

92109 Разработка автоматизированной системы управления заявками Help-Desk для единой почтовой системы

Введение	2
1 АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	3
1.1 Краткая характеристика предприятия и его информационной системы	3
1.2 Моделирование процесса обработки заявок в техническую поддержку компании. Модель AS-IS	11
1.3 Требования к проектируемой информационной системе	21
1.4 Обзор программных аналогов	24
1.5 Обзор средств разработки информационных систем	27
1.5.1 Обзор СУБД	27
1.5.2 Обзор языков программирования	33
2 ПРОЕКТНАЯ ЧАСТЬ	36
2.1 Моделирование процесса обработки заявок в поддержку. Модель TO-BE	36
2.2 Объектно-ориентированное проектирование системы обработки заявок в поддержку с использованием языка UML	38
2.2.1 Диаграмма вариантов использования	38
2.2.2 Диаграмма последовательности	40
2.2.3 Диаграмма состояний	46
2.2.4 Диаграмма деятельности	47
2.2.5 Диаграмма компонентов (пакетов)	48
2.2.6 Диаграмма развертывания	49

2.3	Моделирование структуры реляционной базы данных в составе информационной системы обработки заявок в поддержку	50
2.4	Характеристика нормативно-справочной, входной и оперативной информации	63
2.5	Характеристика результатной информации	65
2.6	Дерево функций и сценарий диалога	81
2.7	Контрольный пример реализации проекта и его описание	84
3	ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА	90
3.1	Анализ затрат на ресурсное обеспечение	90
3.2	Анализ качественных и количественных факторов воздействия проекта на бизнес-архитектуру организации	93
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	102
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	104
	Приложение. Листинг программных модулей	107