



## **71146 Разработка ИС учета заявок на техническое обслуживание (Help Desk)**

|  |    |
|--|----|
| Введение   | 4  |
| 1 Глава 1. Аналитическая часть   | 8  |
| 1.1 Характеристика предприятия и его деятельности                                    | 8  |
| 1.2 Организационная структура управления предприятием                                | 22 |
| 1.3 Организационная структура объекта автоматизации и описание его деятельности.     | 24 |
| 1.4 Моделирование процесса технической поддержки                                     | 30 |
| 2 Глава 2. Теоретическая часть   | 42 |
| 2.1 Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ» | 42 |
| 2.1.1 Обзор программных аналогов   | 42 |
| 2.1.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи                             | 47 |
| 2.2 Обоснование проектных решений  | 48 |
| 2.2.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению                   | 48 |
| 2.2.2 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению                      | 53 |
| 2.3 Выбор средств разработки   | 55 |
| 3 Глава 3. Проектная часть   | 66 |
| 3.1 Техническое задание  | 66 |
| 3.1.1 Наименование заказчика и разработчика  | 66 |
| 3.1.2 Источник финансирования разработки информационной системы                      | 66 |





|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 3.1.3  | Порядок оформления и предъявления заказчику результатов работ                        | 66  |
| 3.1.4  | Назначение программы   | 67  |
| 3.1.5  | Плановые сроки начала и окончания работы   | 67  |
| 3.1.6  | Характеристика области применения программы  | 67  |
| 3.1.7  | Назначение разработки  | 67  |
| 3.1.8  | Требования к надежности программы  | 70  |
| 3.1.9  | Условия эксплуатации программы   | 70  |
| 3.1.10 | Требования к составу и параметрам технических средств                                | 71  |
| 3.1.11 | Требования к информационной и программной совместимости                              | 72  |
| 3.2    | Состав и требования к программной документации                                       | 73  |
| 3.2.1  | Предварительный состав программной документации                                      | 73  |
| 3.2.2  | Специальные требования к программной документации                                    | 73  |
| 3.3    | Функциональное моделирование процесса обработки заявок на техническое обслуживание   | 74  |
| 3.3.1  | Разработка модели КАК БУДЕТ  | 74  |
| 3.3.2  | Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации               | 79  |
| 3.3.3  | Характеристика результатной информации   | 81  |
| 3.3.4  | Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)                                  | 83  |
| 3.4    | Объектно-ориентированное проектирование информационной системы технической поддержки | 91  |
| 3.5    | Характеристика базы данных   | 99  |
| 3.6    | Контрольный пример реализации проекта и его описание                                 | 106 |





|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 4   | Глава 4. Обоснование экономической эффективности проекта                           | 113 |
| 4.1 | Проект разработки программного продукта  | 113 |
| 4.2 | Расчет себестоимости программного продукта   | 122 |
| 4.3 | Обоснование цены программного продукта   | 122 |
| 4.4 | Анализ конкурентоспособности программного продукта                                 | 123 |
| 4.5 | Расчет экономического эффекта от внедрения программного продукта                   | 126 |
|     | Заключение   | 130 |
|     | Список использованной литературы   | 133 |
|     | Приложение 1. Организационная структура ОАО «Демиховский машиностроительный завод» | 136 |
|     | Приложение 2. Экранная форма для ввода заявки                                      | 137 |
|     | Приложение 3. Макеты экранных форм для ввода данных в справочники                  | 138 |
|     | Приложение 4. Макеты экранных форм выходных документов                             | 141 |
|     | Приложение 5. Листинги программных модулей   | 143 |

