

92204 Разработка проекта автоматизации информационной системы учёта и обработки заявок в аутсорсинговой компании «CBS»

Введение	3
1 Изучение опыта автоматизации обработки заявок	5
1.1 Характеристика аутсорсинговой компании CBS	5
1.1.1 Характеристика компании и её бизнес-процессов	5
1.1.2 Структура отделов предприятия	5
1.1.3 Описание информационной системы компании	11
1.2 Цели, методы и способы автоматизации обработки заявок	14
1.2.1 Описание основных бизнес-процессов компании и выделение процесса, подлежащего автоматизации	14
1.2.2 Описание автоматизируемого бизнес-процесса	15
1.2.3 Обоснование необходимости применения ИВТ для автоматизации выбранного бизнес-процесса	18
1.3 Существующие разработки и определение стратегии разработки ИС	22
1.3.1 Исследование рынка существующего программного обеспечения	22
1.3.2 Описание выбранной стратегии автоматизации ИС	29
1.3.3 Описание выбранного способа приобретения ИС	31
1.4 Подходы к созданию ИС автоматизации обработки заявок	32
1.4.1 Обоснование проектных решений по информационному обеспечению	32

1.4.2	Обоснование проектных решений по программному обеспечению	38
1.4.3	Обоснование проектных решений по техническому обеспечению	44
2	Разработка ИС на основе анализа методов и технологий автоматизации обработки заявок	45
2.1	Исследование и анализ технологий создания ИС автоматизации обработки заявок.	45
2.1.1	Описание жизненного цикла проекта и его этапов	45
2.1.2	Описание возможных рисков при реализации ИС и методов их устранения	55
2.1.3	Методы защиты информации при эксплуатации ИС	60
2.2	Описание информационного обеспечения задачи автоматизации	62
2.2.1	Формирование и описание информационной модели	62
2.2.2	Описание входной и справочной информации, обрабатываемой в ИС	65
2.2.3	Описание выходных документов ИС	67
2.3	Описание используемой методики для оценки экономической эффективности	69
2.4	Расчёт показателей экономической эффективности проекта	73
2.5	Юзабилити и дружелюбность интерфейса ИС	78
2.6	Контрольный пример реализации проекта и его описание	78
3	Разработка плана проекта	83

3.1	Уточнение цели проекта и разработка плана проекта	83
3.1.1	Планирование целей	83
3.1.2	Описание работы	83
3.1.3	Структурная схема	84
3.1.4	План проведения мероприятий и планирование ресурсов	84
3.1.5	Оценка затрат	85
3.2	Основные результаты, выводы, рекомендации	91
	Заключение	95
	Список использованной литературы	98
	Приложение.	102