



## Разработка АРМ менеджера по работе с клиентами

<http://diplom-it.ru/product/razrabotka-arm-menedzhera-po-rabote-s-klientami/>

### Содержание

ВВЕДЕНИЕ	2
1 АНАЛИТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
1.1 ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ	4
1.1.1 Краткая характеристика предприятия	4
1.1.2 Организационная структура управления предприятием	4
1.2 ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЛЕКСА ЗАДАЧ, ЗАДАЧИ И ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ	10
1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов	10
1.2.2 Обоснования необходимости использования вычислительной техники для решения задачи	14
1.3 АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ РАЗРАБОТОК И ВЫБОР СТРАТЕГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»	17
1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	17
1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	34
1.3.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации комплекса задач	39
1.4 ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТНЫХ РЕШЕНИЙ	40
1.4.1 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	40
1.4.2 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	44
1.4.3 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	46
2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ	51
2.1 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ	51
2.1.1 Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	51
2.1.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	56
2.2 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ	58
2.2.1 Информационная модель и ее описание	58
2.2.2 Используемые классификаторы и системы кодирования	60
2.2.3 Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	60
2.2.4 Характеристика результатной информации	61



2.2.5	Формализация расчётов показателей	62
2.3	ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ	62
2.3.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	63
2.3.2	Характеристика базы данных	63
2.3.3	Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	67
2.4	ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ	68
2.4.1	Организация технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации	68
2.5	КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА И ЕГО ОПИСАНИЕ	72
3	ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	79
3.1	ВЫБОР И ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ РАСЧЁТА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ	79
3.2	РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	82
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	89
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	90
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ЛИСТИНГ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ	93