



Разработка автоматизированной системы учета и обработки заявок пользователей ЛВС

Аннотация	4
Введение	8
1 ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ И ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ	10
1.1 Служба технической поддержки и принципы ее работы	10
1.1.1 Основополагающие принципы организации службы	11
Обращения пользователей	15
1.1.2 Формирование правил взаимодействия	16
1.2 Характеристика предприятия и его деятельности	17
1.3 Существующая программная и техническая архитектура ИС предприятия	18
2 ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА	25
2.1 Определение задачи автоматизации	25
2.2 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи	27
2.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации задачи	30
2.4 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	31
2.5 Обоснование проектных решений	35
2.5.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	35
2.5.2 Обзор и выбор языка программирования	39
2.5.3 Обзор и выбор СУБД	47
2.5.4 Выбор веб-сервера	58



2.6	Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	59
2.7	Разработка модели бизнес-процессов «КАК БУДЕТ»	61
2.8	Информационное обеспечение задачи	62
2.8.1	Информационная модель и её описание	62
2.8.2	Используемые классификаторы и системы кодирования	64
2.8.3	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	65
2.8.4	Характеристика результатной информации	67
2.9	Программное обеспечение задачи	68
2.9.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	68
2.9.2	Проектирование реляционной базы данных	69
2.9.3	Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	73
2.10	Объектно-ориентированное проектирование информационной системы с использованием языка UML	74
2.11	Организация технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации	80
2.12	Алгоритмы работы основных модулей программы	81
3	ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	90
3.1	Построение сетевого графика, расчет его параметров и вероятностных характеристик	90
3.2	Расчет параметров событий сетевого графика	91
3.3	Вычисление параметров работ исходного СГ	93
3.4	Расчет параметров сетевого графика в целом	94
3.5	Смета затрат на проведение работы	95
3.6	Материалы	95
3.7	Командировочные расходы	96



3.8	Контрагентские расходы	96
3.9	Покупные изделия	97
3.10	Расходы, связанные с оплатой труда	97
3.11	Накладные расходы	100
3.12	Оценка себестоимости собственного программного продукта	101
4	ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ	102
4.1	Введение	102
4.2	Требования к интерфейсу пользователя	102
4.3	Принципы создания эргономичного интерфейса пользователя	102
4.4	Анализ соответствия требованиям разработанного интерфейса пользователя	104
4.5	Требования к помещениям для работы с ПЭВМ	105
4.6	Анализ соответствия помещения требованиям к помещениям для работы с ПЭВМ	105
4.7	Требования к микроклимату, содержанию аэроионов и вредных химических веществ в воздухе на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	107
4.8	Анализ соответствия помещения требованиям к микроклимату, содержанию аэроионов и вредных химических веществ в воздухе на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	109
4.9	Требования к уровням шума и вибрации на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	109
4.10	Требования к освещению на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	111
4.11	Анализ соответствия помещения требованиям к освещению на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	111



4.12 Требования к уровням электромагнитных полей на рабочих местах, оборудованных ПЭВМ	113
4.13 Требования к визуальным параметрам видеодисплейных терминалов, контролируемым на рабочих местах	114
4.14 Анализ соответствия видеодисплейного терминала требованиям к визуальным параметрам видеодисплейных терминалов, контролируемым на рабочих местах	114
4.15 Требования к организации рабочего места (в случае, когда в помещении одно рабочее место)	115
4.16 Анализ соответствия рабочего места требованиям к организации рабочего места	117
4.17 Мероприятия по обеспечению защиты от поражения электрическим током	120
4.18 Мероприятия по обеспечению пожарной безопасности	123
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	128
Список использованной литературы	130
Приложение А. Схемы декомпозиции бизнес-процессов «КАК ЕСТЬ»	133
Приложение Б. Схемы декомпозиции бизнес-процессов «КАК БУДЕТ»	144
Приложение В. Руководство пользователя	149
Приложение Г. Руководство администратора	152
Приложение Д. Листинг программных модулей	157