



## Автоматизация учета и обработки заявок в отделе информационных систем государственной организации

Введение	5
1 Аналитическая часть	7
1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области и предприятия. Анализ деятельности «КАК ЕСТЬ»	7
1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности	7
1.1.2 Организационная структура управления предприятием	8
1.2 Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации	17
1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов	17
1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание	18
Обращения пользователей	22
1.2.3 Анализ системы обеспечения информационной безопасности и защиты информации	25
1.3 Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»	29
1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	29
1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	33
1.3.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации задачи	35
1.4 Обоснование проектных решений	36



1.4.1	Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	36
1.4.2	Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	38
1.4.3	Обоснование проектных решений по программному обеспечению	42
2	Проектная часть	53
2.1	Разработка проекта автоматизации	53
2.1.1	Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	53
2.1.2	Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	63
2.2	Информационное обеспечение задачи	68
2.2.1	Информационная модель и её описание	68
2.2.2	Используемые классификаторы и системы кодирования	70
2.2.3	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	71
2.2.4	Характеристика результатной информации	73
2.2.5	Формализация расчётов показателей	74
2.3	Программное обеспечение задачи	75
2.3.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	75
2.3.2	Характеристика базы данных	77
2.3.3	Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	80
2.3.4	Описание программных модулей	80
2.4	Контрольный пример реализации проекта и его описание	81
3	Обоснование экономической эффективности проекта	88
3.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	88



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

3.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	
		91
	Заключение	98
	Список использованной литературы	100
	Приложение 1. Сравнение систем Help Desk	102
	Приложение 2. Листинг программных модулей	104