



## **71070 Информационная система учета заявок службы технической поддержки предприятия**

ВВЕДЕНИЕ (INTRODUCTION)	2
1 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ МОДЕЛЕЙ И РАЗРАБОТКА АЛГОРИТМОВ (MODELS AND METHODS)	5
1.1 Характеристика предприятия и его деятельности	5
1.2 Описание бизнес-процессов и обоснование необходимости автоматизации	7
1.3 Постановка задачи на проектирование	11
1.4 Анализ существующих разработок	14
1.5 Анализ инструментов разработки информационных систем	21
2 ТЕХНОЛОГИЯ ПРОГРАММНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ РАЗРАБОТАННЫХ МОДЕЛЕЙ И АЛГОРИТМОВ (RESULTS)	33
2.1 Разработка проекта автоматизации	33
2.1.1 Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	33
2.1.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	41
2.2 Описание информационной системы	43
2.2.1 Характеристика первичных документов с нормативно-справочной и входной оперативной информацией	43
2.2.2 Характеристика базы данных	45
2.2.3 Характеристика результатной информации	51
2.2.4 Программное обеспечение задачи	53





3	РАСЧЕТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛОВИЙ БЕЗОПАСНОЙ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ (LIFE SAFETY)	56
3.1	Анализ опасных и вредных факторов и возможных чрезвычайных ситуаций при работе с разрабатываемым объектом	56
3.1.1	Повышенное напряжение зрения	57
3.1.2	Недостаточная освещенность рабочей зоны	57
3.2	Разработка мероприятий, обеспечивающих безопасность при работе на ПЭВМ	59
3.2.1	Разработка мероприятий для предупреждения перенапряжения и утомления зрения	60
3.2.2	Улучшение норм эргономического параметра дисплея	61
4	РАСЧЕТ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ (ECONOMICS)	62
4.1	Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности	62
4.2	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	65
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ (CONCLUSIONS)	75
	СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ (REFERENCES)	77

