



## **10916 Разработка автоматизированной системы учета обращений клиентов в банк**

Введение	2
1 Аналитическая часть	5
1.1 Организационная структура ЗАО «Юникредитбанк»	5
1.2 Техническая и топологическая структура ЗАО «Юникредитбанк»	10
1.3 Информационная структура ЗАО «Юникредитбанк»	14
1.4 Постановка задачи	19
1.5 Требования к системе в целом	23
1.6 Требования к техническому обеспечению	25
1.7 Требования к информационному обеспечению	27
1.8 Обзор и анализ аналогов	32
2 Проектная часть	44
2.1 Информационное обеспечение задачи	44
2.1.1 Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	44
2.1.2 Характеристика результатной информации	46
2.2 Программное обеспечение задачи	52
2.2.1 Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	52
2.2.2 Характеристика базы данных	55
2.2.3 Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	60
2.2.4 Описание программных модулей	61
2.3 Контрольный пример реализации проекта и его описание	78
3 Обоснование экономической эффективности проекта	87



3.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	87
3.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	91
	Заключение	99
	Список использованной литературы	102
	Приложение. Листинг программных модулей	105