

# ДИПЛОМНЫЙ ПРОЕКТ

ТЕМА:

СТУДЕНТ:

РУКОВОДИТЕЛЬ :

Мурманск  
2016

# АКТУАЛЬНОСТЬ, ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ ИССЛЕДОВАНИЯ

**Актуальностью** работы является то, что на предприятии не используется системы автоматизации учёта заявок, всё делается «по старинке», из-за чего страдают, как клиенты, так и сами работники компании. Следовательно, разработка такой системы является актуальной.

**Объектом исследования** является отдел работы с клиентами центра социальной поддержки населения Кольского района Мурманской области.

**Предмет** учёт и контроль за исполнением заявок клиентов.

# ЦЕЛЬ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

**Цель работы** - автоматизация учета и обработки заявок в отделе информационных систем государственной организации Государственное областное казенное учреждение "Центр социальной поддержки населения по Кольскому району".

# ЗАДАЧИ ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА

- **провести анализ предметной области;**
- **определить цели и задачи проектирования информационной системы;**
- **сформировать требования к информационной системе;**
- **спроектировать информационную систему;**
- **обосновать экономическую эффективность.**

# ПРЕДПРИЯТИЕ

**Государственное областное казенное учреждение "Центр социальной поддержки населения по Кольскому району" входит в структуру министерства социального развития Мурманской области.**

**Расположено по адресу: г. Кола, ул. Победы, д.9.**

**Основная задача предприятия – это выполнения государственного заказа и обеспечение мерами различной социальной поддержки незащищённых слоёв населения.**

# SWOT-АНАЛИЗ

<b>Сильные стороны</b>	<b>Слабые стороны</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Государственная компания,</li><li>2. Сработанный коллектив,</li><li>3. Повышение спроса на такие услуги.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Изначальная убыточность.</li><li>2. Снижение государственных расходов на социальные нужды.</li></ol>
<b>Возможности</b>	<b>Угрозы</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Постоянное увеличение социально незащищённых граждан в регионе.</li><li>2. Рост уровня безработицы.</li><li>3. Общее старение населения.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Смена курса политики правительств области и города.</li></ol>

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

**Предприятие состоит из следующих отделов:**

- Отдел руководства,
- Отдел бухгалтерии,
- Отдел работы с клиентами (приёмная),
- Отдел по предоставлению мер социальной поддержки,
- Отдел предоставления субсидий,
- Отдел административно-технического персонала.

# ПРЕДПРИЯТИЕ

**Основная миссия ЦСПН по Кольскому району – это предоставление социальных услуг, без предоставления проживания.**

**Основные цели, стоящие перед компанией:**

- Помощь социально незащищённым слоям населения,
- Проведение различных мероприятий (концерты и т.п.),
- Выполнение государственного заказа.
- Основные задачи, стоящие перед компанией в данный момент, это:
- Повышение качества помощи,
- Повышение эффективности оказываемой помощи.

# ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА



# ДЕРЕВО ЦЕЛЕЙ



# ПРЕДМЕТНАЯ ОБЛАСТЬ

**Основными документами, регулирующими деятельность центра, являются:**

- Закон РФ,**
- Устав центра,**
- Государственное задание,**
- Политика учреждения в отношении обработки персональных данных,**
- Коллективный трудовой договор.**

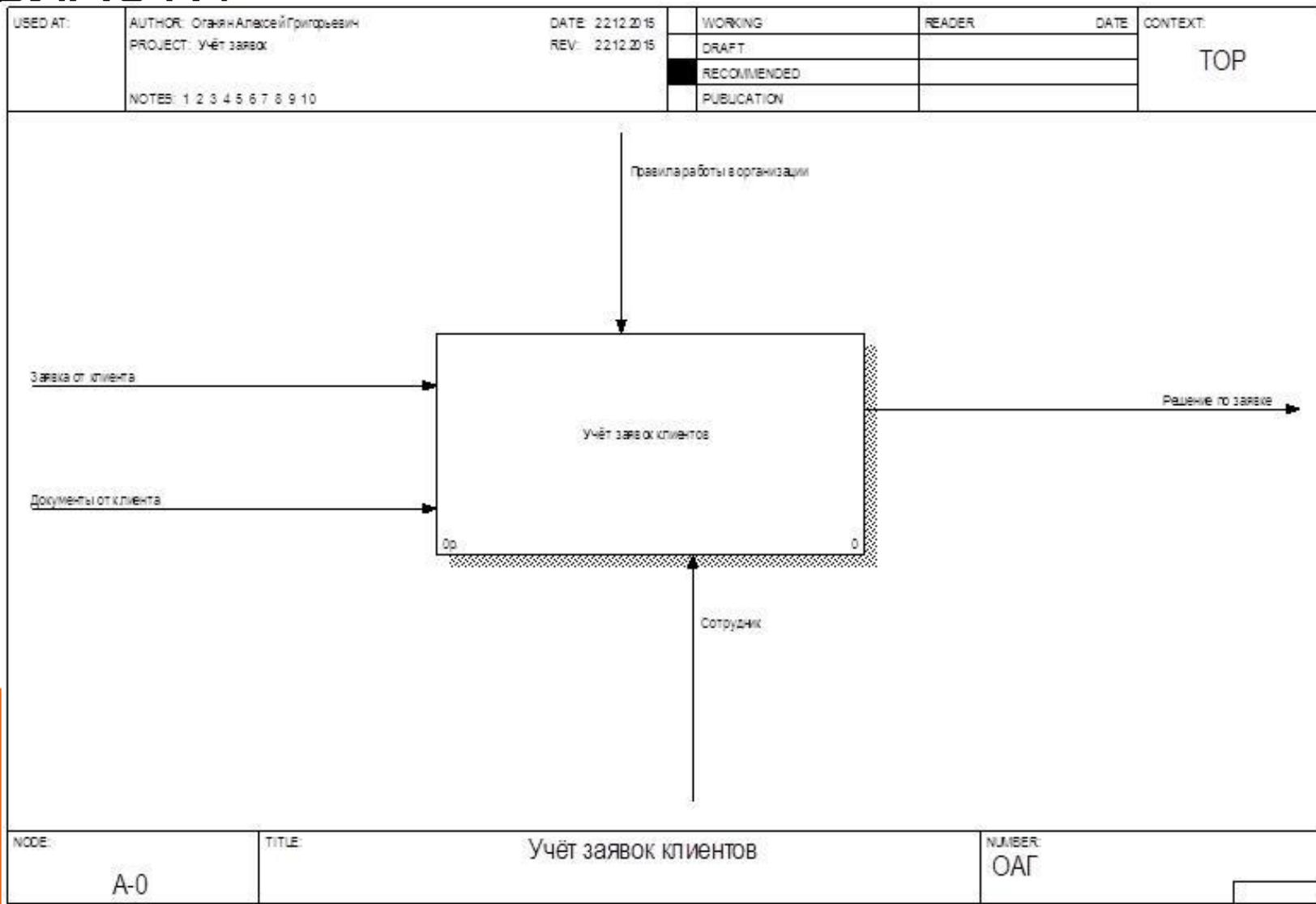
# ПРЕДМЕТНАЯ ОБЛАСТЬ

**В работе центра используется огромное количество различных документов:**

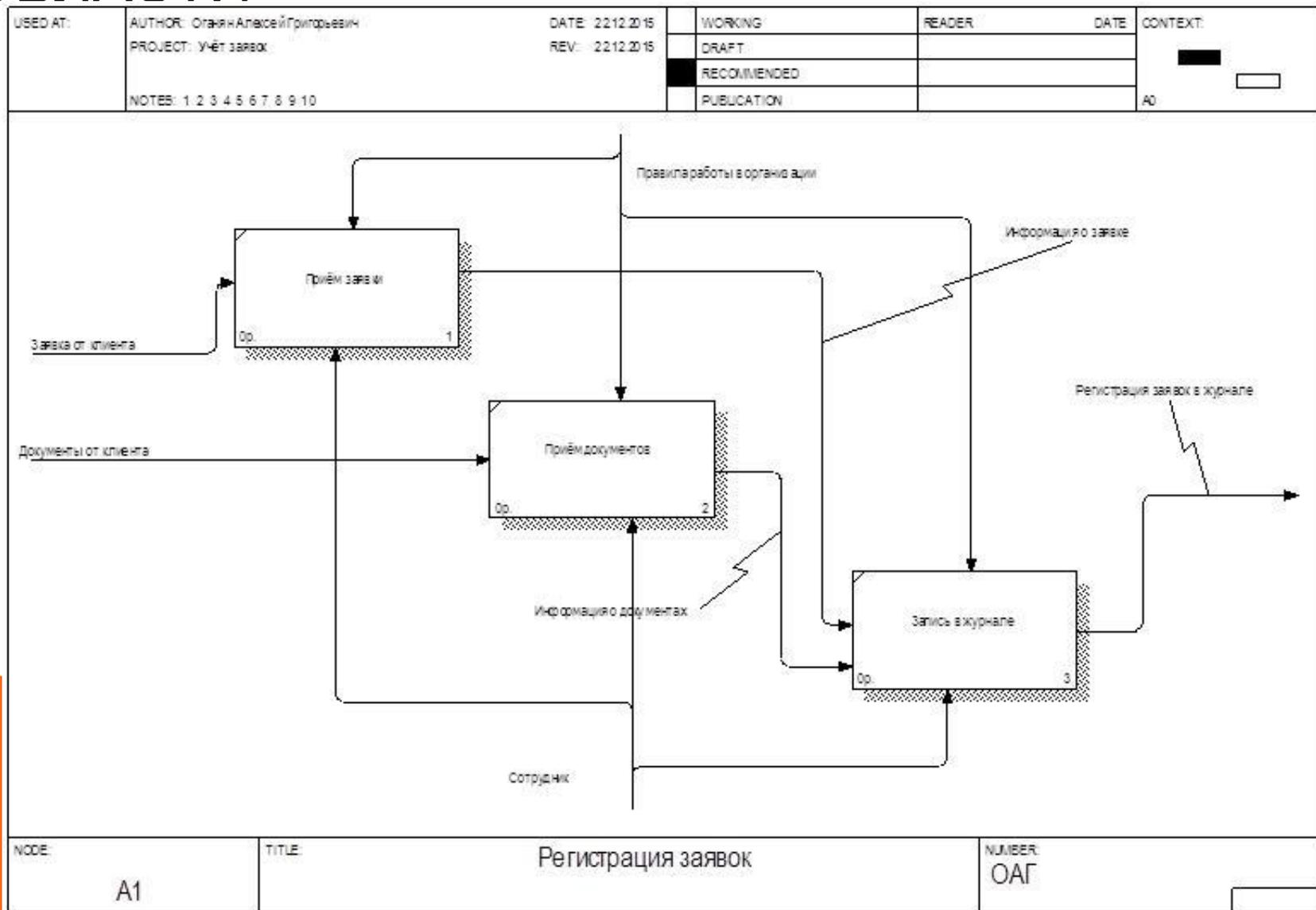
- Заявки,
- Справки,
- Заявления,
- Пакеты бухгалтерской документации.

В работе учреждения используется система бумажного документооборота для работы с заявками населения, требуется автоматизировать регистрацию и учёт их исполнения, следовательно предметной областью является учёт заявок клиентов ЦПСН по Кольскому району Мурманской области.

# КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ

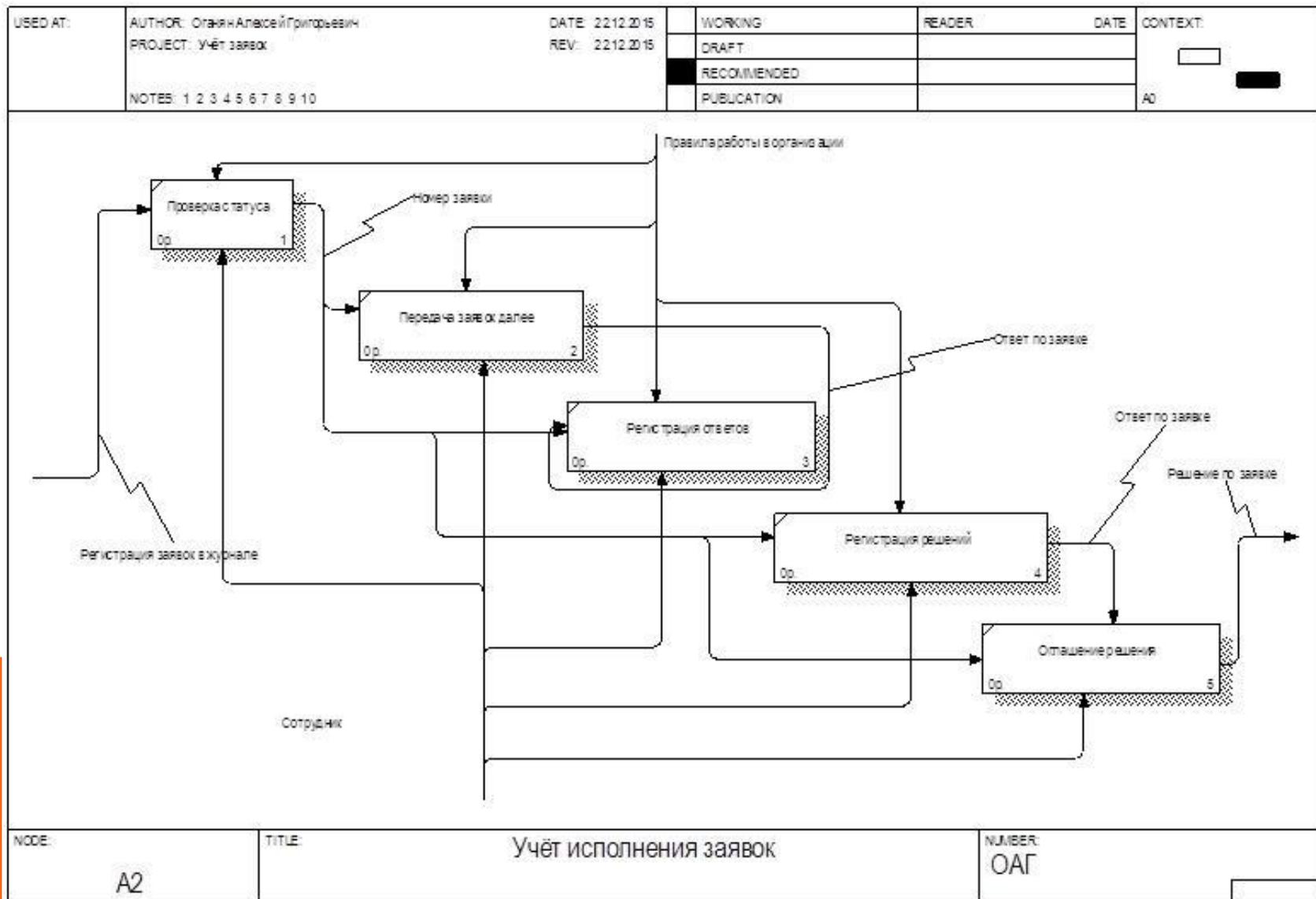


# КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ



NODE:	TITLE:	NUMBER:
A1	Регистрация заявок	OAG

# КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ



# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Основной целью работы является** разработка автоматизированной системы учета и обработки заявок клиентов ЦПСН по Кольскому району (на материалах МУП ЦПСН по Кольскому району).

**Рассмотрим задачи, которые должны решаться разрабатываемой ИС:**

- Регистрация заявок клиентов,
- Перевод документооборота по учёту и регистрации заявок в электронный формат,
- Повышение скорости поиска решений и информации по заявкам,
- Организация хранения копий документов, прилагаемых к заявкам в виде электронных копий, а так же быстрый доступ к ним и вывод на печать.

# ТРЕБОВАНИЯ К ИС

**Программный продукт должен обладать следующими возможностями:**

- Вести учёт сотрудников, допущенных к работе с ИС,
- Вести учёт следующих справочников: улицы, города, виды заявок от населения,
- Вести учёт всех клиентов, которые обращаются с заявками,
- Вести учёт всех действий над заявками средствами журнала.
- Программный продукт должен работать под управлением ОС Microsoft Windows XP Professional и Microsoft Windows 7 Professional.

# ТРЕБОВАНИЯ К ИС

**Исходя из анализа предметной области, установлено, что разрабатываемый модуль должен отвечать следующим требованиям:**

**Поиск заявок по следующим критериям:**

- Номер заявки;
- Номер паспорта клиента, с показом всех заявок, относящихся к этому клиенту;

**Печать электронной копии заявки:**

- При её формировании;
- При обращении клиента;
- Доступ к БД:

# ПРОГРАММЫ АНАЛОГИ

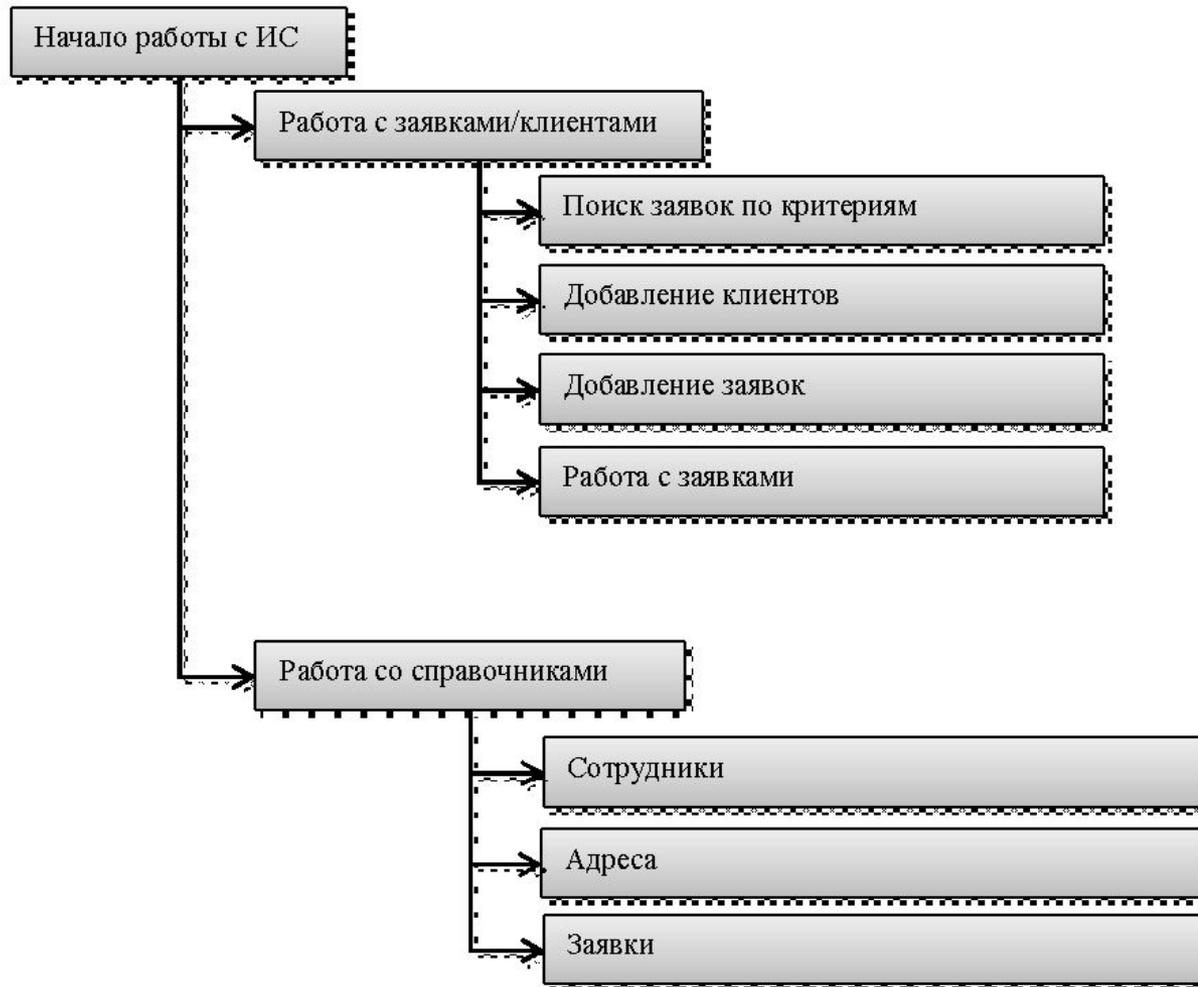
**В результате обзора рынка программного обеспечения учёта заявок были найдены следующие решения:**

- Okdesk - система учета заявок (HelpDesk) с функциями CRM для сервисных компаний,
- Класс 365 - Программа учета заказов в режиме нон-стоп.

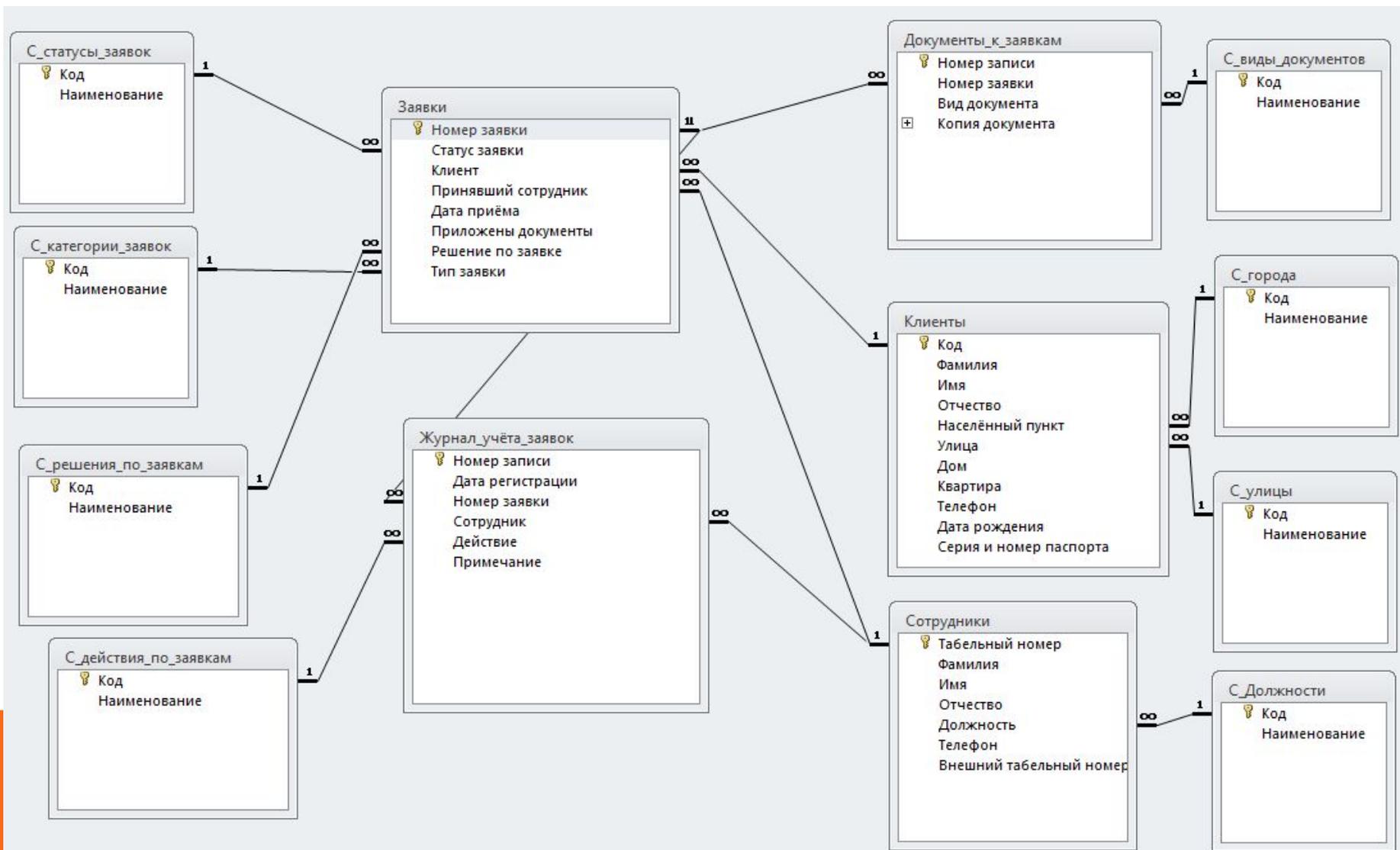
В результате обзора рынка программного обеспечения учёта заявок для центра социальной поддержки населения не было обнаружено не одного подходящего решения. Были найдены решения для учёта заявок для сервисного центра, интернет магазинов, работы с клиентами, но ни одного специализированного решения.

Следовательно, разработка специализированного ПО является **единственно верным решением**, для автоматизации заявок.

# ДЕРЕВО ФУНКЦИЙ



# ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ ДАННЫХ



# ВХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Наименование	Форма	Периодичность	Количество экземпляров	Перечень получателей
Обращение	Письменный, бумажный носитель	По необходимости	1	Сотрудники центра
Документы, приложенные к заявке (копии)	Копия с оригинала, бумажный носитель	По необходимости	По необходимости	Сотрудники центра

# ВЫХОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Наименование	Форма	Периодичность	Количество экземпляров	Перечень получателей
Копия заявки в печатном виде	Печатный документ	По заявке пользователя	1	Любой пользователь ИС
Результат рассмотрения заявки	Печатный документ	По необходимости	1	Любой пользователь ИС
Печатная форма результата выполнения заявки	Печатный документ	По необходимости	1	Любой пользователь ИС

# ЭКРАННЫЕ ФОРМЫ

Главная форма

## Добавить нового клиента

Работа с заявками | Справка |

### Решение по заявке

Активный поль:

Переход к заяв:  
Номер заявки:

Поиск клиента:  
Номер пасп:

Внесение но:

Дополнител:

Уважаемый!

Ивушкина      Ангелина      Сергеевна

По вашей заявке №  принято следующее решение:

Отказ

Ответственный сотрудник:

Оганян      Алексей      Григорьевич

Подпись: \_\_\_\_\_

М.П.

23 декабря 2015 г. Стр. 1 из 1

Подпись сотрудника: \_\_\_\_\_

Запись: № 1 из 1 | Нет фильтра | Поиск

**В результате была разработана информационная система «Учёт заявок клиентов ЦМПН по Кольскому району», позволяющая производить следующие действия:**

- Регистрация заявок клиентов,
- Перевод документооборота по учёту и регистрации заявок в электронный формат,
- Повышение скорости поиска решений и информации по заявкам,
- Организация хранения копий документов, прилагаемых к заявкам в виде электронных копий, а так же быстрый доступ к ним и вывод на печать.

**Считаю что все задачи, поставленные ранее, выполнены, компания-заказчик удовлетворена созданным продуктом и его дальнейшее улучшение и эволюционное развитие позволит начать его более массовую установку.**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !**