



## **Автоматизация обработки заявок по техническому обслуживанию авторизованного сервисного центра**

<http://diplom-it.ru/product/avtomatizacija-obrabotki-zajavok-po-tehnicheskomu-obslyzhivaniju-avtorizirovannogo-servisnogo-centra/>

### Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	6
1.1 Описание деятельности предприятия	6
1.1.1 Характеристика предприятия и масштаба его деятельности	6
1.1.2 Программная и техническая архитектура используемых ИС	7
1.1.3 Структурно-функциональная диаграмма организации деятельности	11
1.2 Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации	13
1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов	13
1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание	14
1.2.3 Формализация расчётов показателей в задаче проекта	15
1.2.4 Техничко-экономическое обоснование проекта	16
1.3 Обоснование проектных решений	20
1.3.1 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	20
1.3.2 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	22
2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ	26
2.1 Разработка проекта автоматизации: информационный менеджмент	26
2.1.1 Разработка и описание проекта автоматизации	26
2.1.2 Оценка стоимостных параметров проекта автоматизации	28
2.2 Информационное обеспечение задачи	30
2.2.1 Информационная модель и ее описание	30
2.2.2 Характеристика используемых классификаторов	32
2.2.3 Характеристика нормативно-справочной и входной информации	34
2.2.4 Характеристика результатной информации	37
2.2.5 Характеристика информационной базы проекта	39



2.3 Программное и технологическое обеспечение задачи	40
2.3.1 Дерево функций проекта	40
2.3.2 Сценарий диалога проекта	43
2.3.3 Программная и техническая архитектура проектируемого решения	46
2.3.4 Схемы технологического процесса (машинного этапа)	48
3 Обоснование экономической эффективности проекта	52
3.1 Выбор и обоснование методики расчета экономической эффективности	52
3.2 Расчет показателей экономической эффективности проекта	55
Заключение	60
Список литературы	62
Приложение 1. Структурно-функциональные диаграммы бизнес-процессов предприятия	65
Приложение 2. Этапы разработки приложения	68
Приложение 3. Характеристика таблиц базы данных	70
Приложение 4. Схемы технологического процесса	73
Приложение 5. Листинг программных модулей	78