

## **232488 Автоматизация учета инцидентов технической поддержки**

### **Введение 2**

### **1 Аналитическая часть 4**

#### **1.1 Характеристика объекта исследования 4**

#### **1.2 Описание регламента управления инцидентами технической поддержки 10**

##### **1.2.1 Общее описание процесса 10**

##### **1.2.2 Жизненный цикл инцидента 14**

#### **1.3 Функции Help Desk и роли участников процесса 16**

##### **1.3.1 Функции Help Desk 16**

##### **1.3.2 Оценка и совершенствование процесса. 17**

### **2 Разработка требований к системе технической поддержки 19**

#### **2.1 Требования к системе в соответствии с моделью FURPS+ 19**

##### **2.1.1 Требования к системе в целом 26**

##### **2.1.2 Требования к численности и квалификации персонала в целом 28**

##### **2.1.3 Требования по сохранности информации 28**

##### **2.1.4 Временной регламент выполнения каждой функции 28**

##### **2.1.5 Требования к качеству выполнения функции 28**

##### **2.1.6 Требования по стандартизации и унификации 29**

##### **2.1.7 Требования к видам обеспечения 29**

#### **2.2 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВБ 30**

2.3	Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки	31
2.3.1	Диаграмма вариантов использования	31
2.3.2	Диаграмма классов	33
2.3.3	Диаграмма последовательности	33
2.3.4	Диаграмма состояний	39
2.3.5	Диаграмма деятельности	40
2.3.6	Диаграмма компонентов	41
2.3.7	Диаграмма развертывания	42
3	Выбор системы технической поддержки и описание порядка ее внедрения	44
3.1	Сравнение систем технической поддержки	44
3.2	Выбор системы технической поддержки	49
3.3	Описание порядка внедрения системы технической поддержки	56
	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>62</b>
	<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>	<b>64</b>