



Разработка CRM-системы для отдела продаж компании-разработчика программного обеспечения

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ РАЗДЕЛ	6
1.1 Обобщенная характеристика предметной области	6
1.1.1 Характеристика объекта исследования	6
1.1.2 Описание экономической области функционирования объекта исследования	11
1.1.3 Характеристика предмета исследования	17
1.1.4 Существующая технология выполнения выбранной функции управления	20
1.2 Описание экономической сущности исследуемых задачв СКБ «Контур»	27
1.3 Постановка задачи на разработку ЭИС	28
1.4 Анализ существующих разработок	31
2 СПЕЦИАЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	38
2.1 Описание функциональной модели To-be	38
2.2 Описание обеспечивающих подсистем ЭИС	43
2.2.1 Информационное обеспечение	43
2.2.1.1 Информационная модель и ее описание	43
2.2.1.2 Используемые классификаторы и система кодирования	46
2.2.1.3 Характеристика нормативно-справочной и входной информации	48
2.2.1.4 Характеристика результатной информации	50
2.2.2 Математическое обеспечение	52
2.2.3 Техническое обеспечение	53



2.3	Экономические параметры разработки и внедрения ЭИС	59
2.3.1	Планирование и контроль выполнения работ	59
2.3.2	Расчет себестоимости разработки и внедрения ЭИС	61
2.3.3	Обоснование целесообразности разработки и внедрения ЭИС	68
3	ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	75
3.1	Обоснование выбора средств разработки	75
3.1.1	Обоснование выбора средств разработки клиентской части ЭИС	75
3.1.2	Обоснование выбора СУБД	80
3.2	Описание реализации клиентской части ЭИС	94
3.2.1	Дерево функций и сценарий диалога	94
3.2.2	Структурная схема пакета	101
3.3	Описание реализации БД ЭИС	103
3.4	Схема функционирования ЭИС	105
3.5	Описание технологии работы с ЭИС	106
4	РАЗДЕЛ БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ	112
4.1	Анализ воздействия опасных факторов на оператора ПЭВМ	112
4.2	Влияние мягких и ионизирующих излучений на оператора ПЭВМ	116
4.3	Меры безопасности по нейтрализации воздействия мягких и ионизирующих излучений на оператора ПЭВМ	121
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	123
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	125
	ПРИЛОЖЕНИЯ	129