

## **33328 Исследование и разработка информационной системы сервисного обслуживания клиентов на примере ООО**

### **Введение 6**

#### **I. Аналитическая часть 8**

##### **1. Анализ предметной области исследования 8**

###### **1.1. Обоснование актуальности исследования 8**

###### **1.2. Постановка задачи, определение предмета и объекта исследования 10**

###### **1.3. Теоретическая и методологическая основа исследования 11**

##### **2. Характеристика задачи и объекта исследования 15**

###### **2.1. Сфера деятельности и основные бизнес-процессы исследуемого объекта 15**

###### **2.2. Система управления объектом исследования 17**

###### **2.3. Обоснование выбора задачи для объекта исследования 18**

##### **3. Характеристика задачи в рамках комплекса задач объекта исследования 23**

###### **3.1. Оценка существующих ресурсов для решения задачи исследования 23**

###### **3.2. Определение средств автоматизации для решения задачи исследования 29**

###### **3.3. Определение уровня защиты информации для исследуемой задачи 32**

##### **4. Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ» 34**

- 4.1. Анализ существующих разработок для автоматизации задачи 34**
- 4.2. Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации комплекса задач 41**
- 4.3. Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи 43**
- 5. Обоснование проектных решений 48**
  - 5.1. Обоснование проектных решений по информационному обеспечению 48**
  - 5.2. Обоснование проектных решений по программному обеспечению 50**
  - 5.3. Обоснование проектных решений по техническому обеспечению 55**
- II. Проектная часть 59**
  - 1. Разработка проекта автоматизации 59**
    - 1.1. Этапы жизненного цикла проекта автоматизации 59**
    - 1.2. Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание 65**
    - 1.3. Организационно-правовые и программно-аппаратные средства обеспечения информационной безопасности и защиты информации 68**
  - 2. Управление проектом автоматизации 71**
    - 2.1. Описание системы принятия управленческих решений 71**
    - 2.2. Формирование команды проекта автоматизации 72**
    - 2.3. Средства коллективной работы над проектом автоматизации 74**
  - 3. Информационное обеспечение задачи 77**

3.1. Информационная модель и её описание	77
3.2. Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	78
3.3. Характеристика результатной информации	80
4. Программное обеспечение задачи	81
4.1. Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	81
4.2. Характеристика базы данных	83
4.3. Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	86
4.4. Описание программных модулей	87
4.5. Апробация результатов исследования	90
III. Обоснование экономической эффективности проекта	94
1. Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	94
2. Расчёт показателей экономической эффективности проекта	99
Заключение	107
Список использованных источников	109
Приложение. Фрагмент листинга программного кода	112