

## АНОТАЦІЯ

Дипломний проект включає пояснювальну записку, 50 стор., 15 табл., 1 рис.

Об'єкт розробки - WEB орієнтована система обслуговування клієнтів ІТ компанії.

Ціль розробки – створити системи обліку заявок клієнтів що обслуговує ІТ- компанія. Основні функції системи такі:

- виконавцю ввести переписку з ініціатором з приводу конкретної проблеми;
- ініціатору вести переписку з виконавцем;

В ході розробки системи:

- проведено аналіз існуючих систем обліку;
- проведено аналіз існуючих алгоритмів створення заявок;
- сформульовано вимоги до системи обліку заявок;

Система дозволяє організовувати збір, обробку та закриття заявок при обслуговуванні клієнтів компанії.

У роботі розроблено схему структурну системи, базу даних та алгоритми функціонування системи в цілому.

У процесі розробки були використані наступні технології: мова PHP, у якості бази даних використовувалася MySQL , HTML, Apache.

Ключові слова: MySQL, PHP, Apache, HTML , заявка на обслуговування.

## **ABSTRACT**

This diploma work consist of expository note, 50 pages, 15 charts, 1 drawings.

The property development - WEB client oriented system servicing IT companies.

The purpose of development - to create a system of accounting applications serving customers IT- company. The main functions of such:

- to correspondent with the the initiator on the problem;
- initiator to correspond with the performer.

In development system:

- was analyzed of existent accounting systems;
- was of existing algorithms for creating applications
- was formulated requirements to system on exchange by using the Internet and Web-Service.

The system allows you to organize the collection, processing and closing of tasks for the service of client of company.

In this diploma work developed the scheme of the structural system, database and algorithms for operation of the whole system.

In the development process, the following technologies were used: PHP language, MySQL, HTML, Apachen.

Keywords: MySQL, PHP, Apache, HTML, application for maintenance.

## АННОТАЦИЯ

Дипломный проект включает пояснительную записку 50 стр., 15 табл., 1 рис.

Объект разработки – WEB ориентированная система обслуживания клиентов IT компании.

Цель разработки - создать системы учета заявок клиентов обслуживающего IT- компания. Основные функции системы следующие:

- исполнителю ввести переписку с инициатором по поводу конкретной проблемы;
- инициатору вести переписку с исполнителем.

В ходе разработки системы:

- осуществлен анализ существующих систем учета;
- проведен анализ существующих алгоритмов создания заявок;
- сформулированы требования к системе учета заявок;

Система позволяет организовывать сбор, обработку и закрытия заявок при обслуживанию клиентов компании..

В работе разработана схема структурная системы, база данных и алгоритмы функционирования системы в целом.

В процессе разработки были использованы следующие технологии: язык PHP, в качестве базы данных использовалась MySQL, HTML, Apache.

Ключевые слова: MySQL, PHP, Apache, HTML, заявка на обслуживание.