

ДОСЛІДЖЕННЯ МЕТОДІВ АВТОМАТИЗАЦІЇ ТА СТВОРЕННЯ ВЕБ-ЗАСТОСУНКУ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ

А.К. Пашньов¹, В.О. Метельов²

¹ *магістрант кафедри комп'ютерного моделювання процесів та систем, НТУ «ХПІ», Харків, Україна*

² *доцент кафедри комп'ютерного моделювання процесів та систем, канд. техн. наук, НТУ «ХПІ», Харків, Україна*

andrii.pashnov@infiz.khpi.edu.ua

Розробка веб-застосунку для автоматизації процесів технічної підтримки та обслуговування клієнтів об'єднує інноваційні технологічні рішення для покращення взаємодії з клієнтами та оптимізації внутрішніх процесів. Цей проект містить набір функціональних можливостей, спроектованих з метою забезпечення ефективного та вчасного вирішення проблем клієнтів.

Мета цієї роботи полягає в розробці веб-застосунку для автоматизації процесів обслуговування та техпідтримки клієнтів, з акцентом на надання організаціям інструменту для підвищення ефективності та задоволеності клієнтів. Задачі охоплюють визначення ключових вимог, розробку веб-застосунку, його тестування та оптимізацію, а також аналіз та оцінку його ефективності.

Автоматизація процесів техпідтримки є вирішальною для забезпечення швидкої, консистентної та ефективної взаємодії з клієнтами. Це не тільки покращує задоволеність клієнтів, але й сприяє ефективному використанню ресурсів, знижуючи час та витрати на вирішення кожного інциденту.

Швидкість вирішення тікетів, як ключовий показник ефективності служби підтримки, була обрана однією з основних метрик для оцінювання успішності застосунку, дозволяючи аналізувати та оптимізувати процеси та ресурси.

Методологічний підхід включає ітеративну розробку та прототипування, а також неперервний аналіз вимог користувачів та фідбек для постійного удосконалення застосунку та його адаптації до змінюваних умов та вимог.

Веб-застосунок надає користувачам можливість переглядати історію своїх тікетів, створювати нові, взаємодіяти з командою підтримки та отримувати повідомлення про статус тікетів. Додатково, введено можливість аналізу даних про тікети за день, тиждень та місяць, що дозволяє користувачам отримувати цінні висновки та інсайти щодо паттернів, проблем та ефективності обслуговування.

Веб-застосунок розроблено з використанням технологій Java (фреймворк Quarkus), AngularJS та Cassandra DB, що забезпечують високу продуктивність, масштабованість та надійність системи.

Розроблений веб-застосунок є відгуком на виклик оптимізації процесів технічної підтримки та обслуговування клієнтів, поєднуючи технологічні інновації та стратегічні бізнес-підходи, щоб сприяти ефективності та покращенню взаємодії з клієнтом.

Список літератури:

1. *Said, A. Design and Development of Customer Support System using automation / A. Said, R. Hasan, S. Mahmood // Journal of Student Research. – 2022. – P. 4-7.*

2. *Marchioni, F. Hands-On Cloud-Native Applications with Java and Quarkus / F. Marchioni, K. Chaudhari, R. Singh // Packt Publishing. – 2019. – 314 p.*