

92144 Разработка базы знаний оператора контактного центра в виде веб-сервиса

ВВЕДЕНИЕ	2
1 АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ И ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ	6
1.1 КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАНКА И ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	6
1.2 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАНКА	10
1.3 АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ РАЗРАБОТОК ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ЗАДАЧИ	19
1.4 ОБОСНОВАНИЕ ПРОЕКТНЫХ РЕШЕНИЙ ПО ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	27
1.5 ВЫБОР СРЕДСТВ РАЗРАБОТКИ	31
2 РАЗРАБОТКА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ	39
2.1 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ И МОДЕЛИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ	39
2.2 РАЗРАБОТКА ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ НА ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ	43
2.2.1 Назначение программы	43
2.2.2 Характеристика области применения программы	44
2.2.3 Назначение разработки	44
2.2.4 Требования к надежности программы	46
2.2.5 Требования к составу и параметрам технических средств	46

2.2.6 Требования к информационной и программной совместимости 47

2.3 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 48

2.4 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 55

3 РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ 63

3.1 РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 63

3.2 ВЫБОР И ОБОСНОВАНИЕ МЕТОДИКИ РАСЧЁТА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ 68

3.3 РАСЧЁТ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА 72

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 81

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 83

ПРИЛОЖЕНИЕ. ЛИСТИНГ ПРОГРАММНЫХ МОДУЛЕЙ 86