

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**(МФПУ)**

**Факультет Информационных систем и технологий**

**Направление**  
**230201**

**Кафедра**  
**Информатики**

## **Презентация**

**На тему: «Автоматизация процесса  
управления инцидентами в  
Отделе Оперативной Поддержки  
Пользователей ООО ХКФ Банк»**

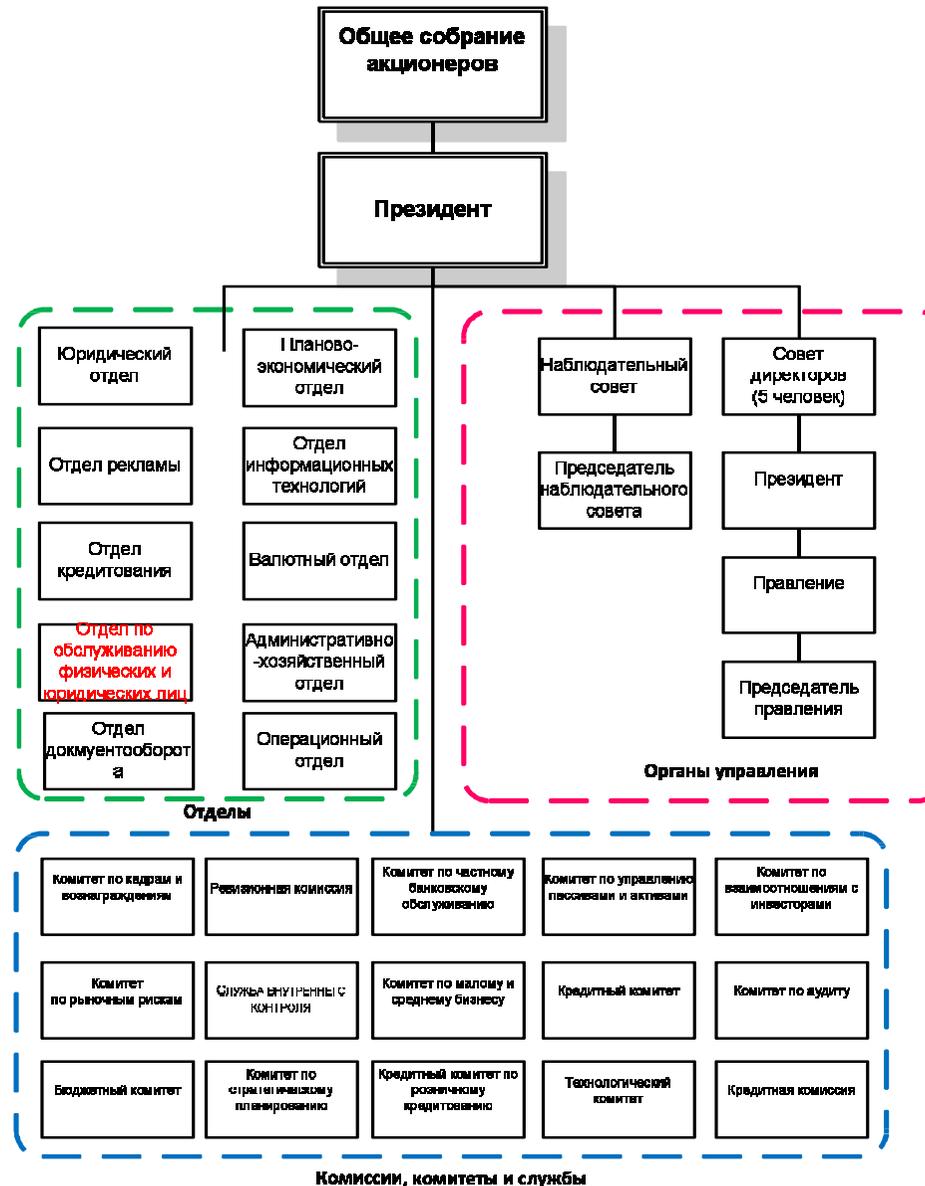
**Выполнил: студент группы**

**Руководитель дипломного проектирования:**

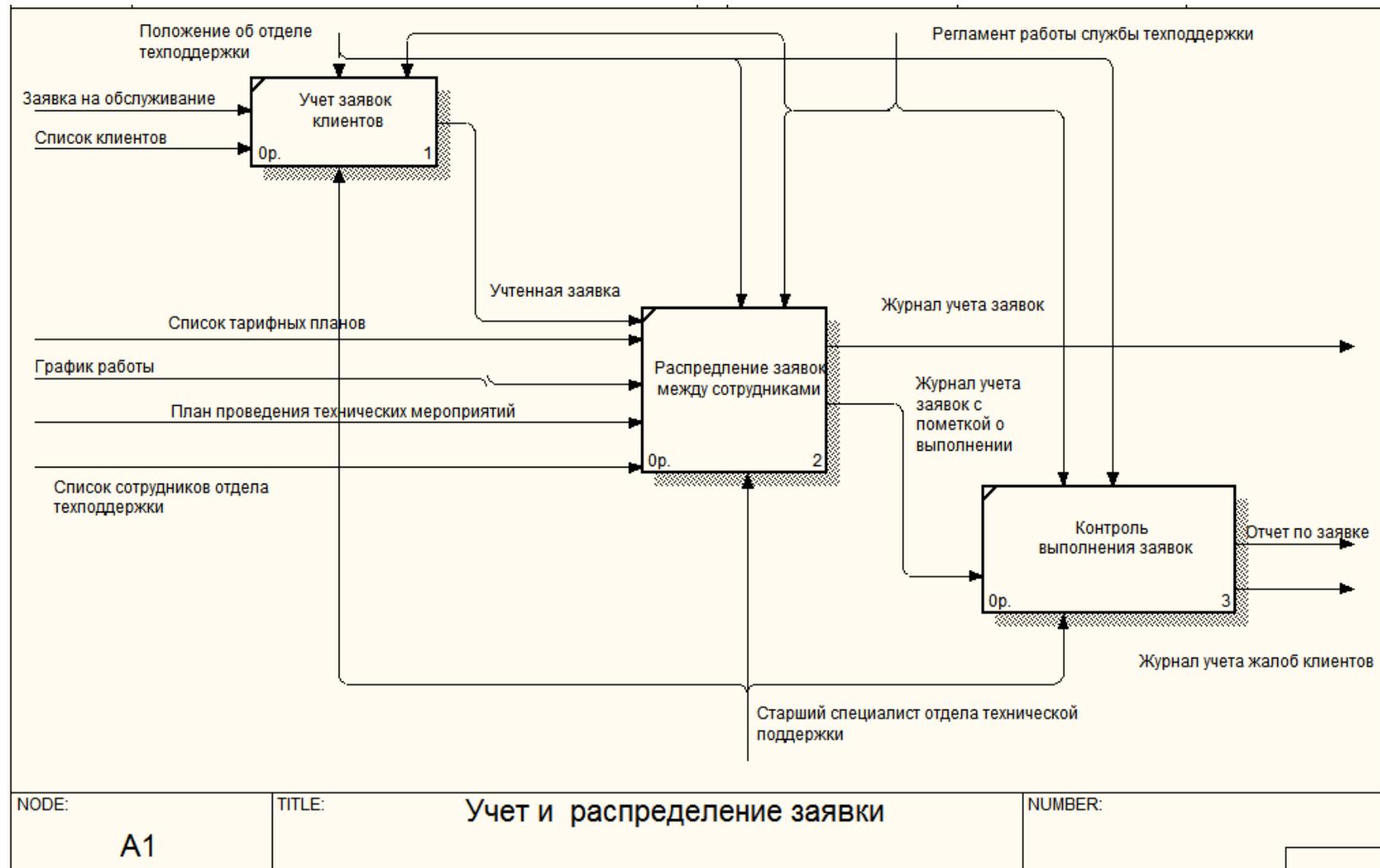
# Цель и задачи дипломного проекта

- **Автоматизация обработки обращений в отдел информационных технологий пользователей компании**
- Задачами дипломной работы являются:
  - Анализ бизнес-процессов компании, выделение процесса техподдержки пользователей и обоснование необходимости его автоматизации;
  - Анализ существующих разработок, выбор способа приобретения информационной системы;
  - Выбор и обоснование стратегии автоматизации задачи;
  - Обоснование проектных решений по видам обеспечения – программному, информационному, техническому;
  - Выбор стандарта жизненного цикла информационной системы;
  - Описание рисков при создании информационной системы и возможных путей их минимизации;
  - Описание используемых классификаторов;
  - Разработка информационной модели;
  - Описание входной, нормативно-справочной и результатной информации;
  - Описание программных компонент информационной системы;
  - Описание контрольного примера реализации проекта;
  - Выбор методики оценки экономической эффективности проекта и его оценка в соответствии с выбранной методикой.

# Структура управления банка



# Задача автоматизации





## Обзор систем

- **HP OpenView Service desk 4.5**
- **Naumen Service Desk**
- **AstroSoft HelpDesk**
- **FrontRange IT Service Management 5.0**
- **Итилиум**

# Выбранные стратегии

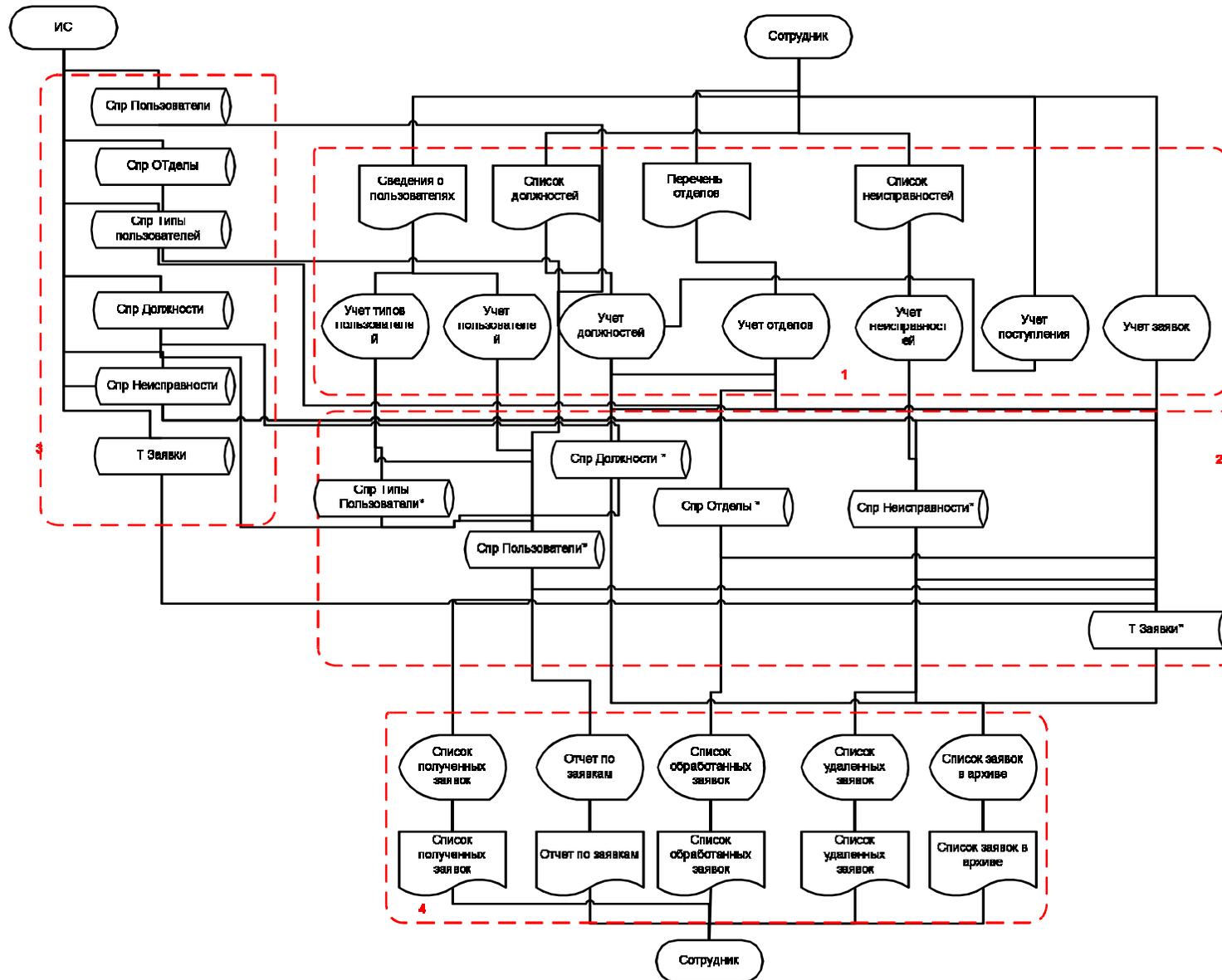
- ▮ Стратегия автоматизации – по участкам (автоматизации подвергнется деятельность ИТ-отдела)
- ▮ Собственная разработка
- ▮ (стоимостные затраты на приобретение готовых решений существенно превысит затраты на доработку требуемого функционала)



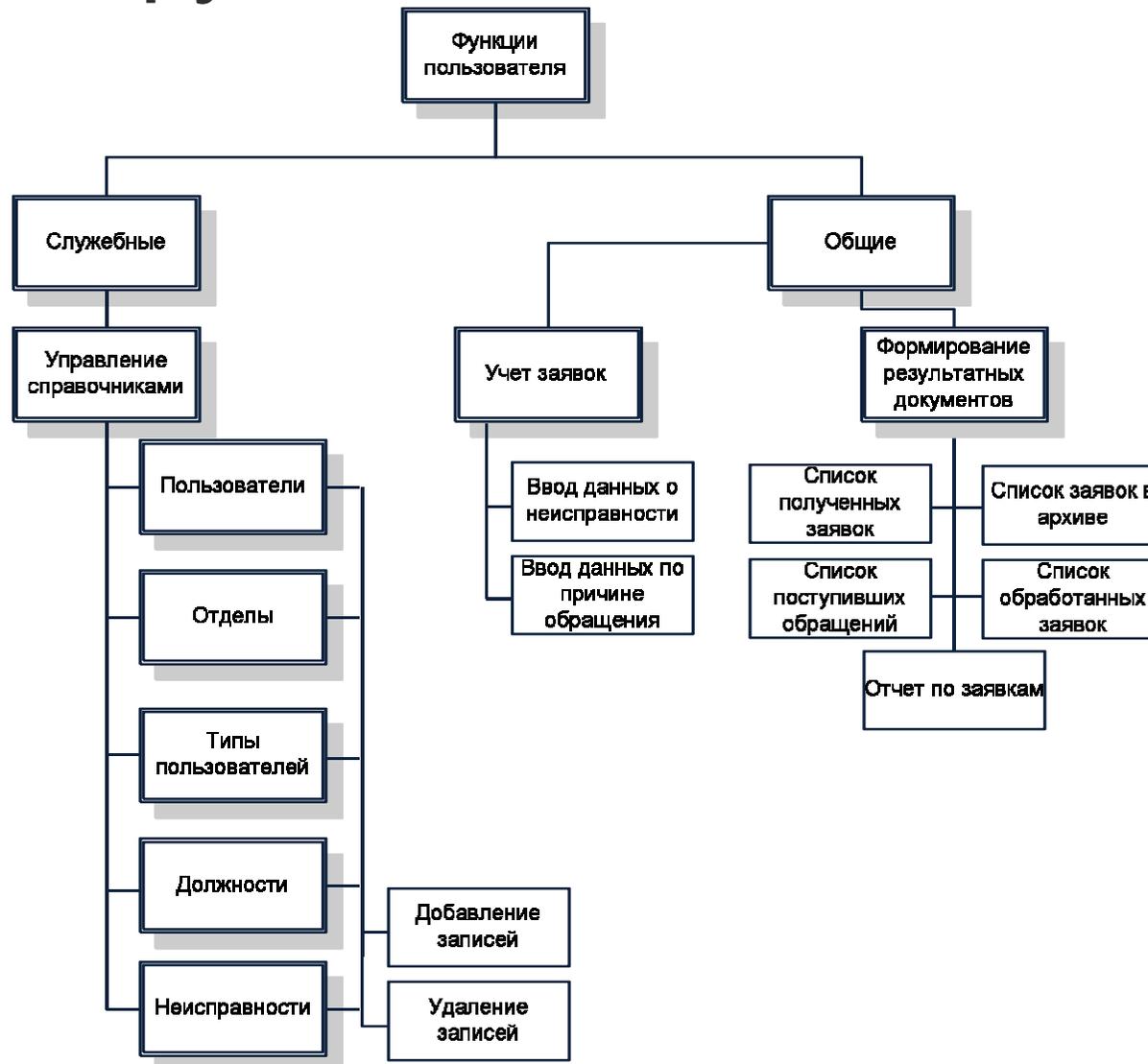
# Выбранные стратегии

- Стандарт ЖЦ - ISO 12207
- Модель ЖЦ – спиральная
- Стратегия внедрения – параллельная стратегия

# Информационная модель



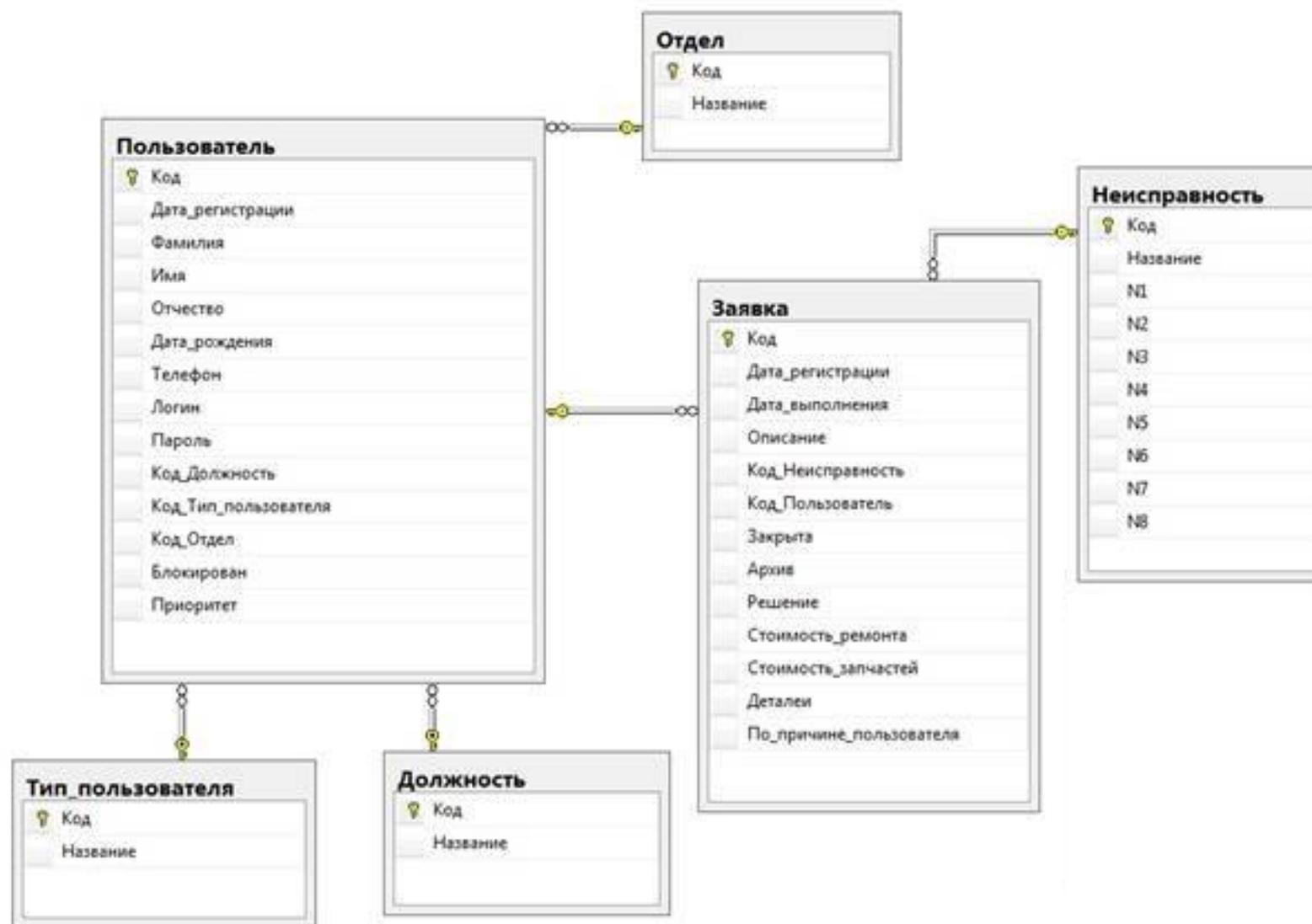
# Дерево функций



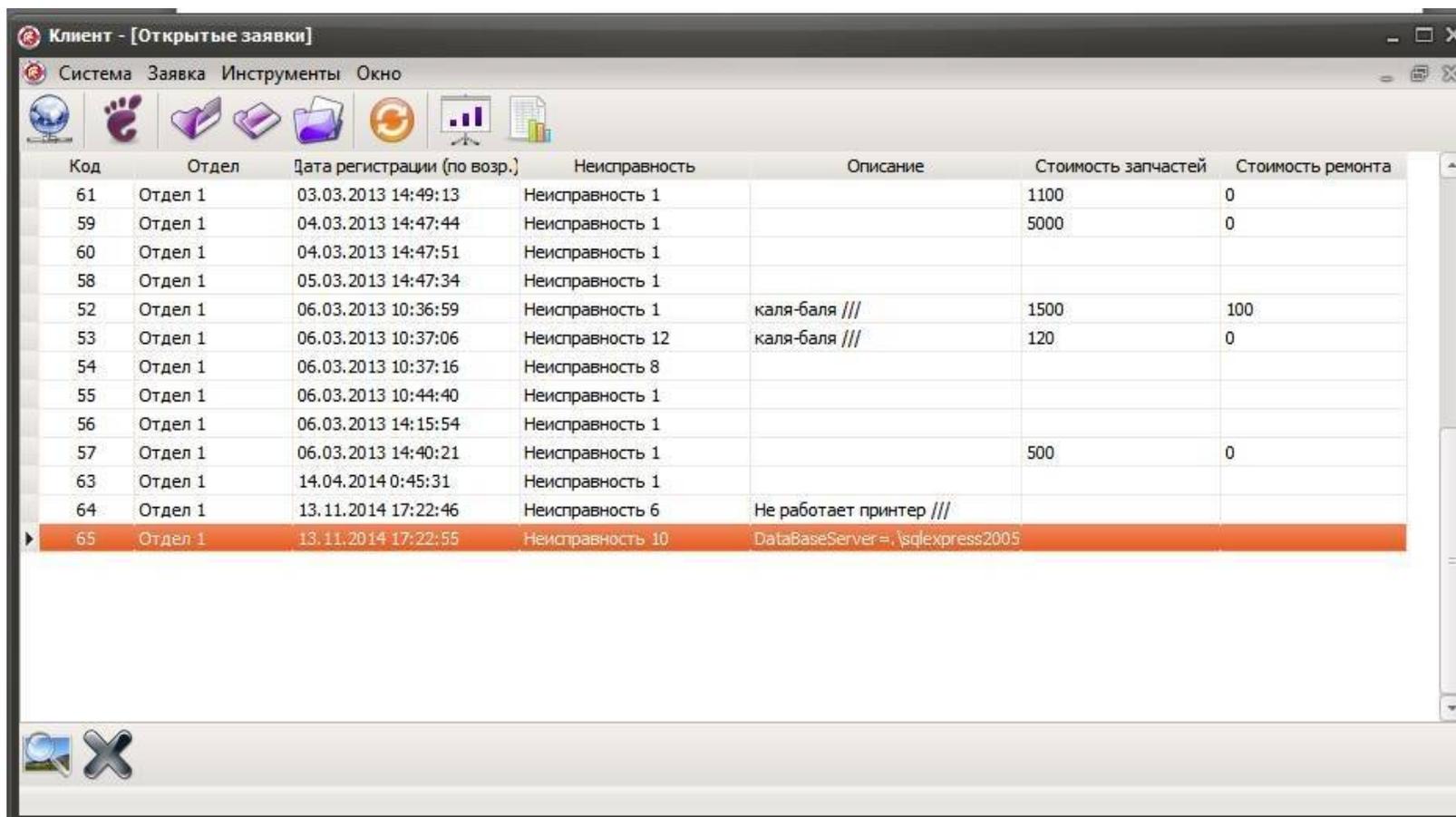
# Сценарий диалога



# Характеристика базы данных



# Контрольный пример



Клиент - [Открытые заявки]

Система Заявка Инструменты Окно

Код	Отдел	Дата регистрации (по возр.)	Неисправность	Описание	Стоимость запчастей	Стоимость ремонта
61	Отдел 1	03.03.2013 14:49:13	Неисправность 1		1100	0
59	Отдел 1	04.03.2013 14:47:44	Неисправность 1		5000	0
60	Отдел 1	04.03.2013 14:47:51	Неисправность 1			
58	Отдел 1	05.03.2013 14:47:34	Неисправность 1			
52	Отдел 1	06.03.2013 10:36:59	Неисправность 1	каля-баля ///	1500	100
53	Отдел 1	06.03.2013 10:37:06	Неисправность 12	каля-баля ///	120	0
54	Отдел 1	06.03.2013 10:37:16	Неисправность 8			
55	Отдел 1	06.03.2013 10:44:40	Неисправность 1			
56	Отдел 1	06.03.2013 14:15:54	Неисправность 1			
57	Отдел 1	06.03.2013 14:40:21	Неисправность 1		500	0
63	Отдел 1	14.04.2014 0:45:31	Неисправность 1			
64	Отдел 1	13.11.2014 17:22:46	Неисправность 6	Не работает принтер ///		
65	Отдел 1	13.11.2014 17:22:55	Неисправность 10	DataBaseServer = ,sqlxpress2005		

# Контрольный пример

Добавить заявку

Неисправность

Указать неисправность

Описание

Неисправность

Код	Название
1	Неисправность 1
2	Неисправность 2
3	Неисправность 3
4	Неисправность 4
5	Неисправность 5
6	Неисправность 6
7	Неисправность 7
8	Неисправность 8
9	Неисправность 9
18	Неисправность 10
19	Неисправность 11
20	Неисправность 12
21	Неисправность 13

Название

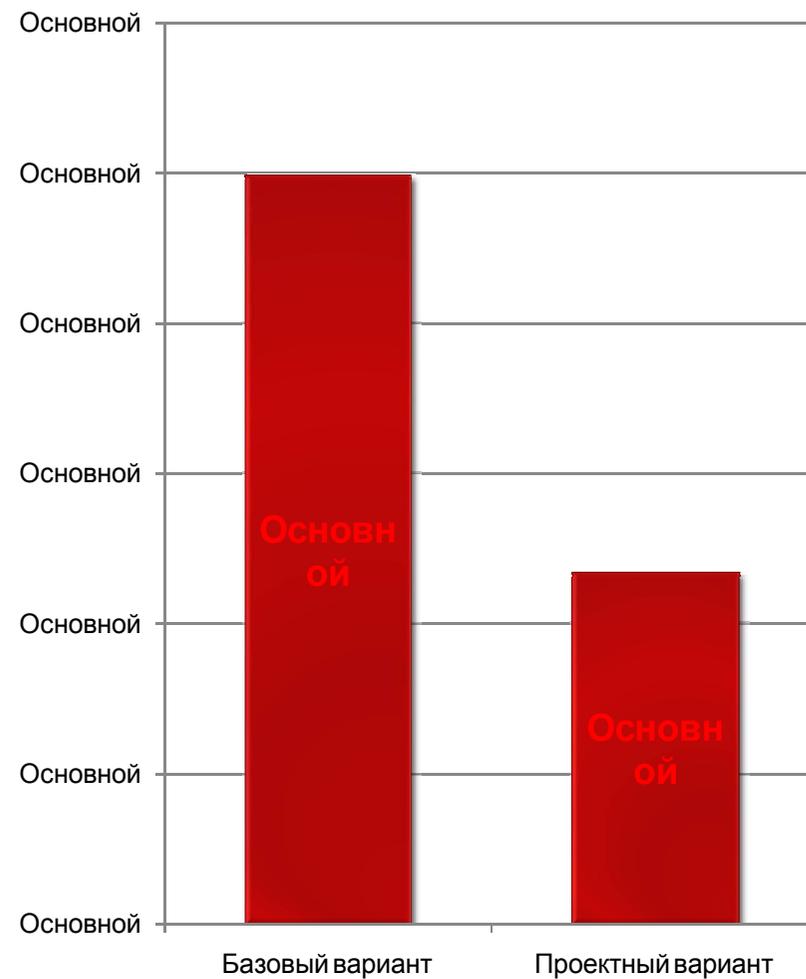
Выбрать

# Диаграммы снижения затрат

*Трудовые затраты, чел/час*



*Стоимостные затраты, рублей*





**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

---