

92195 Аутсорсинг в сфере информационных технологий

ВВЕДЕНИЕ	2
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ. АУТСОРСИНГ	4
1.1 Автоматизированные системы управления и их классификация	4
1.2 Использование автоматизированных систем управления технологическими процессами на предприятиях	7
1.3 Аутсорсинг. Основные понятия и особенности	14
2 ОБОСНОВАНИЕ НЕОБХОДИМОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ И ДОКУМЕНТООБОРОТА НА АУТСОРСИНГ	23
2.1 Анализ существующей системы	23
2.1.1 Анализ системы документооборота	23
2.1.2 Анализ системы технической поддержки	26
2.2 Краткое описание компании и недостатков в существующей системе	30
3 РАЗРАБОТКА ПРОЕКТА ПЕРЕДАЧИ НА АУТСОРСИНГ ФУНКЦИЙ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА	37
3.1 Анализ и управление рисками реализации проекта	37
3.2 Выбор поставщика услуг	51
3.2.1 Выбор системы электронного документооборота	51
3.2.2 Выбор системы Help Desk	58
3.3 Оценка стоимости проекта	64



3.4 Планирование реализации проекта 70

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 89

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 91

Приложение. Анкетирование сотрудников 95

