



10910 Разработка ИС по управлению заявками на сопровождение технического и программного обеспечения для банка

Введение	6
1	Выбор цели дипломного проекта 7
1.1	Общая характеристика предприятия и его деятельности 7
1.2	Основные бизнес-процессы предприятия 11
1.3	Программная и техническая архитектура информационной системы банка 18
1.4	Описание целей разработки 23
2	Постановка задачи дипломного проекта 25
2.1	Постановка задачи на дипломное проектирование 25
2.2	Анализ существующих разработок для автоматизации задачи 25
2.2.1	Solvermate 26
2.2.2	Zendesk 27
2.2.3	HP OpenView Service Desk 27
2.2.4	Naumen Service Desk 28
2.2.5	ИнфраМенеджер 29
2.3	Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи 33
2.4	Обоснование проектных решений по техническому обеспечению 35
2.5	Обоснование проектных решений по программному обеспечению 36
2.6	Обоснование проектных решений по информационному обеспечению 42
3	Проектная часть 48
3.1	Анализ ключевых требований к модулю 48



3.2	Ожидаемые риски и их описание	49
3.3	Проектирование базы данных	51
3.4	Разработка пользовательского интерфейса	58
4	Экономическая часть	65
4.1	Оценка стоимостных параметров проекта	65
4.2	Выбор и обоснование методики расчета экономической эффективности	67
4.3	Расчет показателей экономической эффективности проекта	71
	Заключение	76
	Список использованной литературы	78