



## Разработка ИС Service desk (системы технической поддержки, Delphi и MS SQL Server)

Введение	3
1 АНАЛИТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
1.1 Термины	4
1.2 Характеристика предметной области	4
1.3 Определение требований к разрабатываемой системе	8
1.4 Сравнительный анализ существующих информационных систем	9
2 СПЕЦИАЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	19
2.1 Выбор и обоснование проектных решений	19
2.2 Этапы разработки информационной системы	32
2.3 Расчет затрат на разработку	33
2.3.1 Планирование разработки программного модуля с построением графика выполнения работ	33
2.3.2 Расчет затрат на разработку	40
3 ПРОГРАММНЫЙ РАЗДЕЛ	49
3.1 Разработка Service Desk	49
3.2 Разработка интерфейса системы	59
3.3 Описание разработанной информационной системы	62
3.4 Описание результатов тестирования системы	76
3.5 Рекомендации по обеспечению информационной безопасности	79
4 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ	82
4.1 Анализ вредных и опасных факторов при работе на персональном компьютере	82
4.2 Требования к организации рабочего места	84
Заключение	90



План дипломной работы  
Полная версия работы доступна на сайте <http://diplom-it.ru/>  
ICQ 644867081 Skype diplom-it.ru E-mail admin@diplom-it.ru

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 91