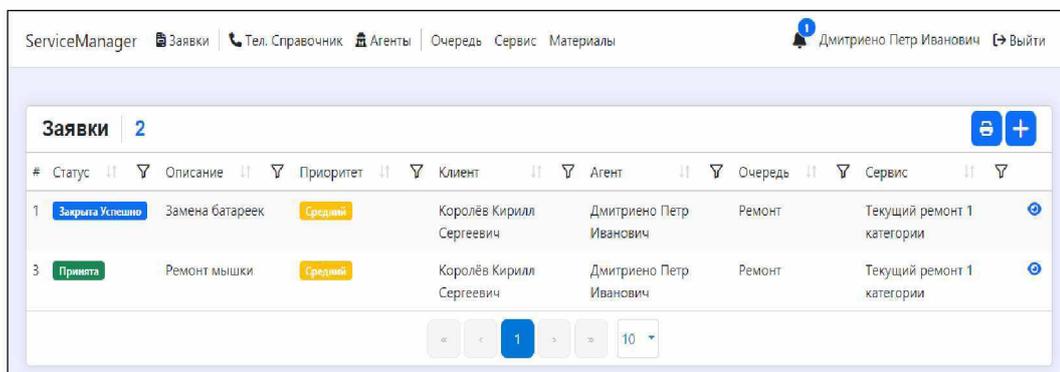


Рис. 2 – Главное окно системы для агента

В заключение отметим, что программное средство незаменимо при использовании в отделе технической поддержки организации. Оно позволяет более удобно совершать отслеживания и учета заявок на обслуживание клиентов, контроля эффективности работы агентов технической поддержки и работы с отчетностью по итогам рабочего месяца.

#### Список использованных источников:

1. Веб – приложение. [Электронный ресурс] : Hostland. - Режим доступа: <https://www.hostland.ru/glossary/node/18>. – Дата доступа: 31.10.2023.
2. Возможности платформы Happydesk. [Электронный ресурс]: Nap-pydesk. – Режим доступа: <https://happydesk.ru/>. – Дата доступа: 01.11.2023.