



11170 Разработка информационной системы учета и обработки заявок на оказание технической поддержки клиентов

Введение	3
1 Аналитическая часть	5
1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области	5
1.1.1 Характеристика предприятия	5
1.1.2 Краткая характеристика подразделения или видов его деятельности	9
1.2 Экономическая сущность задачи	13
1.3 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи	21
1.4 Постановка задачи	24
1.4.1 Цель и назначение автоматизированного варианта решения задачи	24
1.4.2 Общая характеристика организации решения задачи на ЭВМ	25
1.4.3 Формализация расчетов подзадач	27
1.5 Анализ существующих разработок, выбор и обоснование стратегии автоматизации и способа приобретения ИС. Обоснование выбора технологии проектирования	31
1.6 Обоснование проектных решений	40
1.6.1 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению (ТО)	40





1.6.2	Обоснование проектных решений по информационному обеспечению (ИО)	46
1.6.3	Обоснование проектных решений программному обеспечению (ПО)	47
1.6.4	Обоснование проектных решений по технологическому обеспечению	59
2	Проектная часть	64
2.1	Информационное обеспечение задачи (комплекса задач)	64
2.1.1	Информационная модель и ее описание	64
2.1.2	Используемые классификаторы и системы кодирования	68
2.1.3	Характеристика первичных документов с нормативно-справочной и входной оперативной информацией	72
2.1.4	Характеристика базы данных	77
2.1.5	Характеристика результатной информации	81
2.2	Программное обеспечение задачи (комплекса задач)	88
2.2.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	88
2.2.2	Структурная схема пакета (дерево вызова процедур и программ)	92
2.2.3	Описание программных модулей	92
2.3	Технологическое обеспечение задачи (комплекса задач)	93
2.3.1	Организация технологии сбора, передачи, обработки и выдачи информации	93





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

2.3.2	Схема технологического процесса сбора, передачи, обработки и выдачи информации	95
2.4	Описание контрольного примера реализации проекта	99
3	Обоснование экономической эффективности проекта	104
3.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	104
3.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	108
	Заключение	118
	Приложение. Листинг программных модулей	125



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