



11104 Автоматизация процессов регистрации и обработки заявок клиентов в ИТ компании

Введение 3

1 Анализ предметной области (анализ объекта исследования). 6

1.1 Описание организации, являющейся объектом исследования ВКР 6

1.1.1 Краткая характеристика деятельности организации 6

1.1.2 Стратегия развития и бизнес-архитектура предприятия 6

1.1.3 Организационная структура и система управления 10

1.1.4 Состояние и стратегия развития информационных технологий (ИТ-архитектура) 16

1.1.5 Функциональная модель и (или) процессная модель организации «AS-IS» 20

1.1.6 Проблемный анализ ключевых бизнес-процессов (анализ «узких мест») с точки зрения бизнес-целей организации 26

1.2 Анализ лучших практик в предметной области и обоснование выбора решения по оптимизации или реинжинирингу 30

2 Концептуальное обоснование проекта 41

2.1 Классы и характеристики пользователей 41

2.2 Описание функциональных требований проекта 41

2.3 Цели и бизнес-требования проекта, описание критериев успеха 44

3 Архитектура проекта и особенности реализации 54

3.1 Системная архитектура проекта 54

3.1.1 Модель предметной области. 54

3.1.2 Архитектура прикладных программ 63





**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

3.1.3	Технологическая архитектура проекта (инфраструктура системы)	
		66
4	Оценка экономической эффективности проекта	71
4.1	Расчет фактических затрат на реализацию проекта	71
4.2	Расчет ожидаемого экономического результата от использования результатов проекта	82
4.3	Расчет экономической эффективности инвестиций в проект	85
	Заключение	92
	Список используемой литературы	94
	Приложение. Листинг программных модулей	99



**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