



71075 Разработка ИС технической поддержки клиентов компании-производителя программных продуктов

ВВЕДЕНИЕ	2
1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	4
1.1 Характеристика предприятия и его деятельности	4
1.2 Характеристика процесса технической поддержки клиентов компании	6
1.3 Обоснование необходимости разработки информационной системы технической поддержки	14
1.4 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	17
1.5 Обоснование проектных решений	21
1.5.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	21
1.5.2 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	27
1.5.3 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	33
2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ	36
2.1 Информационное обеспечение	36
2.2 Программное обеспечение	42
2.3 Обеспечение информационной безопасности:	46
2.4 Технологическое обеспечение	50
2.5 Контрольный пример	54





3 ОБОСНОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА 62

3.1 Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности 62

3.2 Расчёт показателей экономической эффективности проекта 66

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 74

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 76

Приложение 1. Листинг программных модулей 78

