

## РЕФЕРАТ

ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ ОТДЕЛА ТЕХПОДДЕРЖКИ ДЛЯ РУП «НАЦИОНАЛЬНЫЙ АЭРОПОРТ МИНСК»: дипломная работа / А. А. Николаев. – Гомель: ГГТУ им. П.О. Сухого, 2024. – Дипломная работа: 114 страниц, 11 рисунков, 26 таблиц, 14 источников, 10 приложений.

Ключевые слова: веб-приложение, автоматизированная система, техподдержка, заявки, справочники, программный продукт.

Объектом разработки является веб-приложение для персональных компьютеров независимых от семейства операционной системы, реализующую систему автоматизации работы отдела техподдержки.

Цель работы: разработка веб-приложения для автоматизация основных процессов, включая управление заявками, назначение исполнителей и отслеживание статусов заявок, необходимых для обеспечения эффективной работы отдела технической поддержки.

Проведен анализ существующих решений для управления заявками и обработкой запросов. Изучены функциональные возможности. На этапе проектирования и разработки создано веб-приложение. На этапе экономического расчета и обоснования рентабельности оценены затраты на разработку и внедрение. Проведено сравнение затрат с ожидаемой экономией от автоматизации. Рассмотрен анализ внедрения с точки зрения энерго- и ресурсосбережения. Как автоматизация может помочь снизить нагрузку на сотрудников и уменьшить ошибки.

Студент-дипломник подтверждает, что дипломная работа выполнена самостоятельно, приведенный в дипломной работе материал объективно отражает состояние разрабатываемого объекта, пояснительная записка проверена в системе «Антиплагиат текстов» (<https://antiplagius.ru/>). Процент оригинальности составляет 90,85 %. Все заимствованные из литературных и других источников, теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на источники, указанные в «Списке использованных источников».

## РЕЗЮМЕ

Тема дипломной работы: «Веб-приложение автоматизации работы отдела техподдержки для РУП «Национальный аэропорт Минск».

Объектом исследования является система автоматизации управления заявками и обработкой запросов с последующей оптимизацией ее эффективности.

Целью работы разработка веб-приложения для автоматизация основных процессов, включая управление заявками, назначение исполнителей и отслеживание статусов заявок, необходимых для обеспечения эффективной работы отдела технической поддержки.

Основным результатом работы стало веб-приложение, реализующее автоматизацию основных процессов, включая управление заявками, назначение исполнителей, позволяющее управлять справочниками, а также создание пользователей и разграничение доступа.

## РЭЗЮМЭ

Тэма дыпломнай працы: «Вэб-дадатак аўтаматызацыі працы аддзела тэхпадтрымкі для РУП «Нацыянальны аэрапорт Мінск».

Аб'ектам даследавання з'яўляецца сістэма аўтаматызацыі кіравання заяўкамі і апрацоўкай запытаў з наступнай аптымізацыяй яе эфектыўнасці.

Мэта працы – распрацоўка вэб-прыкладанні для аўтаматызацыя асноўных працэсаў, уключаючы кіраванне заяўкамі, прызначэнне выканаўцаў і адсочванне статусаў заявак, неабходных для забеспячэння эфектыўнай працы аддзела тэхнічнай падтрымкі.

Асноўным вынікам працы стала вэб-прыкладанне, якое рэалізуе аўтаматызацыю асноўных працэсаў, уключаючы кіраванне заяўкамі, прызначэнне выканаўцаў, якое дазваляе кіраваць даведнікамі, а таксама стварэнне карыстальнікаў і размежаванне доступу.

## ABSTRACT

The theme: «Web application for automating the work of the technical support department for the RUE «National Airport Minsk».

The object of the study is a system for automating the management of applications and processing requests with subsequent optimization of its efficiency.

The goal of the work is to develop a web application to automate basic processes, including managing applications, assigning executors and tracking the status of applications necessary to ensure the effective operation of the technical support department.

The main result of the work was a web application that automates basic processes, including managing applications, assigning executors to manage directories, as well as creating users and restricting access.