

242431 Внедрение системы HelpDesk

Введение 3

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 15

1.3 Функции Help Desk и роли участников процесса 23

1.3.1 Функции Help Desk 23

1.4 Разработка требований к системе 24

1.4.1 Требования к системе в целом 32

1.4.2 Требования к численности и квалификации персонала в целом 34

1.4.3 Временной регламент выполнения каждой функции 34

1.4.4 Требования к качеству выполнения функции 34

1.4.5 Требования по стандартизации и унификации 34

1.4.6 Требования к видам обеспечения 35

2 Проектная часть 37

2.1 Моделирование процесса обработки заявок, модель ТО-ВЕ 37

2.2 Объектно-ориентированное проектирование системы технической поддержки 40

2.2.1 Диаграмма вариантов использования 40

2.2.2 Диаграмма классов 43

2.2.3	Диаграмма последовательности	43
2.2.4	Диаграмма состояний	49
2.2.5	Диаграмма деятельности	50
2.2.6	Диаграмма компонентов	51
2.2.7	Диаграмма развертывания	52
3	Технологическая часть	54
3.1	Информационное обеспечение задачи	54
3.1.1	Информационная модель и её описание	54
3.1.2	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	56
3.1.3	Характеристика результатной информации	57
3.2	Программное обеспечение задачи	61
3.2.1	Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	61
3.2.2	Характеристика базы данных	62
3.2.3	Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	68
3.2.4	Описание программных модулей	69
3.3	Контрольный пример реализации проекта и его описание	70
4	Экономическая часть	75
4.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	75
4.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	76
	Заключение	82



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

Список использованной литературы 84

Приложение 1 Регламент 86

Приложение 2. Листинг программных модулей 92



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