

## **20323 Совершенствование системы управления заявками**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>2</b>
<b>1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>3</b>
1.1 Общая характеристика организации	3
1.2 Анализ системы организационного управления	6
1.3 Исследование бизнес-процессов основной и вспомогательной деятельности организации	10
1.4 Исследование текущего состояния бизнес-архитектуры организации	18
1.5 Постановка задачи	24
<b>2 ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>28</b>
2.1 Обзор программных аналогов и обоснование проектирования собственной ИС	28
2.2 Выбор средств разработки ИС	34
2.2.1 Выбор СУБД	34
2.2.2 Выбор языка программирования	46
2.3 Моделирование процесса обработки заявок в службу локальной поддержки компании с использованием новой ИС (Модель ТО-ВЕ)	49
<b>3 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>51</b>
3.1 Объектно-ориентированное проектирование ИС обработки заявок	51
3.2 Моделирование структуры реляционной базы данных в составе ИС обработки заявок	51



3.3	Моделирование элементов интерфейса проектируемой ИС	
		51
3.4	Примеры использования ИС обработки заявок: достоинства и недостатки ИС, перспективы её совершенствования	51
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	51

