

2022425 Разработка АС эффективного использования рабочего времени отдела технической поддержки

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1 Аналитическая часть	5
1.1.1 Описание регламента управления инцидентами технической поддержки 11	
1.1.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	33
1.1.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации задачи	36
1.2 Обоснование проектных решений	38
1.2.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	38
1.2.2 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	48
2 Разработка системы технической поддержки	51
2.1 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВЕ	51
2.2 Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки ООО «Компания»	52
2.2.1 Диаграмма вариантов использования	52
2.2.2 Диаграмма классов	54
2.2.3 Диаграмма последовательности	54
2.2.4 Диаграмма состояний	60
2.2.5 Диаграмма деятельности	61
2.2.6 Диаграмма компонентов	62
2.2.7 Диаграмма развертывания	63
2.3 Моделирование структуры реляционной базы данных в составе информационной системы технической поддержки ООО «Компания»	64
2.4 Разработка ИС технической поддержки	72
2.5 Инструкция администратора	89
2.6 Инструкция пользователя	102
3 Оценка эффективности проекта	106
3.1 Выбор методики оценки экономической эффективности	106
3.2 Анализ качественных и количественных факторов воздействия проекта на бизнес-архитектуру организации	109
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	116
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	118
Приложение. Листинг программных модулей	120