



11169 Автоматизация информационной системы приема и обработки заявок на оказание техподдержки

Введение 2

1 Анализ предметной области и формирование требований к информационной системе 4

1.1 Технико-экономическая характеристика объекта автоматизации 4

1.1.1 Организационная структура и система управления 4

1.1.2 Состояние и стратегия развития информационных технологий 8

1.2 Анализ существующей организации бизнес (прикладных) и информационных процессов 16

1.2.1 Описание существующей организации бизнес и информационных процессов 16

1.2.2 Анализ недостатков (проблем, узких мест) существующей организации бизнес и информационных процессов 24

1.2.3 Формирование предложений по автоматизации бизнес-процессов 28

1.3 Постановка задачи автоматизации (информатизации) бизнес-процессов (решения задач, комплекса задач, подсистем) 31

1.3.1 Цели и задачи проекта автоматизации (информатизации) бизнес-процессов 31

1.3.2 Выбор технологии проектирования 32

1.3.3 Построение и обоснование модели новой организации бизнес процессов 34





1.3.4	Спецификация функциональных требований к информационной системе	35
1.3.5	Спецификация и обоснование нефункциональных требований	37
1.4	Календарно-ресурсное планирование проекта, анализ бюджетных ограничений и рисков	40
1.4.1	Календарный план-график разработки проекта	40
1.4.2	Описание бюджета на разработку проекта	43
1.4.3	Определение рисков и описание мероприятий по их устранению	46
2	Проект автоматизации	49
2.1	Информационное обеспечение	49
2.2	Программное обеспечение	71
2.3	Техническое обеспечение:	76
2.4	Обеспечение информационной безопасности:	82
2.5	Технологическое обеспечение	86
2.6	Контрольный пример	92
3	Оценка эффективности проекта	97
3.1	Анализ затрат на ресурсное обеспечение	97
3.2	Анализ качественных и количественных факторов воздействия проекта на бизнес-архитектуру организации	101
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	107
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	109
	Приложение 1. Листинг программных модулей	112

