

## **84041 Разработка автоматизированной системы взаимодействия с клиентами в филиале банка**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>5</b>
<b>1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>7</b>
<b>1.1 ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ПРЕДПРИЯТИЯ» АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «КАК ЕСТЬ»</b>	<b>7</b>
1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности	7
1.1.2 Организационная структура управления предприятием	9
1.1.3 Программная и техническая архитектура ИС предприятия	12
<b>1.2 ХАРАКТЕРИСТИКА КОМПЛЕКСА ЗАДАЧ, ЗАДАЧИ И ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ АВТОМАТИЗАЦИИ</b>	<b>15</b>
1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес процессов	15
1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание	19
1.2.3 Обоснование необходимости использования вычислительной техники для решения задачи	28
1.2.4 Анализ системы обеспечения информационной безопасности и защиты информации	30
<b>1.3 АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ РАЗРАБОТОК И ВЫБОР СТРАТЕГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»</b>	<b>32</b>
1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи	32

<b>MONITOR CRM</b>	<b>34</b>
1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи	36
1.3.3 Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации комплекса задач	40
<b>1.4 ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТНЫХ РЕШЕНИЙ</b>	<b>41</b>
1.4.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	41
1.4.2 Обоснование проектных решений по программному обеспечению	43
1.4.3 Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	50
<b>2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ</b>	<b>57</b>
2.1 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ	57
2.1.1 Этапы жизненного цикла проекта автоматизации	57
2.1.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	64
2.1.3 Организационно-правовые и программно-аппаратные средства обеспечения информационной безопасности и защиты информации	65
<b>2.2 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ</b>	<b>68</b>
2.2.1 Информационная модель и её описание	68
2.2.2 Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	69
2.2.3 Характеристика результатной информации	72
<b>2.3 ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАДАЧИ</b>	<b>75</b>

2.3.1 Общие положения (дерево функций и сценарий диалога)	
75	
2.3.2 Характеристика базы данных	78
2.3.3 Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей)	81
2.3.4 Описание программных модулей	87
2.4 КОНТРОЛЬНЫЙ ПРИМЕР РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА И ЕГО ОПИСАНИЕ	90
3 ОБОСНОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	96
3.1 ВЫБОР И ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ РАСЧЕТА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ	96
3.2 РАСЧЕТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ	100
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	104
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	106
ПРИЛОЖЕНИЕ. ЛИСТИНГ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ	108