



Автоматизация службы технической поддержки клиентов

Введение	3
1 Аналитическая часть	6
1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области	6
1.1.1 Характеристика предприятия	6
1.1.2 Краткая характеристика объекта автоматизации	10
1.2 Экономическая сущность задачи	14
1.3 Обоснование необходимости и цели использования вычислительной техники для решения задачи	20
1.4 Постановка задачи	25
1.4.1 Цели и назначение автоматизированного варианта решения задачи	25
1.4.2 Общая характеристика организации решения задачи на ЭВМ	26
1.4.3 Формализация расчетов	28
1.5 Анализ существующих разработок и обоснование технологии проектирования	36
1.6 Обоснование проектных решений	44
1.6.1 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению (ТО)	44
1.6.2 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению (ИО)	49
1.6.3 Обоснование проектных решений программному обеспечению (ПО)	51
1.6.4 Обоснование проектных решений по технологическому обеспечению	63



1.7	Техническое задание на разработку ИС	65
1.7.1	Общие функциональные требования	65
1.7.2	Требования к надежности	65
1.7.3	Требования к эргономике и технической эстетике	66
1.7.4	Требования к стандартизации, унификации	67
1.7.5	Требования к видам обеспечения	68
1.7.6	Требования к техническому обеспечению	69
1.7.7	Требования к качеству выполняемых работ	69
1.7.8	Требования к документированию	70
1.8	Выводы по первой главе	70
2	Проектная часть	72
2.1	Информационное обеспечение комплекса задач	72
2.1.1	Информационная модель и ее описание	72
2.1.2	Используемые классификаторы и системы кодирования	75
2.1.3	Характеристика нормативно-справочной и входной оперативной информации	78
2.1.4	Описание базы данных	82
2.1.5	Характеристика результатной информации	92
2.2	Программное обеспечение комплекса задач	97
2.2.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	97
2.2.2	Структурная схема пакета (дерево вызова процедур и программ)	100
2.2.3	Описание программных модулей	100
2.2.4	Схема взаимосвязи программных модулей и информационных файлов	105
2.3	Технологическое обеспечение комплекса задач	107
2.3.1	Организация технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации	107



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

2.3.2	Схема технологического процесса сбора, передачи, обработки и выдачи информации	108
2.4	Выводы по второй главе	110
	Заключение	112
	Список использованной литературы	114
	Приложение № 1. Схемы декомпозиции функционирования старшего специалиста отдела технической поддержки клиентов	116
	Приложение № 2. Макеты входных документов	121
	Приложение № 3	128
	Приложение № 4. Схема технологического процесса сбора, передачи, обработки и выдачи информации	129
	Приложение № 4. Листинг программного кода	131