

84203 Автоматизация бизнес-процессов call-центра телекоммуникационной компании

| | |
|--|-----------|
| Введение | 5 |
| 1 Аналитическая часть | 7 |
| 1.1 Технико-экономическая характеристика предметной области и предприятия. Анализ деятельности компании | 7 |
| 1.1.1 Характеристика предприятия и его деятельности | 7 |
| 1.1.2 Организационная структура управления предприятием | 8 |
| 1.1.3 Программная и техническая архитектура ИС предприятия | 12 |
| 1.2 Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации | 17 |
| 1.2.1 Выбор комплекса задач автоматизации и характеристика существующих бизнес-процессов | 17 |
| 1.2.2 Определение места проектируемой задачи в комплексе задач и ее описание | 19 |
| 1.2.3 Обоснования необходимости использования вычислительной техники для решения задачи | 24 |
| 1.2.4 Анализ системы обеспечения информационной безопасности и защиты информации | 26 |
| 1.3 Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации компании | 28 |
| 1.3.1 Анализ существующих разработок для автоматизации задачи | 28 |
| 1.3.2 Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи | 34 |

| | | |
|-------|--|----|
| 1.3.3 | Выбор и обоснование способа приобретения ИС для автоматизации задачи | 37 |
| 1.4 | Обоснование проектных решений | 38 |
| 1.4.1 | Обоснование проектных решений по информационному обеспечению | 38 |
| 1.4.2 | Обоснование проектных решений по программному обеспечению | 43 |
| 1.4.3 | Обоснование проектных решений по техническому обеспечению | 49 |
| 2 | Проектная часть | 52 |
| 2.1 | Разработка проекта автоматизации | 52 |
| 2.1.1 | Этапы жизненного цикла проекта автоматизации | 52 |
| 2.1.2 | Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание | 55 |
| 2.1.3 | Организационно-правовые и программно-аппаратные средства обеспечения информационной безопасности и защиты информации | 58 |
| 2.2 | Информационное обеспечение задачи | 60 |
| 2.2.1 | Информационная модель и её описание | 60 |
| 2.2.2 | Информационная модель и её описание | 60 |
| 2.2.3 | Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации | 62 |
| 2.2.4 | Характеристика результатной информации | 64 |
| 2.3 | Программное обеспечение задачи | 67 |
| 2.3.1 | Общие положения (дерево функций и сценарий диалога) | 67 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.3.2 | Характеристика базы данных | 69 |
| 2.3.3 | Структурная схема пакета (дерево вызова программных модулей) | 73 |
| 2.3.4 | Описание программных модулей | 75 |
| 2.4 | Контрольный пример реализации проекта и его описание | 77 |
| 3 | Обоснование экономической эффективности проекта | 81 |
| 3.1 | Выбор и обоснование методики расчёта экономической эффективности | 81 |
| 3.2 | Расчёт показателей экономической эффективности проекта | 84 |
| | Заключение | 89 |
| | Список использованной литературы | 91 |
| | Приложение. Листинг программных модулей | 95 |