



71035 Автоматизация процессов регистрации и обработки заявок клиентов в ИТ компании

Введение	3
1 Анализ предметной области (анализ объекта исследования).	6
1.1 Описание организации, являющейся объектом исследования ВКР	6
1.1.1 Краткая характеристика деятельности организации	6
1.1.2 Стратегия развития и бизнес-архитектура предприятия	6
1.1.3 Организационная структура и система управления	10
1.1.4 Состояние и стратегия развития информационных технологий (ИТ-архитектура)	16
1.1.5 Функциональная модель и (или) процессная модель организации «AS-IS»	20
1.1.6 Проблемный анализ ключевых бизнес-процессов (анализ «узких мест») с точки зрения бизнес-целей организации	26
1.2 Анализ лучших практик в предметной области и обоснование выбора решения по оптимизации или реинжинирингу	30
2 Концептуальное обоснование проекта	41
2.1 Классы и характеристики пользователей	41
2.2 Описание функциональных требований проекта	41
2.3 Цели и бизнес-требования проекта, описание критериев успеха	44
3 Архитектура проекта и особенности реализации	54
3.1 Системная архитектура проекта	54
3.1.1 Модель предметной области.	54





3.1.2	Архитектура прикладных программ	63
3.1.3	Технологическая архитектура проекта (инфраструктура системы)	66
4	Оценка экономической эффективности проекта	71
4.1	Расчет фактических затрат на реализацию проекта	71
4.2	Расчет ожидаемого экономического результата от использования результатов проекта	82
4.3	Расчет экономической эффективности инвестиций в проект	85
	Заключение	92
	Список используемой литературы	94
	Приложение. Листинг программных модулей	99

