

**84028 Организация корпоративных информационных систем (ИС учета рекламаций)**

**ВВЕДЕНИЕ 2**

**ГЛАВА 1 АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ФОРМИРОВАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К РАЗРАБАТЫВАЕМОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ 6**

**1.1 Анализ предметной области деятельности сервисного инженера компании 6**

**1.2 Аналитический обзор существующих решений автоматизации деятельности сервисного инженера 15**

**1.3 Обоснование необходимости модернизации, разработки, внедрения соответствующих информационных технологий и систем 22**

**ГЛАВА 2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 26**

**2.1 Функциональное моделирование предметной области с использованием методологии IDEF1K 26**

**2.2 Выбор и обоснование средств разработки прикладного программного обеспечения 29**

**2.3 Создание логической и физической модели данных 36**

**ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА И ОПИСАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 51**

**3.1 Выбор компонентов информационной системы. Структура информационной системы 51**

**3.2 Функции подсистем информационной системы и их структура 53**



3.3	Описание программных модулей и руководство пользователя	
		55
3.4	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	
		64
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	75
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	77
	ПРИЛОЖЕНИЕ	81

