

**33317 Автоматизация приема и анализа заявок технической поддержки в ООО -Сбербанк-сервис-**

**ВВЕДЕНИЕ 3**

**1 АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ 5**

**1.1 ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ПРЕДПРИЯТИЯ» АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «КАК ЕСТЬ» 5**

**1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности 5**

**1.1.2 Организационная структура управления предприятием 6**

**1.1.3 Программная и техническая архитектура ИС предприятия 10**

**1.2 ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЛЕКСА ЗАДАЧ, ЗАДАЧИ И ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ 15**

**1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов 15**

**1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание 20**

**1.2.3 Обоснования необходимости использования вычислительной техники для решения задачи 24**

**1.2.4 Анализ системы обеспечения информационной безопасности и защиты информации 27**

**1.3 АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ РАЗРАБОТОК И ВЫБОР СТРАТЕГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ» 29**

1.3.1	Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	29
1.3.2	Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	35
1.3.3	Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации комплекса задач	38
1.4	<b>ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТНЫХ РЕШЕНИЙ</b>	<b>41</b>
1.4.1	Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	41
1.4.2	Обоснование проектных решений по программному обеспечению	46
1.4.3	Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	60
2	<b>ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>62</b>
2.1	<b>РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ</b>	<b>62</b>
2.1.1	Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	62
2.1.2	Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	71
2.1.3	Организационно-правовые и программно-аппаратные средства обеспечения информационной безопасности и защиты информации	74
2.2	<b>ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ</b>	<b>75</b>
2.2.1	Информационная модель и её описание	75
2.2.2	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	77
2.2.3	Характеристика результатной информации	78
2.3	<b>ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ</b>	<b>78</b>



2.3.1 Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	
78	
2.3.2 Характеристика базы данных	81
2.3.3 Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	86
2.3.4 Описание программных модулей	87
2.4 КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА И ЕГО ОПИСАНИЕ	89
3 ОБОСНОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	96
3.1 ВЫБОР И ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ РАСЧЁТА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ	96
3.2 РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	99
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	116
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	118
ПРИЛОЖЕНИЕ. ЛИСТИНГ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ	120

