



Внедрение системы автоматизированной регистрации сервисных запросов

<http://diplom-it.ru/product/vnedrenie-sistemy-avtomatizirovannoj-registracii-servisnyh-zaprosov/>

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1 Аналитическая часть 4

1.1 Служба технической поддержки и принципы ее работы 4

1.1.1 Основополагающие принципы организации службы 5

Обращения пользователей 8

1.1.2 Формирование правил взаимодействия 9

1.1.3 Роли в службе поддержки пользователей. 9

1.2 Возможная экономия при внедрении системы и анализ существующих разработок 11

1.2.1 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи 11

1.2.2 Анализ существующих разработок 13

2 Проектная часть 24

2.1 Разработка проекта автоматизации 24

2.1.1 Этапы жизненного цикла проекта автоматизации 24

2.1.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание 28

2.2 Информационное обеспечение проекта 29

2.2.1 Информационная модель и ее описание 29

2.2.2 Характеристика нормативно-справочной и входной информации 34

2.2.3 Характеристика результатной информации 36

2.2.4 Техническое обеспечение 38

2.3 Программное обеспечение задачи 41

2.3.1 Дерево функций и сценарий диалога 41

2.3.2 Схема функционирования Help Desk 45

2.4 Описание работы системы HelpDesk 48

Заключение 51

Список использованной литературы 52