

## **232469 Разработка информационной системы контроля сервисного обслуживания ПК в ИТ-компании**

<b>Введение</b>	<b>2</b>
<b>1 Аналитическая часть</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Характеристика объекта исследования</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Функции Help Desk и роли участников процесса</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1 Функции Help Desk</b>	<b>12</b>
<b>1.2.2 Оценка и совершенствование процесса.</b>	<b>14</b>
<b>2 Проектная часть</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Требования к системе в соответствии с моделью FURPS+</b>	<b>17</b>
<b>2.2 Моделирование процесса обработки заявок, модель TO-BE</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Объектно-ориентированное проектирование системы сервисного обслуживания</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1 Диаграмма вариантов использования</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Диаграмма классов</b>	<b>24</b>
<b>2.3.3 Диаграмма последовательности</b>	<b>25</b>
<b>2.3.4 Диаграмма состояний</b>	<b>31</b>
<b>2.3.5 Диаграмма деятельности</b>	<b>32</b>
<b>2.3.6 Диаграмма компонентов</b>	<b>33</b>
<b>2.3.7 Диаграмма развертывания</b>	<b>34</b>
<b>2.3.8 Моделирование структуры реляционной базы данных</b>	<b>35</b>
<b>2.3.9 Разработка ИС сервисного обслуживания</b>	<b>42</b>



План дипломной работы  
Полная версия работы доступна на сайте <http://diplom-it.ru/>  
Skype [diplom-it.ru](https://www.skype.com/ru/contacts/diplom-it.ru) E-mail [admin@diplom-it.ru](mailto:admin@diplom-it.ru)  
Telegram, WhatsApp, Viber +7(987)-915-99-32

<b>3</b>	<b>Разработка модуля автоматизации выявления и обработки инцидентов</b>	<b>48</b>
<b>3.1</b>	<b>Инструкция администратора</b>	<b>48</b>
<b>3.2</b>	<b>Инструкция пользователя</b>	<b>59</b>
	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>62</b>
	<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>	<b>64</b>
	<b>Приложение. Листинг программных модулей</b>	<b>67</b>



План дипломной работы  
Полная версия работы доступна на сайте <http://diplom-it.ru/>  
Skype [diplom-it.ru](https://www.skype.com/ru/contacts/diplom-it.ru) E-mail [admin@diplom-it.ru](mailto:admin@diplom-it.ru)