

Дипломний проект  
випускника освітньо-кваліфікаційного рівня  
“ Спеціаліст”

# Автоматизована інформаційна система ведення звітності апаратних та програмних ресурсів (на прикладі Національної компанії "Дружба")

Спеціальність: 7.080403

Виконав студент  
Крижанівський Денис Сергійович  
Керівник  
Клюєв Євгеній Іванович

# Мета та завдання дипломного проекту

## Мета:

Автоматизація роботи технічного відділу та збільшення ефективності роботи його співробітників за допомогою системи ведення звітності.

## Завдання:

Провести аудит інформаційно-технічного комплексу компанії – створити на його основі оптимальну систему для обліку наявних апаратних та програмних ресурсів, та виконуваних робіт по їх обслуговуванню.



# Вимоги до автоматизованої системи

- надати можливість для введення, коригування, видалення інформації про програмні і апаратні ресурси будь-якого відділу компанії;
- забезпечити можливість надання звітів, як по всій компанії, так і будь-якого управління або відділу;
- забезпечити можливість оцінювання якості роботи працівників ТВ за обраний проміжок часу;
- передбачити можливість модернізації системи за умов виконання робіт для зовнішніх клієнтів.

# Основні виробничі функції технічного відділу

- підтримка запасу комплектуючих, вимагають частотої заміни, своєчасне оновлення ПЗ;
- усунення несправностей в роботі комп'ютерної техніки організації і зовнішніх клієнтів.

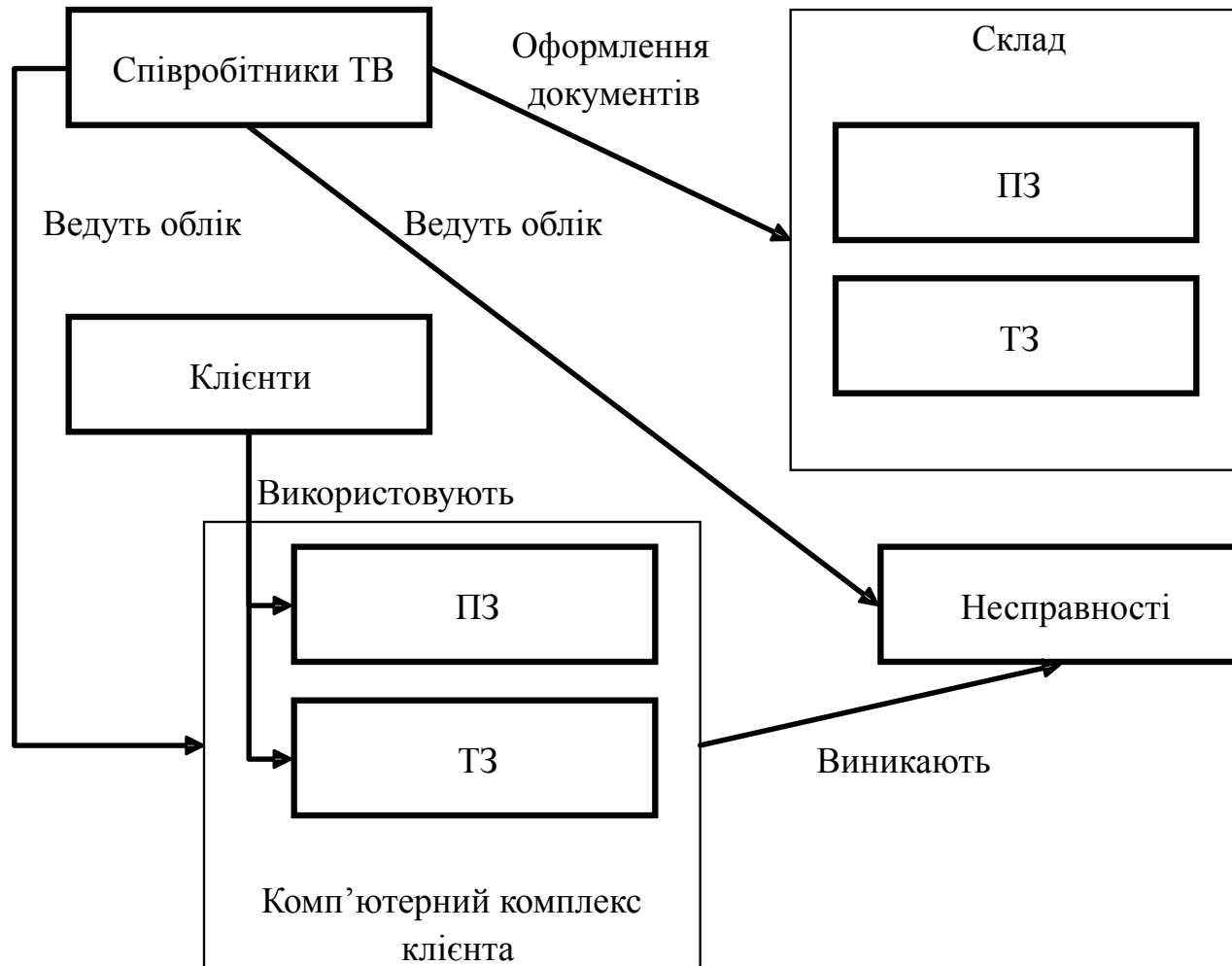
## Головні компоненти технічного відділу

- співробітники фірми;
- клієнти;
- каталог комплектуючих;
- база несправностей.

# Основні робочі процеси технічного відділу

- оформлення замовлення від клієнта;
- виклик співробітника до клієнта;
- контроль реагування співробітниками на заявку;
- контроль виконання замовлення;
- підтримка запасів складу комплектуючих;
- контроль якості роботи співробітників.

# Схема зв'язків між процесами

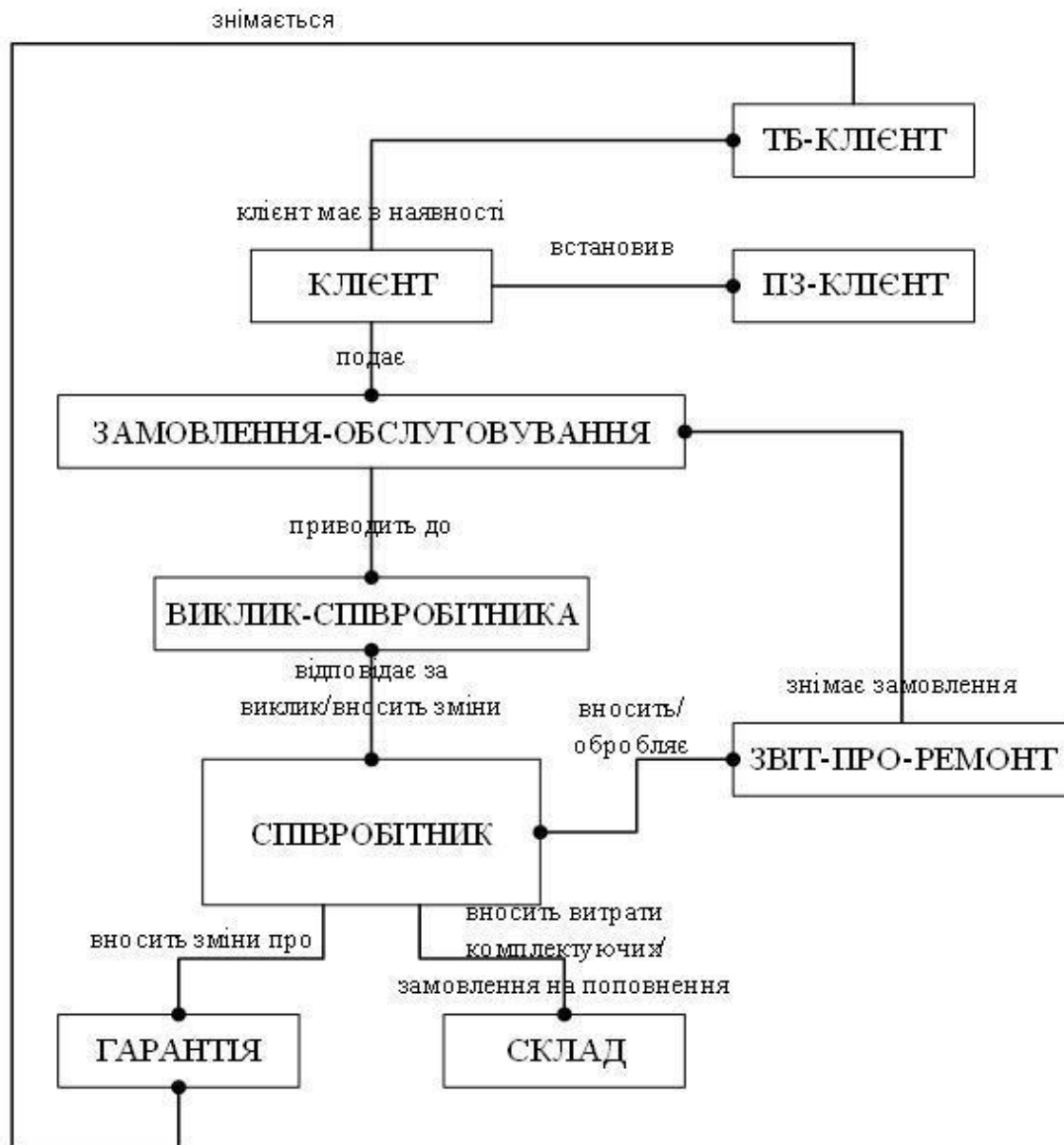


# Перелік інформації системи

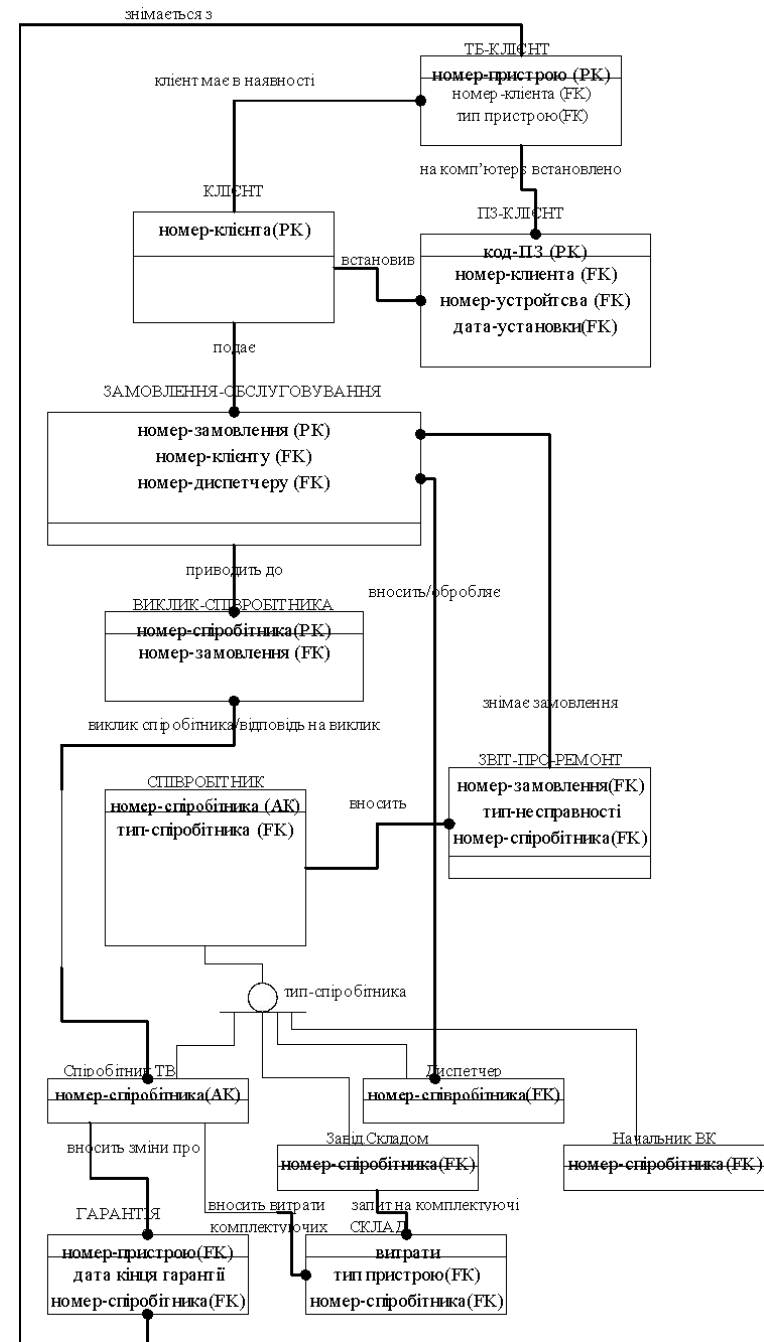
- найменування фірми-клієнта;
- прізвище, ім'я і по батькові контактної особи (для фізичних осіб співпадає з найменуванням фірми-клієнта);
- адреса клієнта;
- телефон клієнта;
- номер розрахункового рахунку клієнта;
- банк клієнта;
- перелік комп'ютерів і що комплектують клієнта;
- перелік встановленого програмного забезпечення з датою установки;
- прізвище, ім'я і по батькові співробітника;
- домашня адреса співробітника;
- домашній телефон співробітника;
- контактний (мобільний) телефон співробітника;
- дата народження співробітника;
- дата найму співробітника;
- дата і час виклику;
- тип несправності;
- тип терміновості;
- дата і час виїзду;
- дата і час усунення несправності;
- додаткові послуги;
- відомості про оплату;
- використання витратних матеріалів і що комплектують.
- зміна тарифікації обслуговування.



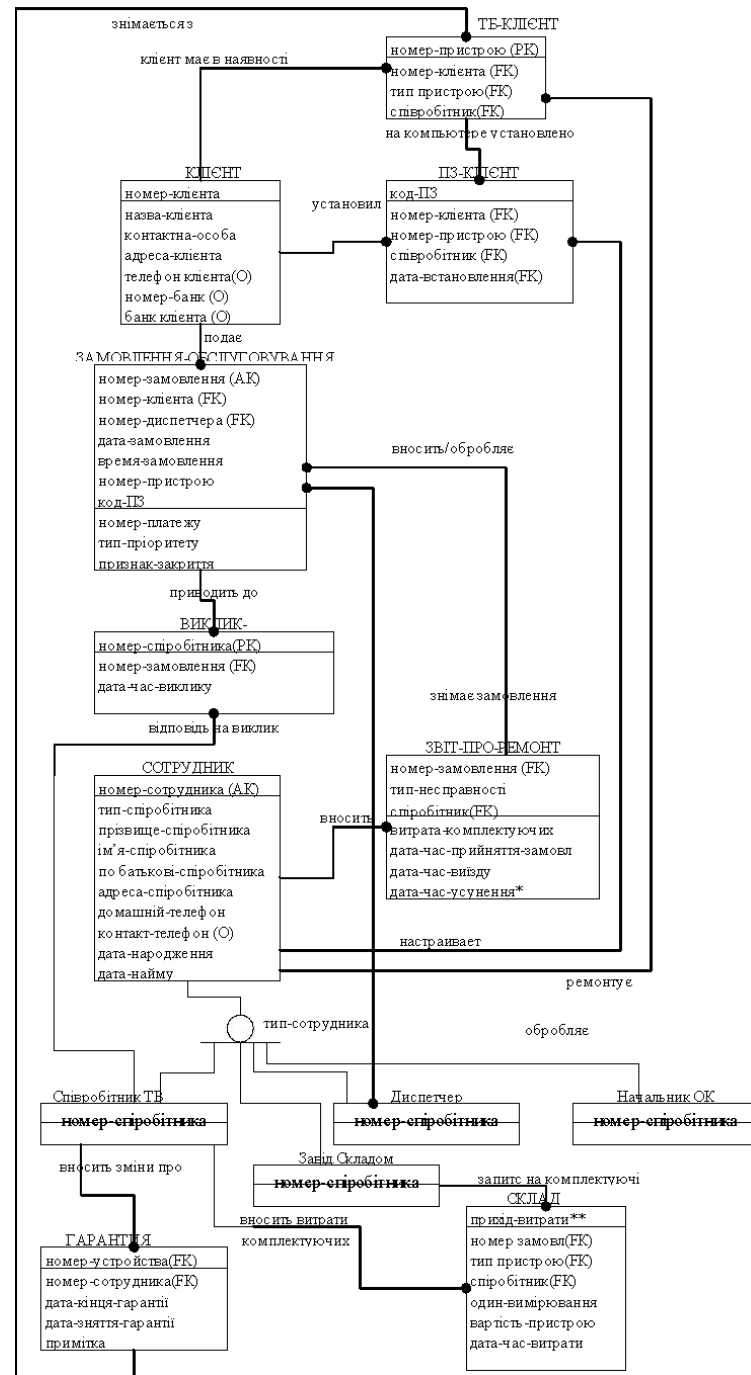
# Суть і зв'язки (ER - рівень моделювання)



# Діаграма логіки взаємозв'язків даних (КВ-рівень моделювання)



# Склад атрибутів суті (FA - рівень моделювання)



# Інтерфейси програми програми

Техніка	Прогр. Обесп.	Отдел	Ответст.	Дата	Тип техн
1	111	1	1	12.01.2005	1
2	22	1	1	12.01.2005	1
3	22	2	2	12.01.2004	1
4	33	2	2	11.11.2003	1
5	33	3	3	01.05.2004	2
6	111	3	3	01.05.2004	2
7	22	3	3	01.05.2004	2
8	33	4	4	10.06.2004	3
9	22	4	4	10.06.2004	3
10	33	1	1	01.03.2003	1
11	44	1	1		1

ПО  
[ ]  
Дата установки  
[ ]  
Техніка  
11  
Примечания  
[ ]  
Отдел  
Адрес  
[ ]  
Кабинет  
[ ]  
Телефон  
[ ]  
Отв. лицо  
[ ]

**Формуляр вибуття**

№ ТЗ [ ] ПІ [ ]

КНТЗ [ Станція супутникового зв'язку ]

Назва ТЗ [ PS-6000 ]

Заводський номер [ 32254 ]

Стан

КП [ Технічний відділ ]

№ договору постав [ 148 ]

Дата договору [ 17.08.2001 ]

КОВ [ Відділ зв'язку ]

Наказ на відправле [ 120 ]

Дата наказу на відпр [ 14.10.2003 ]

Дата відправлення [ 23.10.2003 ]

Запись: [ ] 2 [ ] из 4

**Паспорт**

№ ТЗ [ ] КФ [ Друк документів ]

КНТЗ [ Принтер ]

Назва ТЗ [ Canon LBP-800 ]

Тип [ Лазерний ]

Модель [ 800112 ]

Заводський номер [ LBP800STw142 ]

Фірма виробник [ Canon ]

Стан

КП [ Чергова служба ]

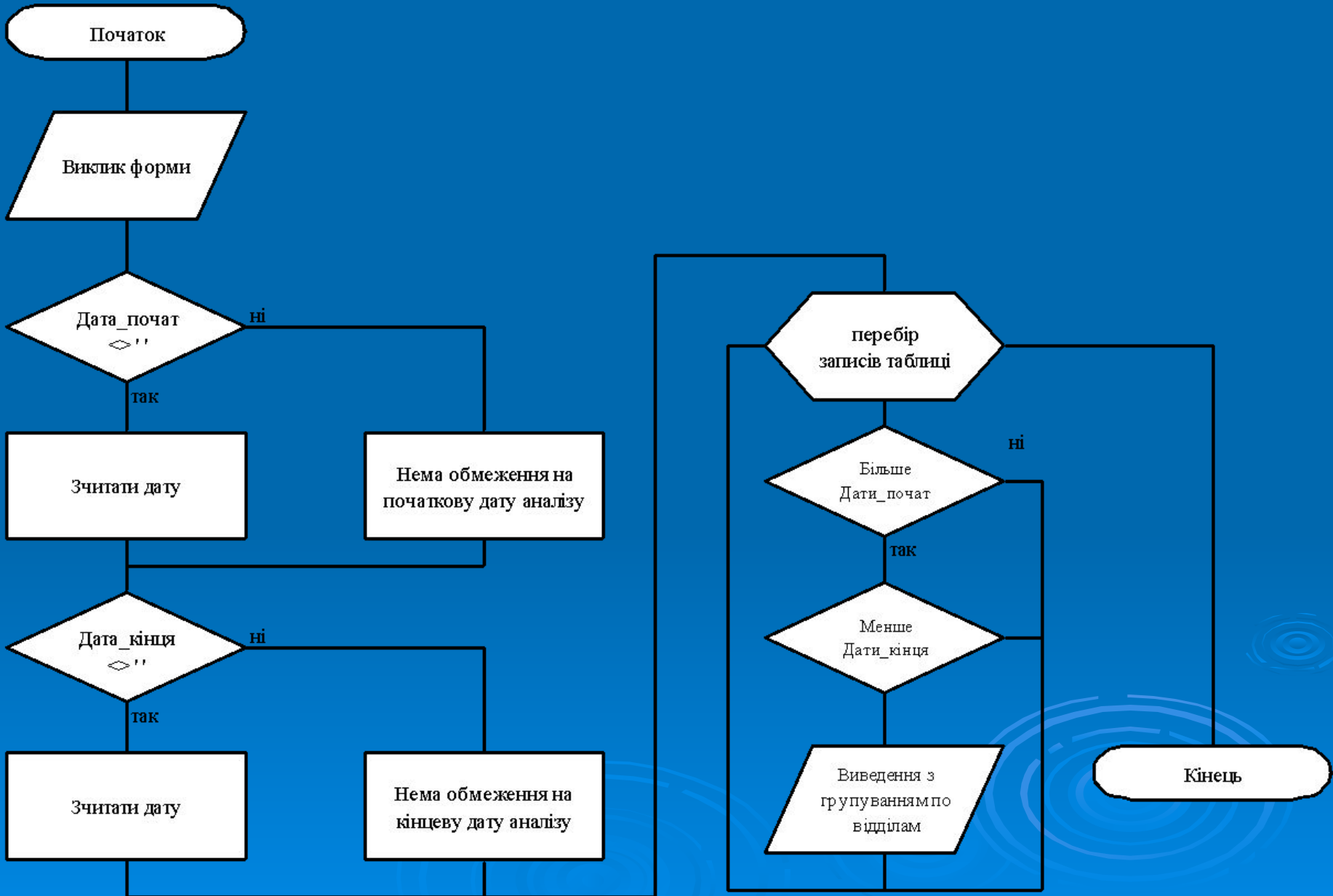
ПІ [ ]

Дата введ в експл [ 17.03.2000 ]

Дата вивед з експл [ ]

Запись: [ ] 1 [ ] из 3

# Алгоритм програмної реалізації аналізу викликів



# Стадії обробки викликів

Отдел:

Причина:

Дата:

OK

Отмена



Отдел

Причина

Дата

Работы проведены

Закреть



Вызов №

Отдел

Причина

Дата

Вызов закрыт(дата)

Отмена

Закреть

# Висновки та результати

- У дипломному проекті розроблена інформаційна програма, яка надає можливість обліку комп'ютерного обладнання та програмного забезпечення відділів підприємства.

Результатом проведеної роботи стала Автоматизована система, що підтримує автоматичне формування наступних звітів:

- 1) про апаратні і програмні ресурси компанії;
- 2) про число і результативність виїздів до клієнтів кожного співробітника технічного відділу за будь-який період часу;
- 3) про наявність на складі тих запасних комплектуючих і комплектуючих з можливою заміною по гарантії.

Результати дипломного проектування можна використовувати не тільки при розробці автоматизованих систем обліку програмних і апаратних ресурсів організацій, а також для підтримки роботи технічних відділів організацій або фірм, які надають послуги з обслуговування комп'ютерної і побутової техніки.

Дякую за увагу!

