



11131 Автоматизация системы Service Desk для управления процессами ИТ-услуг в банке

Введение 3

1 Аналитическая часть 7

1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области и предприятия. Анализ деятельности «КАК ЕСТЬ» 7

1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности 7

1.1.2 Организационная структура управления предприятием 9

1.1.3 Программная и техническая архитектура ИС предприятия 13

1.2 Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации 18

1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов 18

1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание 25

1.2.3 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи 33

1.2.4 Анализ системы обеспечения информационной безопасности и защиты информации 35

1.3 Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ» 39

1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи 39

1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи 45





| | | |
|-------|--|----|
| 1.3.3 | Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации задачи | 49 |
| 1.4 | Обоснование проектных решений | 51 |
| 1.4.1 | Обоснование проектных решений по информационному обеспечению | 51 |
| 1.4.2 | Обоснование проектных решений по программному обеспечению | 52 |
| 1.4.3 | Обоснование проектных решений по техническому обеспечению | 63 |
| 2 | Проектная часть | 70 |
| 2.1 | Разработка проекта автоматизации | 70 |
| 2.1.1 | Этапы жизненного цикла проекта автоматизации | 70 |
| 2.1.2 | Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание | 77 |
| 2.1.3 | Организационно-правовые и программно-аппаратные средства обеспечения информационной безопасности и защиты информации | 80 |
| 2.2 | Информационное обеспечение задачи | 83 |
| 2.2.1 | Информационная модель и её описание | 83 |
| 2.2.2 | Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации | 84 |
| 2.2.3 | Характеристика результатной информации | 86 |
| 2.3 | Программное обеспечение задачи | 92 |
| 2.3.1 | Общие положения (дерево функций и сценарий диалога) | 92 |
| 2.3.2 | Характеристика базы данных | 94 |





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

| | |
|--|-----|
| 2.3.3 Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей) | 98 |
| 2.3.4 Описание программных модулей | 99 |
| 2.4 Контрольный пример реализации проекта и его описание | 100 |
| 3 Обоснование экономической эффективности проекта | 105 |
| 3.1 Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности | 105 |
| 3.2 Расчёт показателей экономической эффективности проекта | 108 |
| Заключение | 112 |
| Список использованной литературы | 115 |
| Приложение. Листинг программных модулей | 119 |



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