

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 5 |
| 1 АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВТОСАЛОНА И СУЩЕСТВУЮЩИХ РЕШЕНИЙ ПО АВТОМАТИЗАЦИИ ПЕРСОНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ | 9 |
| 1.1 Автоматизация бизнес-процессов как метод повышения эффективности работы организации..... | 9 |
| 1.2 Анализ существующих решений в области автоматизации персонального обслуживания клиентов..... | 14 |
| 1.3 Исследование деятельности и бизнес-процессов обслуживания клиентов автосалона «Cardex» | 23 |
| 1.4 Оптимизация бизнес-процессов обслуживания клиентов автосалона «Cardex» за счет автоматизации | 28 |
| 1.5 Выводы по главе..... | 32 |
| 2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДСИСТЕМЫ ПЕРСОНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АВТОСАЛОНА «Cardex» | 33 |
| 2.1 Моделирование бизнес-процессов автосалона «Cardex»..... | 33 |
| 2.2 Требования к проектируемой информационной подсистеме персонального обслуживания клиентов..... | 37 |
| 2.2.1 Назначение системы и основной функционал | 37 |
| 2.2.2 Требования к информации, циркулирующей в системе | 39 |
| 2.2.3 Требования к надежности | 40 |
| 2.2.4 Требования к программно-аппаратному обеспечению и локальной вычислительной сети | 40 |
| 2.2.5 Требования к эргономике и технической эстетике | 42 |
| 2.2.6 Требования к обеспечению информационной безопасности циркулирующих в подсистеме персональных данных | 43 |

| | | |
|-------|--|----|
| 2.3 | Характеристика функциональных подсистем проектируемой информационной подсистемы..... | 44 |
| 2.4 | Проектирование информационной подсистемы персонального обслуживания клиентов..... | 47 |
| 2.4.1 | Диаграмма прецедентов | 47 |
| 2.4.2 | Диаграмма последовательности | 48 |
| 2.4.3 | Диаграмма состояний | 50 |
| 2.5 | Проектирование базы данных информационной подсистемы персонального обслуживания клиентов..... | 50 |
| 2.5.1 | Логическое проектирование базы данных..... | 51 |
| 2.5.2 | Физическое проектирование базы данных..... | 54 |
| 2.6 | Структура программного обеспечения и разработка алгоритма оценки платежеспособности | 55 |
| 2.7 | Выводы по главе..... | 59 |
| 3 | ПРОГРАММНАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДСИСТЕМЫ ПЕРСОНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ АВТОСАЛОНА «Cardex» | 60 |
| 3.1 | Выбор средств программной реализации информационной подсистемы персонального обслуживания клиентов | 60 |
| 3.2 | Программная реализация информационной подсистемы персонального обслуживания клиентов..... | 61 |
| 3.3 | Тестирование информационной подсистемы персонального обслуживания клиентов | 67 |
| 3.4 | Выводы по главе..... | 77 |
| | ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 78 |
| | СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 80 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ А | 83 |
| | ПРИЛОЖЕНИЕ Б..... | 85 |