

## РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу студента 4 курса кафедры системного программирования СПбГУ

Шумилова Петра Евгеньевича, обучающегося по направлению  
“Программная инженерия”

Тема выпускной квалификационной работы:

“Разработка системы автоматического разрешения обращений в техническую поддержку”

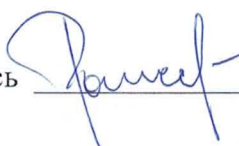
Компании стремятся снизить свои издержки посредством внедрения компьютерных систем для автоматизации тех или иных процессов. Процессы связанные технической поддержкой не являются исключением. Для некоторых организаций одним из наиболее затратных этапов в оказании поддержки, является процесс выяснения деталей обращения, определения категории, а также выдача заранее известного решения. Представленная студентом П.Е. Шумиловым работа посвящена разработке системы, позволяющей повысить качество работы первой линии технической поддержки, путем автоматизации вышеописанных рутинных операций.

В ходе работы Петр Евгеньевич произвёл сбор и описание требований, постепенно ввел читателя в предметную область, рассмотрел популярные процессы, связанные с предоставлением технической поддержки, а также описал их особенности. Автор сравнил наиболее популярные продукты, уже имеющиеся на ITSM-рынке, и произвел их анализ на соответствие выдвинутым требованиям, чем доказал необходимость в разрабатываемой системе. В тексте работы достаточно детально описывается архитектура системы и обоснования, почему были выбраны те или иные инструменты и подходы для её реализации.

Работа П. Е. Шумилова производит крайне положительное впечатление. Поставленная инженерная задача по разработке комплексной системы автоматизации для ITSM процесса была выполнена в полном объеме и в поставленные сроки.

На основании вышеизложенного можно заключить, что выпускная квалификационная работа соответствует основным требованиям, предъявляемым к выпускной квалификационной работе бакалавра и заслуживает оценки «отлично».

Дата 14.05.2019

Подпись  Инженер ООО «САП Лабс»

Ражев Никита Андреевич

