



Автоматизация системы Help desk (автоматизация технической поддержки) для ООО

<http://diplom-it.ru/product/avtomatizacija-sistemy-help-desk-service-desk-dlja-ooo/>

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
1 Аналитическая часть	8
1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области и предприятия ООО «ОТР». Анализ деятельности «КАК ЕСТЬ»	8
1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности	8
1.1.2 Организационная структура управления предприятием	14
1.2 Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации	19
1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов	19
1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание	20
1.2.3 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи	23
1.3 Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»	26
1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	26
1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	36
1.3.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации комплекса задач	39
1.4 Обоснование проектных решений	41
1.4.1 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	41
1.4.2 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	45
1.4.3 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	50
2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ	57
2.1 Разработка проекта автоматизации	57
2.1.1 Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	57
2.1.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	63
2.2 Информационное обеспечение задачи	66
2.2.1 Информационная модель и ее описание	66



2.2.2	Используемые классификаторы и системы кодирования	67
2.2.3	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	68
2.2.4	Характеристика результатной информации	70
2.2.5	Формализация расчётов показателей	71
2.3	Программное обеспечение задачи	72
2.3.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	72
2.3.2	Характеристика базы данных	73
2.3.3	Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	76
2.4	Технологическое обеспечение задачи	77
2.4.1	Организация технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации	77
2.4.2	Схемы технологического процесса сбора, передачи, обработки и выдачи информации	78
2.5	Контрольный пример реализации проекта и его описание	79
3	ОБОСНОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	84
3.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	84
3.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	88
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	92
	БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	94
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Схема документооборота в процессе работы службы техподдержки	96
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Схемы технологического процесса	97
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Листинги основных программных модулей	102