

ВВЕДЕНИЕ	2
1 АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ПО	3
1.1 Характеристика объекта исследования	3
1.2 Описание регламента управления инцидентами технической поддержки	16
1.2.1 Общее описание процесса	16
1.2.2 Жизненный цикл инцидента	16
1.3 Функции Help Desk и роли участников процесса	17
1.3.1 Функции Help Desk	17
2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	18
2.1 Требования к системе в соответствии с моделью FURPS+	18
2.1.1 Требования к системе в целом	24
2.1.2 Требования к численности и квалификации персонала в целом	30
2.1.3 Временной регламент выполнения каждой функции	31
2.1.4 Требования к качеству выполнения функции	31
2.1.5 Требования к видам обеспечения	31
2.2 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВЕ	33
3 РАЗРАБОТКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	43
3.1 Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки	43
3.1.1 Диаграмма вариантов использования	43

3.1.2	Диаграмма классов	49
3.1.3	Диаграмма последовательности	50
3.1.4	Диаграмма состояний	56
3.1.5	Диаграмма деятельности	57
3.1.6	Диаграмма компонентов	58
3.1.7	Диаграмма развертывания	59
3.2	Сравнение систем технической поддержки	60
3.3	Выбор системы технической поддержки	64
3.4	Описание порядка использования системы	70
3.4.1	Инструкция администратора	71
3.4.2	Инструкция пользователя	84
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	87
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	88
	Приложение. Листинг программного кода (фрагмент)	90