

Реферат

WEB-ПРИЛОЖЕНИЕ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫМИ ЗАЯВКАМИ НА ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ С ГЕНЕРАЦИЕЙ ТЕХНИЧЕСКИХ ОТЧЕТОВ НА ОСНОВЕ ГЕНЕРАТИВНЫХ ЯЗЫКОВЫХ МОДЕЛЕЙ ДЛЯ ОАО «СВЕТЛОГОРСКИЙ ЦКК»: дипломная работа / К. А. Зеленский – Гомель: ГГТУ им. П. О. Сухого, 2026. – Дипломная работа: 141 страницу, 38 рисунков, 12 таблиц, 11 источников, восемь приложений.

Ключевые слова: *web*-приложение, сервисные заявки, генеративные языковые модели, технические отчёты, *REST API*, *SignalR*, управление заявками, ролевой доступ, чат, *Telegram*-бот, голосовой ввод.

Объектом разработки являются процессы управления сервисными заявками на техническое обслуживание в рамках информационной системы предприятия.

Цель работы: разработка *web*-приложения для автоматизации процессов управления сервисными заявками с возможностью генерации технических отчётов на основе данных заявок с использованием генеративных языковых моделей.

В ходе выполнения дипломной работы был проведён анализ современных систем управления сервисными заявками и подходов к разработке *web*-приложений, а также рассмотрены методы применения генеративных языковых моделей для обработки текстовой информации.

В процессе работы разработано *web*-приложение, обеспечивающее регистрацию и обработку сервисных заявок, управление пользователями и подразделениями, отслеживание статусов заявок и взаимодействие пользователей через встроенный чат. Реализован модуль генерации технических отчётов на основе данных заявок с использованием генеративных языковых моделей. Дополнительно реализованы голосовой ввод описания заявок и интеграция с *Telegram*-ботом для уведомлений.

Разработанная система позволяет повысить эффективность обработки сервисных заявок, улучшить взаимодействие между пользователями и автоматизировать формирование технической документации.

Студент-дипломник подтверждает, что дипломная работа выполнена самостоятельно, представленный материал объективно отражает разработанную систему. Пояснительная записка проверена в системе «Антиплагиат». Процент оригинальности составляет 83,92%. Все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методологические положения сопровождаются ссылками на источники.