

Выпускная квалификационная работа

«Разработка автоматизированной
информационной системы по принятию и
обработке заявок»

Выполнил: Кычанов Василий Петрович

Ижевск 2012

Введение

- Системы приема заявок – это эффективный инструмент по контролю обращений пользователей в отдел поддержки.
- Службы поддержки пользователей обеспечивают:
 - Единую точку обращения к службе поддержки;
 - Стандартный способ регистрации и выдачи заданий специалистам;
 - Контроль над последовательностью исполнения работ, потраченным временем;
 - Назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или других обстоятельств.

Постановка задачи

- Цель: создать автоматизированную информационную систему по принятию и обработке заявок в отдел информационных технологий.
- Задачи:
 - Проектирование базы данных (БД) системы учёта заявок в отдел информационных технологий
 - Разработка приложений для визуализации работы с базой данных

Выбор инструментальных средств

- Для реализации системы были выбраны:
 - Язык программирования VB.NET
 - Среда разработки Microsoft Visual Studio 2008
 - СУБД Microsoft SQL Server 2008

Интерфейс приложения «Заявки-Пользователь»

Заявки - Пользователь

Создать заявку

Пользователь

Кабинет

Компьютер

Другой компьютер

Телефон

Приоритет

Тип инцидента

Текст заявки

Снимок ЭКРАНА

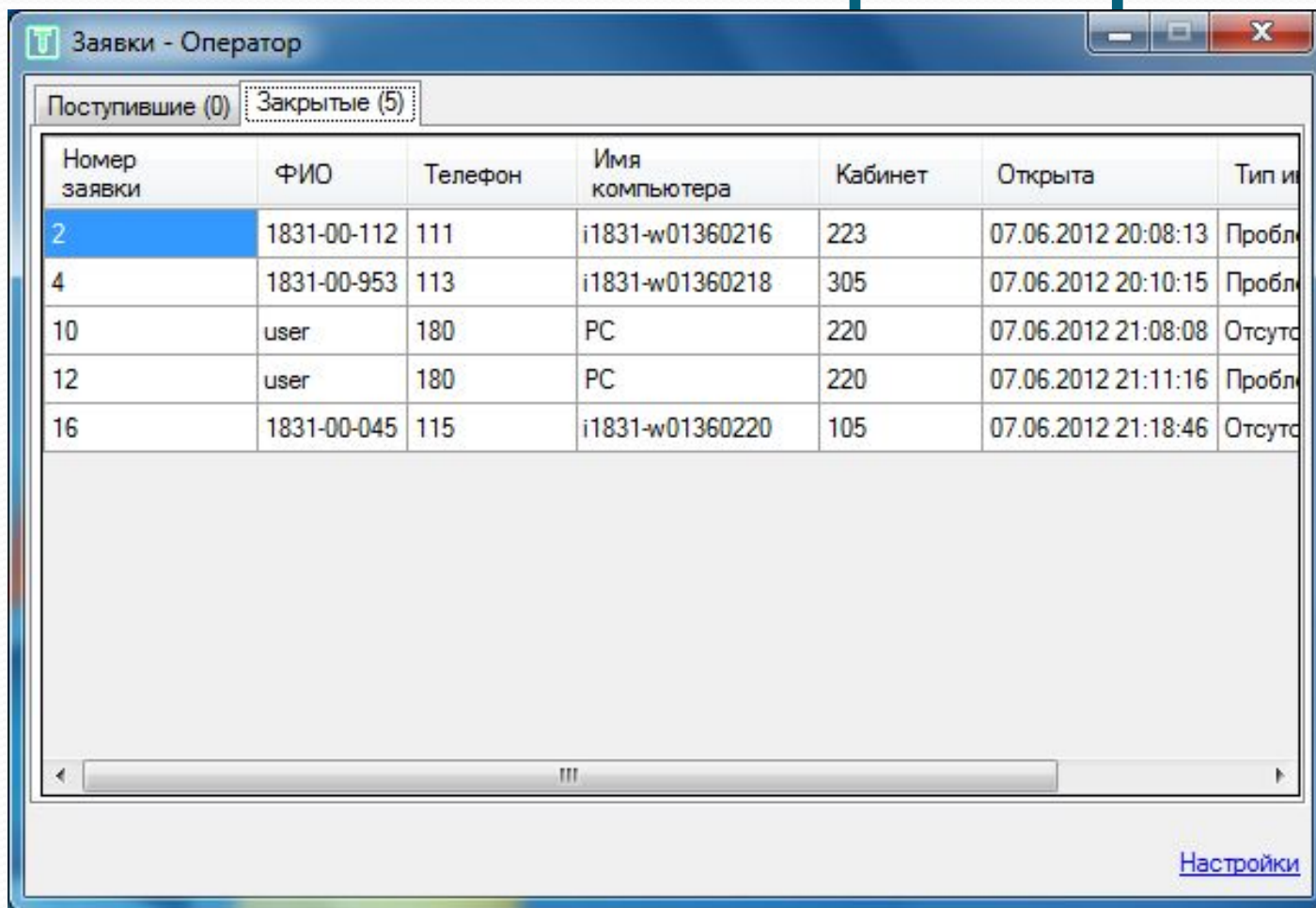
Создать заявку

Текущие заявки

Номер заявки	Статус заявки	Исполнитель	Открыта	Закрыта	Тип инцидента
18	Назначена	Тестовый	14.06.2012 1:05:21	Не закрыта	Проблема с
12	Закрыта	Тестовый	07.06.2012 21:11:16	07.06.2012 22:07:17	Проблема с
10	Закрыта	Тестовый	07.06.2012 21:08:08	08.06.2012 10:16:37	Отсутствию

Настройки

Интерфейс приложения «Заявки-Оператор»

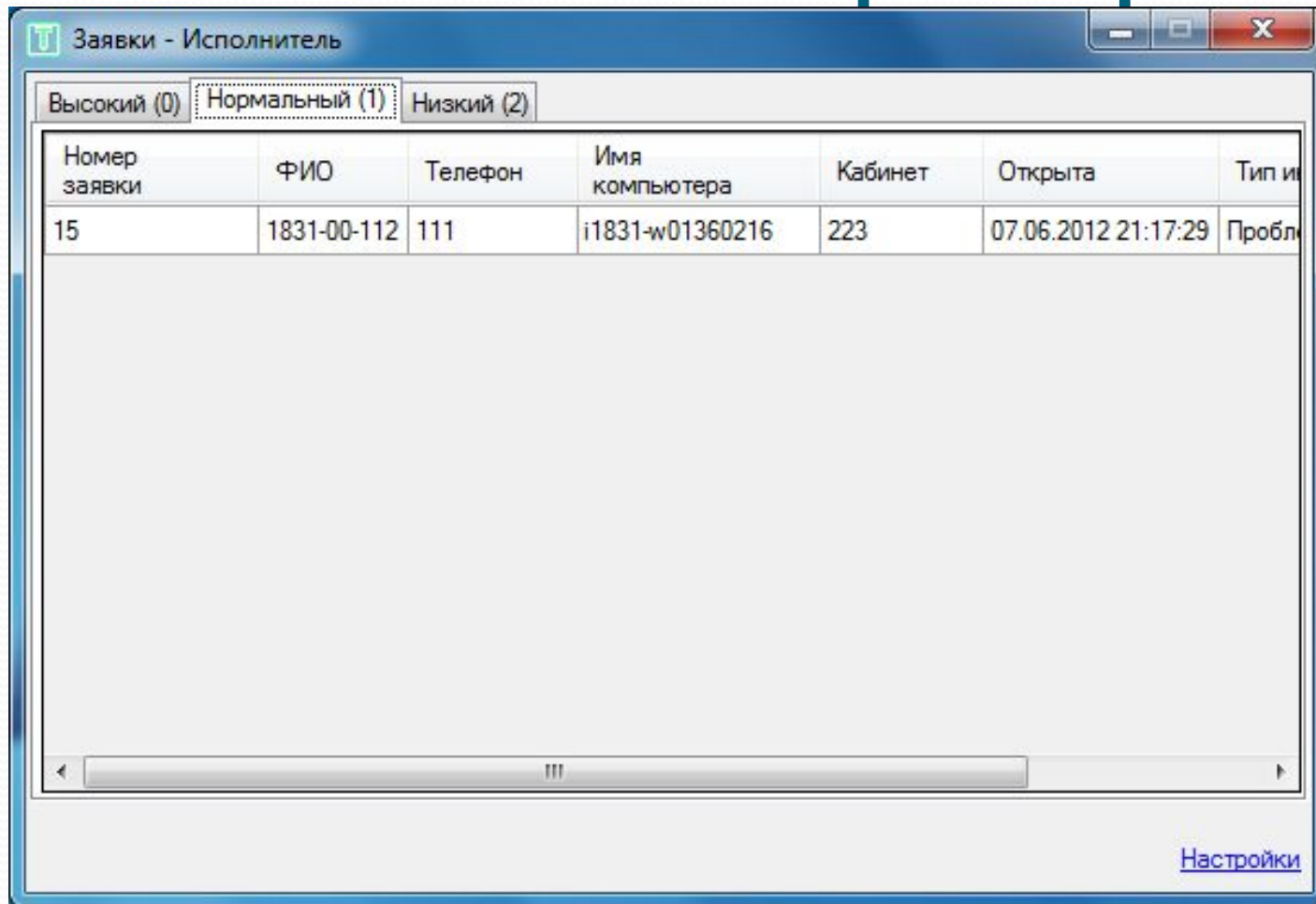


The screenshot shows a window titled "Заявки - Оператор" with a standard Windows-style title bar. Below the title bar, there are two tabs: "Поступившие (0)" and "Закрытые (5)". The main area contains a table with the following data:

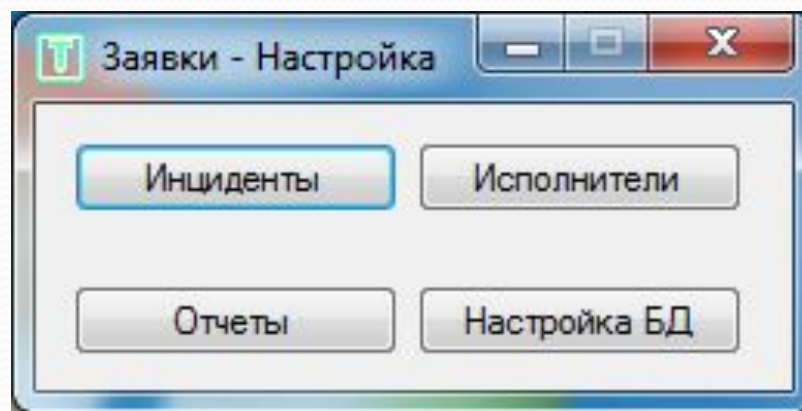
Номер заявки	ФИО	Телефон	Имя компьютера	Кабинет	Открыта	Тип и
2	1831-00-112	111	i1831-w01360216	223	07.06.2012 20:08:13	Пробл
4	1831-00-953	113	i1831-w01360218	305	07.06.2012 20:10:15	Пробл
10	user	180	PC	220	07.06.2012 21:08:08	Отсутс
12	user	180	PC	220	07.06.2012 21:11:16	Пробл
16	1831-00-045	115	i1831-w01360220	105	07.06.2012 21:18:46	Отсутс

At the bottom right of the window, there is a blue link labeled "Настройки".

Интерфейс приложения «Заявки-Оператор»



Интерфейс приложения «Заявки-Настройка»



Заключение

- В ходе выполнения выпускной квалификационной работы были решены следующие задачи:
 - Спроектирована база данных системы учёта заявок в отдел информационных технологий
 - Разработаны приложения для визуализации работы с базой данных



Спасибо за внимание