

Исследование и разработка проекта поддержки системы электронного документооборота «Мои финансы»

Актуальность работы заключается в вышеописанной потребности организации автоматизации процесса поддержки пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы» наряду с актуальностью вопроса снижения времени и трудозатрат на работу с заявками технической поддержки как со стороны владельца системы, так и со стороны пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

Работа состоит из введения, пяти глав, заключения, списка использованной литературы, приложений. Во введении характеризуется актуальность темы, проблематика исследования, объект, предмет, цели и задачи дипломной работы.

В первой главе описывается цель и назначение проектируемой системы поддержки пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы», а также проводится анализ существующих решений в области организации автоматизации процессов технической поддержки пользователей в части приема и обработки обращений.

Во второй главе описывается проведение системного анализа информационной системы приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

В третьей главе описывается проектирование базы данных и информационной системы приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

В четвертой главе представлено обоснование экономической эффективности проекта внедрения информационной системы приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота.

В заключении подведены итоги о проделанной работе.

Объектом исследования являются бизнес-процессы реализации технической поддержки пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

Предметом исследования является информационная система приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

Целью данной работы является снижения времени и трудозатрат на работу с заявками технической поддержки пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы» путем проектирования и внедрения информационной системы приема и обработки обращений. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Сформировать предложение по оптимизации в отношении выявленной проблемы.
2. Провести анализ существующих решений в области организации автоматизации процессов технической поддержки пользователей в части приема и обработки обращений.
3. Осуществить моделирование бизнес-процессов поддержки пользователей «как есть» и «как будет».
4. Сформировать перечень требований к функциям проектируемой информационной системы поддержки пользователей «Мои финансы».
5. Разработать проект базы данных и самой информационной системы приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».
6. Обосновать экономическую эффективность проекта внедрения информационной системы приема и обработки обращений пользователей системы электронного документооборота «Мои финансы».

## ИТdiplom ФУНКЦИОНАЛ ПО

1. Ввод, изменение и обработка информации:
  - об обращениях пользователей «Мои финансы»;
  - о клиентах системы электронного документооборота «Мои финансы», оформивших обращение;
  - о сотрудниках подразделения технической поддержки «Мои финансы», получивших обращение для его исполнения;
  - об обработке и аудите обработки обращения.
2. Формирование документов:
  - отчеты по числу обращений за период в разрезе категории проблемы на момент закрытия обращения;
  - отчеты по числу обращений за период в разрезе исполнителей;
  - отчеты по числу обращений за период в разрезе статусов;
  - отчеты по числу обращений за период в разрезе пользователей «Мои финансы».

