

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	11
1.3 Функции Help Desk и роли участников процесса	19
1.3.1 Функции Help Desk	19
1.3.2 Оценка и совершенствование процесса.	20
2 Разработка требований к системе технической поддержки	22
2.1.1 Требования к системе в целом	22
2.2 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВЕ	23
2.3 Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки	26
2.3.1 Диаграмма вариантов использования	26
2.3.2 Диаграмма классов	29
2.3.3 Диаграмма последовательности	29
2.3.4 Диаграмма состояний	35
2.3.5 Диаграмма деятельности	36
2.3.6 Диаграмма компонентов	37
2.3.7 Диаграмма развертывания	38
3 Выбор системы технической поддержки и описание порядка ее внедрения	40

3.1	Сравнение систем технической поддержки	40
3.2	Выбор системы технической поддержки	43
3.3	Описание порядка внедрения системы технической поддержки	48
3.4	Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	53
3.5	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	55
3.6	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	58
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	72
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	74