



11186 Разработка ИС учета заявок службой технической поддержки

Введение 3

1 Исследовательский раздел 6

1.1 Характеристика предприятия 6

1.2 Описание автоматизируемого бизнес-процесса 13

1.3 Обоснование выбора программных средств разработки 24

1.4 Разработка технического задания на разработку ИС 27

1.4.1 Общие функциональные требования 27

1.4.2 Требования к надежности 27

1.4.3 Требования к эргономике и технической эстетике 29

1.4.4 Требования к стандартизации, унификации 30

1.4.5 Требования к видам обеспечения 31

1.4.6 Информационное обеспечение 31

1.4.7 Лингвистическое обеспечение 31

1.4.8 Программное обеспечение 31

1.4.9 Требования к функционированию Системы 32

1.4.10 Требования к техническому обеспечению 32

1.4.11 Требования к качеству выполняемых работ 33

1.4.12 Требования к документированию 33

2 Специальный раздел 35

2.1 Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации 35

2.2 Характеристика результатной информации 36

2.3 Дерево функций и сценарий диалога 38





2.4	Характеристика базы данных	40
2.5	Описание программных модулей	44
2.6	Описание интерфейса программы	58
3	Технологический раздел	66
3.1	Технология разработки программного обеспечения	66
3.2	Технология разработки интерфейса пользователя	71
4	Раздел «Безопасность жизнедеятельности»	77
4.1	Анализ вредных и опасных факторов, возникающих при разработке программы	77
4.2	Разработка мер безопасности	82
4.3	Экономическая оценка объекта (ПК) и мероприятия по защите окружающей среды	85
5	Экономический раздел	88
5.1	Планирование разработки программы с построением графика выполнения работ	88
5.2	Расчет затрат на разработку	90
5.2.1	Структура сметы затрат	90
5.2.2	Расчет прямых материальных затрат	90
5.2.3	Расчет затрат на дополнительную заработную плату	91
5.2.4	Отчисления на социальные нужды	91
5.2.5	Расходы на приобретение, содержание и эксплуатацию комплекса технических средств	92
5.2.6	Накладные расходы	94
5.2.7	Прочие расходы	94
5.2.8	Смета на разработку программного продукта	94
5.3	Оценка экономической эффективности проекта	95





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

Заключение 98

Список использованных источников 101

Приложение. Листинг программных модулей 104



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