

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/178092>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Программирование 1С

Введение 3

1. Аналитическая часть 5

1.1. Общая характеристика ООО «Электромен» 5

1.2. Анализ бизнес-процессов учёта компьютерной техники 14

1.3. Анализ ИТ-инфраструктуры компании 17

1.4. Техническое задание на разработку проекта 21

2. Проектная часть 27

2.1. Информационная модель учета компьютерной техники 27

2.2. Моделирование в UML 36

2.3. Обоснование выбора средств разработки 39

2.4. Описание разработанной системы 43

3. ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ 50

3.1. Аннотация 50

3.2. Основные разделы бизнес-плана 50

3.3. Организация и планирование работ по теме 51

3.4. Расчет стоимости проведения работ 53

4. Охрана труда 59

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 63

Список использованных источников 65

В рамках данной работы проведен анализ технологии учета использования компьютерного оборудования в условиях компании ООО «Электромен».

Жилищно-коммунальное хозяйство в настоящее время включает комплекс подотраслей, обеспечивающих функционирование инженерной инфраструктуры, различных зданий населенных пунктов, создающих удобства и комфортность проживания и нахождения в них граждан путем предоставления им широкого спектра жилищно-коммунальных услуг.

В настоящее время жилищно-коммунальное хозяйство представляет собой

Предметом деятельности ООО «Электромен» является [1]:

- обслуживание инженерных сетей электроснабжения в обслуживаемых домах;
- начисление оплаты за услуги ЖКХ, включая потребленную электроэнергию;
- проведение расчетов с управляющими компаниями и юридическими лицами;
- обеспечение надлежащего технического, противопожарного, экологического и санитарного состояния общего имущества.

Компания ведет бухгалтерский и статистический учет в установленном законом порядке и несет ответственность за его достоверность.

Схема организационной ООО «Электромен» приведена на рисунке 1.

Рис. 1 – Организационная структура ООО «Электромен»

Основными направлениями использования информационных технологий в ИТ-отделах в рамках оказания технической поддержки пользователям являются [7]:

- оказание технической поддержки пользователям;
- мониторинг состояния ИТ-инфраструктуры предприятия;
- мониторинг функционирования прикладного программного обеспечения;
- мониторинг отработки заявок пользователей.

Рассмотрим общие требования к функционалу данного типа программного обеспечения, проведем анализ

его характеристик.

К основным задачам служб технической поддержки специалистами ИТ-подразделений относят [2]:

- вопросы ремонта и обслуживания компьютерной техники отдельных подразделений и служб предприятия;
- вопросы установки, настройки программного обеспечения на рабочих станциях специалистов отдельных подразделений и служб предприятий
- вопросы функционирования локальной сети предприятия;
- вопросы обеспечения информационной безопасности;
- вопросы функционирования прикладного ПО.

Рассмотрим порядок обращения сотрудников в службу технической поддержки ИТ-подразделения предприятия.

При неисправности оборудования, прежде всего, необходимо проверить правильность его подключения и наличие электропитания. Далее необходимо позвонить в сервисную службу ИТ-отдела предприятия и описать проблему, либо составить служебную записку на имя начальника ИТ-подразделения, в которой указать [8]:

1. причину обращения;
2. номер помещения, где находится рабочая станция;
3. фамилия контактного лица и телефон;
4. дату составления;
5. подпись руководителя подразделения или его заместителя.

Специалисты службы технической поддержки, выяснив проблему, определяют пути решения (либо дистанционно – с использованием средств удалённого доступа, либо непосредственно на рабочем месте пользователя или путем направления технического средства в сервисный центр.

Рассмотрим документооборот в процессе направления техники в ремонт.

Специалист ИТ-подразделения определяет характер и причины неисправностей, составляет акт о выходе из строя оборудования и направляет его в сервисный центр. При получении его из ремонта проводит диагностику и в случае устранения неисправности, вводит в эксплуатацию.

В случае, если проблема неустранима, производится подготовка документов для списания оборудования согласно принятым стандартам бухгалтерского учета на предприятии.

Поддержка функционирования программного обеспечения предполагает следующие направления [9]:

- поддержка системного ПО (в рамках которой решаются вопросы, связанные с функционированием операционных систем, драйверов оборудования, системных утилит и др.);
- поддержка функционирования прикладного ПО в части прикладного функционала (в случае возникновения проблем, например, с некорректными результатами расчетов или других ошибок пользовательского функционала);
- поддержка ПО общего назначения (вопросы, связанные с работой офисного, почтового ПО);
- вопросы, связанные с обеспечением информационной безопасности (вопросы разграничения доступа к системе, файловым ресурсам, системы антивирусной защиты).

Таким образом, основными этапами работы службы технической поддержки являются [11]:

- предварительный прием обращения;
- определение профиля обращения;
- направление обращения к специалистам согласно профилю проблемы;
- устранение проблемы;
- оформление документации.

Сервисное обслуживание компьютерной техники может проводиться как по заявкам пользователей, так и в случае возникновения неисправности.

ИТ-отдел имеет следующие полномочия в менеджменте компании:

- определение объемов закупок программных и аппаратных средств;
- определение политики по управлению ИТ - инфраструктурой;
- разработка планов стратегии развития ИТ - инфраструктуры предприятия

Значение ИТ-отдела в деятельности ООО «Электромен» сложно переоценить, так как от правильности определения видов программного и аппаратного обеспечения будет зависеть работа специалистов, а также затраты на поддержание функциональности информационной системы.

Начальник ИТ-отдела проводит экспертизу документов, касающихся вопросов функционирования ИТ-инфраструктуры.

Основными бизнес-целями компании являются: достижение максимальной прибыли, расширение рынков

сбыта продукции, оптимизация расходов. правильный выбор стратегии развития информационной системы позволит [14]:

- проводить решение прикладных задач, получать аналитическую отчетность, на основании которой принимать управленческие решения в области развития бизнеса компании;
- сокращать время обслуживания клиентов;
- внедрять системы электронного документооборота;
- выполнять требования по защите информации.

Правильно организованная система защиты данных, проектируемая сотрудниками ИТ-отдела, минимизирует вероятность простоев организации за счет потери данных вследствие нарушения требований по защите.

Своевременно проводимые работы по профилактике компьютерного оборудования также минимизируют вероятность простоев системы, что сокращает затраты, связанные с необходимостью закупки нового оборудования, а также в связи с потерями в клиентской базе.

Основными видами документации ИТ-отдела являются:

- паспорт информационной системы;
- паспорт функций отдела;
- должностные инструкции специалистов.

Начальник ИТ-отдела имеет право подписи на документах:

- ведомость инвентаризации;
- акты приемки и сдачи выполненных работ в области использования ИТ;
- контракты на поставку оборудования;
- приказы руководства в области работы ИТ-технологий.

Одной из главных проблем при проектировании архитектуры информационной системы компаний является сложность в проведении оценки влияния ИТ-проектов на достижение бизнес-целей, а также их важности и ценности для организаций, что представляет собой один из важнейших факторов в процессе принятия решения по реализации и финансированию ИТ - проектов, а также представляет собой обязательную составляющую его технико-экономического обоснования.

Существует большое количество различных методик оценки ИТ-проектов, как чисто финансовых, вероятностных, так и качественных. Но они имеют достаточно локальный характер и не позволяют полностью проводить оценку степени влияния ИТ - проектов на цели организаций, в которых отсутствует формализованная ИТ-стратегия. В случае с финансовыми методами, это обусловлено тем, что трудоемким является процесс выделения из общих финансовых потоков компании непосредственно финансового эффекта, который мог бы оказать именно данный проект внедрения ИТ-решения, и таким образом, и дать объективные выводы о степени его ценности для компании [13]. Кроме того, зачастую ИТ-проекты могут оказывать положительный нематериальный эффект, который в принципе невозможно выразить экономическими категориями. Вероятностные методы оценки, в свою очередь, имеют тесную связь с различными методами по анализу рисков и выявлению новых возможностей, а также с использованием различных финансовых способов оценки инвестиций. Очевидно, что значительным недостатком указанного метода является сложность при проведении оценки вероятностей событий, а также неточности в прогнозировании в силу различных обстоятельств производственных реалий. В силу того, что вероятностные методы в значительной степени опираются на финансовые, они также содержат в себе недостатки, имеющиеся у финансовых методов, упомянутые выше. Еще одним способом оценки результатов ИТ-проектов является качественный, который ориентирован на цели компании, ее приоритеты и показатели по ним. Как правило, он базируется на системе сбалансированных показателей и является в некоторой степени абстрактным. Также, обязательным требованием для использования данного метода является наличие в организациях формализованной стратегии развития в целом и ИТ-стратегии, если речь идет о проектах по внедрению ИТ-решений, что в настоящее время не так часто встречается.

На сегодняшний день, все вышеперечисленные способы по оценке ИТ-проектов детально изучены и хорошо описаны во множестве научных трудов и практических рекомендациях их использования. В них рассматриваются фундаментальные теоретические аспекты вопроса и практические примеры применения этих методов. Множество из них опираются на такие известные и авторитетные научные организации, как ISO и ISACA. Однако, в них отсутствуют четкие рекомендации о том, как например, выделить из финансовых потоков компании именно экономический эффект от проекта, или как, количественно оценить качественные показатели результатов ИТ проекта в условиях отсутствия формализованной ИТ стратегии. Таким образом, не смотря на то, что данная тема обладает высокой степенью научной разработанности,

отсутствие отработанных методик количественной оценки качественных показателей ИТ проектов, обуславливает необходимость и целесообразность разработки подхода к анализу влияния таких проектов на бизнес предприятия [20].

В компетенцию отдела информационных технологий входят вопросы, связанные с обеспечением деятельности ИТ-инфраструктуры предприятия. Далее рассмотрим вопросы деятельности ИТ-отдела более подробно.

1. GLPI. Основные возможности системы. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.oslogic.ru/glpi/>
2. Сайбель Н. Ю., Аракелян К. Р. Преимущества применения автоматизированных систем управления // Молодой ученый. — 2016. — №10. — С. 852-855. — URL <https://moluch.ru/archive/114/29864/> (дата обращения: 10.01.2019).
3. Акперов, И.Г. Информационные технологии в менеджменте: Учебник // . - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с.
4. Поночевный Д. А., Владимирова Е. В. Автоматизация бизнеса: учебное пособие // Санкт-Петербург: Изд-во Санкт-Петербургского государственного экономического университета, 2016. - 74 с.
5. Венделева, М.А. Информационные технологии в управлении: Учебное пособие для бакалавров // М.: Юрайт, 2013. - 462 с.
6. Лубянская Э.Б. Информационные системы в экономике : учебное пособие // Воронеж : ФГБОУ ВО "Воронежский государственный технический университет", 2017. - 140 с.
7. Горячев, А.В. Особенности разработки и администрирования приложений баз данных: учебное пособие // Санкт-Петербург : Издательство СПбГЭТУ, 2016. - 68 с.
8. Селяничев, О. Л. Администрирование информационных систем: учебное пособие // ФГБОУ ВО "Череповецкий государственный университет", 2017. - 99 с.
9. Попов Б. Н. Администрирование информационных систем: учебное пособие // Санкт-Петербург : Изд-во ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова, 2018. - 95 с.
10. Королев Е. Н. Администрирование операционных систем : учебное пособие // Воронеж : Воронежский государственный технический университет, 2017. - 85 с.
11. Попов Б. Н. Администрирование информационных систем : учебное пособие // Изд-во ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова, 2018. - 95 с.
12. Дадян, Э.Г. Современные базы данных. Часть 2: практические задания: Учебно-методическое пособие // М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 68 с
13. Гвоздева, В.А. Базы и банки данных [Электронный ресурс] / В.А. Гвоздева. - М.: Альтаир-МГАВТ, 2015, - 76 с.
14. Гофман, В.Э. Работа с базами данных // СПб:БХВ-Петербург, 2014. - 628 с.
15. Колдаев, В.Д. Структуры и алгоритмы обработки данных: Учебное пособие // М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 296 с.
16. Коннолли Т., Бегг К. Базы данных: проектирование, реализация и сопровождение: теория и практика // Москва: Вильямс, 2017. - 1439 с.
17. Зайцев А.В. Информационные системы в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие // М.: РАП, 2013. - 180 с.
18. Коряковский А.В. Информационные системы предприятия: Учебное пособие // М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 283 с.
19. Титоренко Г.А. Информационные системы в экономике // М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 463 с.
20. Боровская Е.В. Программирование - 3-е изд. // М.: БИНОМ. ЛЗ, 2015. - 241 с.
21. Медведев М.А. Разработка информационных систем. Учебное пособие // М.:Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 64 с.
22. Шипулин Л. В., Сазонова Н. С. Базы данных : учебное пособие // Челябинск : ЮУрГУ, 2016. - 96 с.
23. Гришин, В.Н. Профессиональные информационные системы // М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.
24. Данелян, Т.Я. Управление проектами в ИТ-разработках // М.: Ленанд, 2015. - 232 с.
25. Данелян, Т.Я. Экономические информационные // М.: Ленанд, 2015. - 344 с.
26. Дарков, А.В. Теоретические основы информатики // А.В. Дарков, Н.Н.Шапошников.-СПб.:Лань,2016.-448с.
27. Емельянов, С.В. Информатика и вычислительные системы // М.: Ленанд, 2012. - 96 с.
28. Есаулова, С.П. Педагогические информационные системы // М.: Дашков и К, 2012. - 152 с.
29. Ефремова, А.А. Информационные системы в образовании // М.: КноРус, 2012. - 264 с.
30. Згадзай, О.Э. Правовая информатика // М.: ЮНИТИ, 2016. - 335 с.
31. Тельнов, Ю.Ф. Информационные системы и технологии // М.: ЮНИТИ, 2016. - 303 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/178092>