

Серверная часть имеет интуитивно понятный интерфейс с возможностью включения и отключения чата.

Клиентская часть представляет собой визуально отображаемый чат. Приложение доступно всем пользователям бесплатно.

Чат (англ. to chat «болтать») — средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение. Характерной особенностью является коммуникация именно в реальном времени или близкая к этому, что отличает чат от форумов и других «медленных» средств.

Под словом чат обычно понимается групповое общение, хотя к ним можно отнести и обмен текстом «один на один» посредством программ мгновенного обмена сообщениями, например, XMPP, ICQ или даже SMS. Быстродействие приложения достигается передачей и получением конкретных записей, а не страниц.

Мы не проводили специальных исследований, но полученные эмпирически результаты позволяют судить, что загрузка данных происходит в десятки, а то и в сотни раз быстрее,

ПРИЛОЖЕНИЕ «СОЗДАНИЕ И РЕДАКТИРОВАНИЕ РАСПИСАНИЯ КОЛЛЕДЖА НА САЙТЕ»

Автор: Мордвинцев В., студент 4 курса Филиала «Протвино» государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Международный университет природы, общества и человека «Дубна»

Научный руководитель: Захарова Лидия Ивановна, преподаватель Филиал «Протвино» государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования Московской области «Международный университет природы, общества и человека «Дубна»

Аннотация

Проект, представленный в данной статье, является приложением для рассылки сообщений в любой существующей почте.

Приложение реализовано в среде разработки visual studio использованием web & desktop технологий и отличается от аналогов простотой и быстродействием.

Abstract

The project presented in this article is an application for sending messages to any existing mail.

The application is implemented in the visual studio development environment using web & desktop technologies and differs from analogues in simplicity and speed.

Цель настоящего проекта – создать приложение для преподавателей, и других людей которые не могут из-за скорости интернета или других факторов заходить в почту, но им требуется разослать письма.

Существующие аналоги, хотя и являются более функциональными, но так или иначе требуют трудозатрат на регистрацию либо денежного эквивалента. Наше приложение сразу готово к использованию после установки, не требует сколь-нибудь значимых ресурсов от аппаратной части.

Программа будет иметь 2 модуля:

Модуль для сервера и модуль отправки сообщения

Модуль для сервера не будет использоваться потенциальным клиентом.

Модуль для клиента будет иметь интуитивно понятный интерфейс и не требовать какого либо обучения.

Рассылка — это отправка одного уведомления большому количеству получателей. Это может быть email, SMS, push рассылка, рассылка в мессенджеры и социальные сети. Обычно она осуществляется через сервис рассылок. Можно комбинировать эти виды рассылок для лучшей эффективности.

Использование прототипа программы позволяет сказать что опрошенные 90% человек из 20 засвидетельствовали удобность и простоту в использовании программы.

МОДУЛЬ ФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВОК В СИСТЕМЕ HELPDESK

Автор: Волков Д., студент 1 курса направления «Информатика и вычислительная техника» филиала «Протвино» ГБОУ ВО МО «Университет «Дубна»

Научный руководитель: к.т.н, доцент Нурматова Е.В., зав.кафедрой информационных технологий филиала «Протвино» ГБОУ ВО МО «Университет «Дубна»

Аннотация

С внедрением компьютерных технологий всё больше пользователей сталкивается с проблемами, которые невозможно устранить самостоятельно, для решения подобных вопросов существует служба технической поддержки. Когда задач становится слишком много, IT специалистам становится всё тяжелее сортировать и выполнять данные задачи. В помощь сотрудникам в компании внедряют специальные системы, которые автоматически сортируют запросы пользователей и дают рекомендации по их решению. В данной статье дается определение HelpDesk-систем, рассматриваются функциональные составляющие трёх самых популярных таких систем, их плюсы и минусы. Определены критерии сравнительного анализа. Делается вывод о необходимости собственной разработки.

Annotation

With the introduction of computer technology, more and more users are faced with problems that cannot be solved by themselves, there is a helpdesk to deal with such issues. When there are too many tasks, it becomes more and more difficult for the IT staff to sort and perform these tasks. To help employees, companies implement special systems that automatically sort through user queries and provide recommendations on how to resolve them. This article defines HelpDesk systems, the functional components of the three most popular such systems, their pros and cons. Comparative analysis criteria are defined. A conclusion about the necessity of own development is made.

Ключевые слова: HelpDesk, автоматизация, IT-специалист, система, техподдержка, обслуживание пользователя.

Keywords: HelpDesk, automation, IT specialist, system, technical support, user maintenance.

Целью разработки собственной HelpDesk-системы является автоматизация процесса обработки заявок пользователей

Сравнительный анализ существующих систем HelpDesk

Большинство предприятий на сегодняшний момент используют различные средства сообщения между своими сотрудниками внутри компании для решения проблем технического характера. Однако, когда компания становится слишком большой, работникам IT служб и техподдержки становится все тяжелее сортировать и решать проблемы пользователей. Для упрощения работы IT специалистов используются системы HelpDesk[1].