

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/179364>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Информатика (другое)

Содержание

1. Введение 3
- 2.1. Обоснование необходимости внедрения ИС 4
- 3.1.1. Анализ деятельности организации, выявление проблем требующих информационной поддержки 4
- 4.1.2. Формирование функциональных и технических требований 8
- 5.1.3. Формирование ограничений 10
- 6.1.4. Обоснование выбора ИС 14
- 7.2. Обеспечение содержания проектных операций 18
- 8.2.1. Планирование этапов проекта 18
- 9.2.2. Описание содержания проектных операций 18
- 10.3. Определение сроков и стоимости проектных операций 24
- 11.3.1. Определение сроков 24
- 12.3.2. Расчет единовременных затрат на внедрение 24
- 13.3.2.1. Расчёт затрат на разработку 24
- 14.3.2.2. Затраты на программное обеспечение 25
- 15.3.2.3. Затраты на оборудование 25
- 16.3.3. Расчет эксплуатационных затрат 25
- 17.3.4. Оценка эффективности внедрения 26
- 18.3.5. Оценка коммерческой эффективности с использованием статических показателей эффективности 27
19. Заключение 28
20. Список использованных источников 29

1. Введение

В настоящее время предприятия различных сфер бизнеса внедряют системы автоматизации, позволяющие автоматизировать различные направления деятельности.

В рамках данной работы проведено изучение технологии работы колл-центра ПАО «МТС». Актуальность выбора темы связана с ростом объемов абонентской базы компании, необходимостью обеспечения эффективности взаимодействия с абонентами, своевременного устранения аварийных ситуаций, необходимостью контроля исполнительской дисциплины сотрудников и необходимостью внедрения системы электронного документооборота в деятельность компаний.

Цель работы: разработка проекта внедрения системы автоматизации колл-центра ПАО «МТС».

Задачи работы:

- анализ требований к проекту, основных задач автоматизации;
- определение задействованных сотрудников и их ролей в проекте;
- разработка плана внедрения системы автоматизации колл-центра в деятельность исследуемой компании;
- расчет объема необходимых затрат на реализацию проекта;
- проведение оценки рисков проекта, создание матрицы ответственности;
- формирование отчетности по параметрам проекта (затратам, сводной информации об использовании ресурсов) и др.

Объект исследования: системы управления проектами.

Предмет исследования: проект внедрения системы автоматизации колл-центра в деятельность ПАО «МТС».

2. 1. Обоснование необходимости внедрения ИС

3. 1.1. Анализ деятельности организации, выявление проблем требующих информационной поддержки

В рамках данной работы проведено создание проекта для автоматизации колл-центра компании, оказывающей телекоммуникационные услуги ПАО «МТС».

Профилем деятельности компании ПАО «МТС» является предоставление телекоммуникационных услуг, включающих мобильную, стационарную связь

ПАО "МТС" постоянно работает над расширением спектра предоставляемых им услуг в соответствии с потребностями клиентов, в число которых входят крупные коммерческие организации, на долю которых приходится значительная часть денежных поступлений. Компания предлагает оптимальное сочетание цены и качества предоставляемых коммуникационных услуг. Маркетинговая стратегия ПАО "МТС" предполагает сохранение и укрепление позиций компании как ведущего оператора коммуникационных услуг и решает задачи по поддержанию и увеличению количества абонентов на существующих рынках; использование гибких тарифов, что позволяет увеличивать прибыль и стимулировать рост трафика; обеспечивать полноту информированности клиентов о предоставляемых им услугах.

Компания имеет сеть салонов связи, в которых осуществляет взаимодействие с клиентами по вопросам оказания услуг доступа к сетям мобильной связи, подключения и отключения услуг, продажи телефонов, смартфонов и аксессуаров.

На рисунке 1 приведена схема организационной структуры ПАО «МТС».

Рисунок 1 - Схема организационной структуры ПАО «МТС»

В структуру организации входят подразделения:

Сервисный отдел, в компетенцию которого входят как вопросы поддержки функционирования информационной системы салона связи, так и проверка функциональности реализуемой электроники, прием товаров для гарантийного обслуживания, прием товара после проведения ремонтов в рамках гарантии;

Отдел продаж, курирующий вопросы проведения продаж продукции салона связи;

Общий отдел, в компетенцию которого входят вопросы организации документооборота, работы с персоналом.

Проведем моделирование бизнес-процессов существующей технологии работы колл-центра ПАО «МТС». На рисунке 2 показана контекстная диаграмма.

Рисунок 2 – Контекстная диаграмма (нотация IDEF0)

Как показано на рисунке 2, входящие информационные потоки в деятельности колл-центра включают: данные об ИТ-инфраструктуре ПАО «МТС», заявки в колл-центр.

Результатные информационные потоки: данные статистики заявок, отработанные заявки пользователей. На рисунке 3 приведена диаграмма декомпозиции основного процесса.

Как показано на рисунке 4, работа колл-центра включает: ведение картотеки данных об абонентах и услугах, работу службы технической поддержки, обслуживание и ремонт оборудования, составление отчётности о состоянии инфраструктуры компании. На рисунке 5 приведена диаграмма ведения картотеки ИТ-инфраструктуры. На рисунке 6 приведена диаграмма процесса технической поддержки абонентов.

20. Список использованных источников

1. Вафин Э. Я., Груничев А. С. Управление проектами / Э.Я. Вафин, А.С. Груничев. Казань : Изд-во Казанского университета, 2016. - 196 с.
2. Портни С. И. Управление проектами для чайников / Стэнли Е. Портни . - Москва: Диалектика, 2017. - 282 с.
3. Мугалова Ж.А. Управление проектами: учебное пособие / Мугалова Ж. А. - Ярославль : Международная академия бизнеса и новых технологий (МУБиНТ), 2016. - 183 с.
4. Вертакова Ю. В. Управление проектами: учебное пособие / Ю.В. Вертакова, А.А. Волкова, А.В. Караганчу. Курск: Юго-Западный государственный университет, 2016. - 215 с.
5. Карпузова В.И., Скрипченко, К.В. Чернышева, Н.В. Информационные технологии в менеджменте. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256с.
6. Колдаев В.Д. Структуры и алгоритмы обработки данных. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 296 с.
7. Коннолли Т., Бегг К. Базы данных: проектирование, реализация и сопровождение: теория и практика. -

Москва: Вильямс, 2017. - 1439 с.

8. Коряковский А.В. Информационные системы предприятия: Учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 283 с.

9. Лубянская Э.Б. Информационные системы в экономике: учебное пособие. - Воронеж: ФГБОУ ВО "Воронежский государственный технический университет", 2017. - 140 с.

10. Медведев М.А. Разработка информационных систем. Учебное пособие. - М.: Флинта, Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 64 с.

11. Польшакова Н.В., Коломейченко А.С., Яковлев А.С. Информационные системы в экономике: [учебник]. - Москва : Буки Веди, 2016. - 480 с.

12. Шалак М. Е. Архивное дело и делопроизводство: учебное пособие / М. Е. Шалак; РОСЖЕЛДОР. - Ростов-на-Дону : ФГБОУ ВО РГУПС, 2017. - 78 с.

13. Степанова Е. Н. Система электронного документооборота (облачное решение): учебное пособие : / Е. Н. Степанова. - Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 178 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/179364>