

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моего дипломного проекта - **«Автоматизация процесса управления инцидентами в Отделе Оперативной Поддержки Пользователей ООО ХКФ Банк».**

Слайд 2

Актуальность темы обусловлена тем, что внедрение системы сервисных запросов позволяет повысить уровень информационной безопасности в компании, способствует **снижению трудовых и стоимостных затрат на обработку обращений пользователей.**

Целью дипломного проекта является разработка проекта по автоматизации обработки обращений в отдел техподдержки пользователей компании ЗАО «Хоум Кредит Банк». В соответствии с поставленной целью в рамках подготовки проекта необходимо решить ряд задач, они представлены на слайде.

Слайд 3

В аналитической части проекта представлены:

- Техничко-экономическая характеристика предметной области и предприятия. Анализ деятельности «КАК ЕСТЬ»
- Характеристика комплекса задач, задачи и обоснование необходимости автоматизации
- Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ»
- Расписано обоснование проектных решений

Банк ЗАО «Хоум Кредит Банк» занимает лидерские позиции на рынке финансовой розницы России. Входит в ТОП-5 по кредитам, срочным вкладам населения и размеру филиальной сети. Организационная структура банка ЗАО «Хоум Кредит Банк» представлена на слайде номер 3.

Слайд 4

Объектом автоматизации в рамках дипломного проекта является отдел технической поддержки клиентов компании. Диаграмма декомпозиции процесса «Учет и распределение заявки» представлена на слайде.

Слайд 5

Анализ существующих разработок и выбор стратегии автоматизации «КАК ДОЛЖНО БЫТЬ» показал, что в настоящее время существует множество типов программного обеспечения, позволяющих так или иначе автоматизировать работу подразделений, функции которых аналогичны отделу техподдержки ЗАО «Хоум Кредит Банк».

Слайд 6

Среди существующих стратегий автоматизации были выбраны следующие:

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

Слайд 7

В разрабатываемой системе используются следующие основные формы:

- Авторизация – для обеспечения возможности доступа к системе зарегистрированных пользователей и защиты информации, должна включать поля для ввода пароля, логина;
- Оформление обращения для возможности учета обращения, должна включать такие поля, как наименование обращения, данные клиента, тип инцидента, уровень обращения, краткое описание;
- Регистрация пользователя для возможности добавления в систему новых пользователей, должна включать такие поля, как ФИО пользователя, роль в системе, логин;
- Просмотр отчетов – для возможности формирования отчетных документов, состав полей определяется в зависимости от типа отчета.

Так как в компании ЗАО «Хоум Кредит Банк» для разработки ПО уже применяется стандарт ISO 12207-99, то и в данном случае будем следовать этому стандарту.

Процессы состоят из отдельных видов деятельности. Всего стандартом определено 74 вида деятельности, связанной с разработкой и поддержкой ПО. Каждый вид деятельности в свою очередь нацелен на выполнение одной или нескольких задач.

Основной процесс жизненного цикла состоит из пяти видов деятельности:

- 1) Заказ;
- 2) Поставка;
- 3) Разработка;
- 4) Эксплуатация;
- 5) Сопровождение.

Слайд 8

Информационная модель системы представлена на слайде.

Информационная модель включает в себя четыре области:

- Область выходной информации
- Область справочников системы
- Область обработки информации
- Область входной информации

Слайд 9

Основным действующим лицом в разработанной системе является сотрудник отдела технической поддержки. Дерево функций для данного сотрудника представлено на слайде.

Основной функцией сотрудника отдела является учет обращений, ввод данных о содержании обращения, назначение ответственного лица, получение отчетных документов, в том числе их документирование.

Сценарий диалога, формирующийся на основе дерева функций, приведен на слайде номер 10.

Слайд 10

Сценарий диалога для сотрудника отдела техподдержки включает такие элементы, как справочники, учет заявок, отчеты.

Слайд 11.

Для отображения отношений между сущностями используются связи. Связи существуют, если экземпляры сущностей логически взаимосвязаны.

Разработанная база данных включает следующие таблицы:

- Пользователь;
- Отдел;
- Тип пользователя;
- Должность;
- Заявка;
- Неисправность.

Между сущностями пользователь и отдел, пользователь и тип пользователя, пользователь и должность, пользователь и заявка, заявка и неисправность установлена не идентифицирующая связь один-ко-многим.

Схема базы данных представлена на рисунке.

Слайд 12

Контрольный пример реализации проекта и его описание представлено на следующих слайдах.

Программу можно запустить от имени администратора и пользователя.

После запуска программы на экране монитора появится окно входа в программу, с которого и начинается её работа. В открывшемся окне входа необходимо ввести имя пользователя и пароль.

После авторизации откроется главное меню программы в соответствии с правами пользователя.

Основное меню состоит из 2 вкладок - система и окно.

Система реализует следующие функции: Вход, Создать заявку, Данные, Заявки, Закрытые, Архив, Пользователь.

Окно реализует следующие функции: Закрыть, Каскад, Горизонтальное выравнивание, Вертикальное выравнивание, Свернуть все, Упорядочить.

Слайд 13

Главное меню учетной записи пользователя содержит кнопки Указать неисправность, ОК, Отмена и поле Описание предназначенное для описания неисправности оборудования. Описание производится пользователем в произвольной форме.

При нажатии на кнопку «Указать неисправность» откроется список неисправностей, из которого необходимо выбрать нужную.

Аналогичным образом выполняются и другие операции в рамках реализованного проекта. Справочники организации, которые необходимо заполнить:

1. Справочник неисправностей с настройкой правил для рекомендации принятия решения системному администратору
2. Справочник отделений.
3. Справочник должностей.
4. Справочник пользователей.

Листинг основных программных модулей приведен в Приложении к дипломному проекту.

Слайд 14

Рассчитаем затраты на внедрение и проектирование системы, для чего учтем заработную плату разработчиков. При средней заработной плате 25000 , привлечении двух разработчиков и общем сроке разработки 20 рабочих дней (месяц), принимаем стоимость разработки – 50000 рублей.

Расчетный срок окупаемости затрат на внедрение проекта машинной обработки информации составит 11 месяцев.

Коэффициент эффективности капитальных затрат составляет 1,06

На слайде приведены диаграммы сравнения базового и проектного вариантов трудовых и стоимостных затрат.

Слайд 15

Проектируемая информационная система позволит компании осуществить автоматизацию учета обращений пользователей в техподдержку ЗАО «Хоум Кредит Банк».

Использование данной системы позволяет сократить временной цикл операции и обеспечить достоверность информации на выходе, тем самым сократив временные и стоимостные затраты компании на учет и обработку обращений пользователей.

В результате проведенной работы поставленные задачи выполнены, основная цель проекта - автоматизация обработки обращений в отдел техподдержки пользователей компании с целью снижения трудовых и стоимостных затрат на обработку обращений пользователей – достигнута.

Спасибо за внимание!