

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://studservis.ru/diplomnaya-rabota/332179>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Информационные системы и процессы

Содержание

ВВЕДЕНИЕ 3

1. АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ 5

1.1. Общая характеристика ООО «Байт-сервис» 5

1.2 Функциональная модель технологии администрирования корпоративной сети 9

1.3 Обзор аналогов разрабатываемой системы 19

Выводы по разделу 1 23

2. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 24

2.1 Информационная модель технологии учета заявок 24

2.2 Моделирование в UML 28

2.3 Обоснование выбора средства разработки 32

Выводы по разделу 2 33

3. РЕАЛИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 34

3.1 Описание и тестирование функционала разрабатываемой системы 34

3.2 Планирование проекта внедрения системы 42

3.3 Оценка экономической эффективности проекта 45

Выводы по разделу 3 50

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 51

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 54

Актуальность проблематики управления обращениями пользователей в службу технической поддержки обусловлена необходимостью повышения оперативности реагирования на инциденты, связанные с использованием информационных технологий, а также сокращения времени простоев рабочих мест специалистов, вызванных нарушением функциональности используемого программного и аппаратного обеспечения.

Модернизация использования ресурсов корпоративных сетей может предполагать как внедрение аппаратных решений по расширению сети, замене оборудования, так и программных решений, представляющих собой инструмента администрирования, управления сетевыми ресурсами. В рамках данной работы проведено создание проекта модернизации корпоративной сети компании «Байт-сервис», связанного с внедрением в деятельность специалистов программного решения, позволяющего учитывать поступающие заявки на выполнение работ с компонентами корпоративной сети, учитывать проведенные работы, а также обеспечивать возможности ведения картотек объектов ИТ-инфраструктуры.

В рамках данной работы проведен анализ технологий управления службой технической поддержки в части обработки обращений, связанных с необходимостью проведения работ по сервисному обслуживанию компьютерного, сетевого оборудования, устройств печати, настройки используемого прикладного и системного программного обеспечения.

Целью ВКР является разработка автоматизированной системы учета заявок пользователей на примере ООО «Байт-сервис».

Для достижения поставленной в ВКР цели были определены следующие задачи, которые необходимо решить:

□ провести анализ теоретических аспектов автоматизации деятельности в области администрирования информационных ресурсов;

□ провести исследование предметной области, в том числе описать внешнюю область функционирования ООО «Байт-сервис»;

□ осуществить моделирование и анализ бизнес-процесса учета заявок пользователей;

выявить недостатки существующей технологии работы группы администраторов в части учета заявок пользователей;

□разработать программное обеспечение для решения задач автоматизации деятельности группы администраторов в части учета заявок пользователей;

□провести оценку экономической эффективности проекта.

Объект исследования: филиал ООО «Байт-сервис».

Предмет исследования: информационная система администрирования сетевых ресурсов в ООО «Байт-сервис».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аврунев О. Е., Стасышин В. М. Бизнес-информатика. учебное пособие: / О. Е. Аврунев, В. М. Стасышин. - Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2018. - 121с.
2. Бабиева Н. А., Раскин Л. И. Автоматизация ИТ-сервисов на предприятиях: учебно-методическое пособие / Н. А. Бабиева, Л. И. Раскин. - М.: Инфра-М, 2018. - 208 с.
3. Зараменских Е. П. Информационные системы: управление жизненным циклом : учебник и практикум / Е. П. Зараменских. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 431 с.
4. Ковалёв А. В. Доступный ITIL® : настольная книга ИТ-руководителя: учебное пособие / А. В. Ковалёв. - Москва : Тезаурус, 2018. - 256с.
5. Дронь Е. А. Мастер-класс по разработке конфигурации Service Desk на платформе "1С: Предприятие 8.3" [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Е. А. Дронь. - Уфа : РИК УГАТУ, 2018. - 128с.
6. Васильков, А.В. Информационные системы и их безопасность: Учебное пособие / А.В. Васильков, А.А. Васильков, И.А. Васильков. - М.: Форум, 2018. - 528 с.
7. Волк В. К. Базы данных: проектирование, программирование, управление и администрирование: учебник для вузов: для студентов IT-специальностей / В. К. Волк. - Санкт-Петербург: ЛАНЬ, 2020. - 241с.
8. Волков С. В. Модернизация бизнес-процессов : учебное пособие / С. В. Волков. - Волгоград: ВолгГТУ, 2018. - 71с.
9. Гантц И. С. Разработка конфигураций в среде "1С: Предприятие»: учебно-методическое пособие / И. С. Гантц. - Москва: МИРЭА - Российский технологический университет, 2020. - 63 с.
10. Головкова А. С. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. С. Головкова, Ю. В. Дмитриева, Л. В. Коптелова. - Белгород: Изд-во Белгородского университета кооперации, экономики и права, 2019. - 178 с.
11. Гордеев С. И. Организация баз данных в 2 ч.: учебник / С. И. Гордеев, В. Н. Волошина. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 513 с.
12. Градусов А. Б. Базы данных : введение в технологию баз данных : учебно-практическое / А.Б. Градусов. - Владимир: Изд-во ВлГУ, 2021. - 207с.
13. Грекул В. И. Проектирование информационных систем: учебник и практикум / В. И. Грекул, Н. Л. Коровкина, Г. А. Левочкина. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 385 с.
14. Григорьев М. В. Проектирование информационных систем: учебное пособие для вузов / М. В. Григорьев, И. И. Григорьева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 318 с.
15. Даева С. Г. Основы разработки корпоративных информационных систем на платформе 1С: Предприятие 8.3: учебно-методическое пособие / Даева С. Г. - Москва: РТУ МИРЭА, 2020. - 562с.
16. Жданова Т. А. Базы данных: основы проектирования и использования: учебное пособие / Т. А. Жданова. - Москва : Перо, 2020. - 96 с.
17. Зимин, В.В. Управление жизненным циклом ИТ-сервисов в системах информатики и автоматизации (лучшие практики ITIL): учебное пособие / В. В. Зимин. - Кемерово: Кузбассвузиздат, 2018. - 499 с.
18. Илюшечкин В. М. Основы использования и проектирования баз данных: учебник / В. М. Илюшечкин. —Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 213 с.
19. Чекмарев А. В. Управление ИТ-проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 228 с.
20. Карпузова В. И. Информационные системы и технологии в экономике. Конфигуратор "1С: Предприятие 8.3": учебное пособие / В. И. Карпузова, К. В. Чернышева, Н. В. Карпузова. - Москва: Изд-во РГАУ-МСХА, 2019. - 104 с.
21. Катаев М.Ю. Оценка уровня бизнес-процессов жизненного цикла информационной системы /Катаев М.Ю., Хотенюк С.Ю.// Информационные технологии в проектировании и производстве. - 2020. - 4(180). - 15-19 с.
22. Чистов Д.В. Проектирование информационных систем: учебник и практикум/ Д. В. Чистов,

П. П. Мельников, А. В. Золотарюк, Н. Б. Ничепорук. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 293 с.
23. Волкова В. Н. Теория информационных процессов и систем: учебник и практикум для вузов / В. Н. Волкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 432 с.
24. Стружкин Н. П. Базы данных: проектирование: учебник для вузов / Н. П. Стружкин, В. В. Годин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 477 с.
Кузнецов В.В. Системный анализ: учебник и практикум для вузов / В. В. Кузнецов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 270 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/332179>