

**232425 Разработка информационной системы клиентской поддержки услуг организации**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>2</b>
<b>1. АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ПО (ИС, БД, АИС)</b>	<b>5</b>
1.1 Обобщенная характеристика предметной области	5
1.2 Существующая технология выполнения выбранной функции управления	13
1.3 Постановка задачи на разработку ИС	21
<b>2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ИС, БД, АИС)</b>	<b>32</b>
2.1 Новая технология выполнения выбранной функции управления	32
2.2 Информационное обеспечение ИС	33
2.2.1 Используемые классификаторы и системы кодирования	33
2.2.2 Характеристика нормативно-справочной и входной оперативной информации	35
2.2.3 Характеристика выходной информации	37
2.3 Обоснование целесообразности разработки и внедрения ИС	40
2.4 Обоснование выбора средств разработки ИС	41
<b>3 РАЗРАБОТКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (ИС, БД, АИС)</b>	<b>49</b>
3.1 Дерево функций и сценарий диалога ИС	49

3.2	Описание динамических аспектов функционирования ИС	
50		
3.3	Реализация базы данных ИС	55
3.4	Разработка программного обеспечения АИС	61
3.5	Описание графического интерфейса и форм ИС	63
3.6	Контрольный пример реализации проекта и его описание	
66		
3.7	Обоснование экономической эффективности проекта	70
3.7.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	70
3.7.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	
75		
	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>80</b>
	<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>	<b>83</b>
	Приложение 1. Исходный код моделей	86
	Приложение 2. Фрагмент листинга программных модулей	91