

232429 Система распределения и учета выполнения заявок инженера связи

Введение	2
1 Аналитическая часть	5
1.1 Характеристика объекта исследования	5
1.2 Описание регламента управления инцидентами технической поддержки	11
1.2.1 Общее описание процесса	11
1.2.2 Жизненный цикл инцидента	18
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
2 Проектная часть	32
2.1 Выбор параметров проекта	32
2.2 Выбор СУБД	38
2.3 Выбор языка программирования	52
2.4 Выбор архитектуры программы	53
3 Разработка и описание программного обеспечения	60
3.1 Описание программы	60
3.1 Тестирование и оценка качества информационной системы	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	73
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	74