



Разработка системы многоуровневой поддержки пользователей
отделом информационных технологий

ВВЕДЕНИЕ	2
1 Аналитическая часть	4
1.1 Общая характеристика НПО «Энергомаш»	4
1.2 Характеристика деятельности отдела информационных технологий	10
1.3 Выявление недостатков в текущей деятельности и формирование требований	13
1.4 Выводы по главе	23
2 Теоретическая часть	25
2.1 Теоретические основы деятельности систем Help Desk	25
Обращения пользователей	28
2.2 Основные функции систем класса HelpDesk	29
2.3 Сравнение существующего программного обеспечения	31
2.4 Выводы по главе	41
3 Проектная часть	42
3.1 Проектирование базы данных	42
3.1.1 Логическая модель данных	42
3.1.2 Проектирование реализации	45
3.2 Проектирование файлов данных	51
3.3 Разработка прикладного программного обеспечения	52
3.4 Особенности реализации, эксплуатации и сопровождения системы	58
3.5 Интерфейс пользователя с системой	60
3.5.1 Проектирование интерфейса	61



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

3.5.2	Руководство пользователя	63
3.6	Обоснование экономической эффективности проекта	71
3.6.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	71
3.6.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	73
3.7	Выводы по главе	77
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	78
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	80