

232423 Синхронизация компетенций работников it-компаний и запросов их клиентов

Введение	2
1 Аналитическая часть	4
1.1 Характеристика объекта исследования	4
1.2 Описание регламента управления инцидентами технической поддержки	11
1.3 Функции Help Desk и роли участников процесса	28
1.3.1 Функции Help Desk	28
1.3.2 Оценка и совершенствование процесса.	30
1.4 Описание проблемы распределения заявок между профильными специалистами	31
2 Проектирование системы технической поддержки с синхронизацией компетенций	37
2.1 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВЕ	37
2.2 Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки	41
2.2.1 Диаграмма вариантов использования	41
2.2.2 Диаграмма классов	45
2.2.3 Диаграмма последовательности	45
2.2.4 Диаграмма состояний	51
2.2.5 Диаграмма деятельности	53
2.2.6 Диаграмма компонентов	54
2.2.7 Диаграмма развертывания	55

2.3	Разработка алгоритма распределения заявок на основании математического аппарата	55
2.4	Математический аппарат метода оценки критериев	65
2.5	Моделирование структуры реляционной базы данных	66
2.6	Разработка информационной системы	73
3	Разработка модуля синхронизации компетенций работников it-компаний и запросов их клиентов	79
3.1	Инструкция администратора	79
3.2	Инструкция пользователя	90
3.3	Оценка эффективности проекта	93
3.3.1	Выбор методики оценки экономической эффективности	93
3.3.2	Анализ качественных и количественных факторов	96
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	103
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	105
	Приложение. Листинг программных модулей	108