

ФГБОУ ВО «УГАТУ»

Кафедра ТК

**АВТОМАТИЗАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ
ПОДДЕРЖКИ СОТРУДНИКОВ
ПРИБОРОСТРОИТЕЛЬНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Выполнил: студент гр. ИВТ-411

Исхаков Р.Р.

Руководитель: доцент, к.т.н.

Федорова Н.И.

Уфа 2019

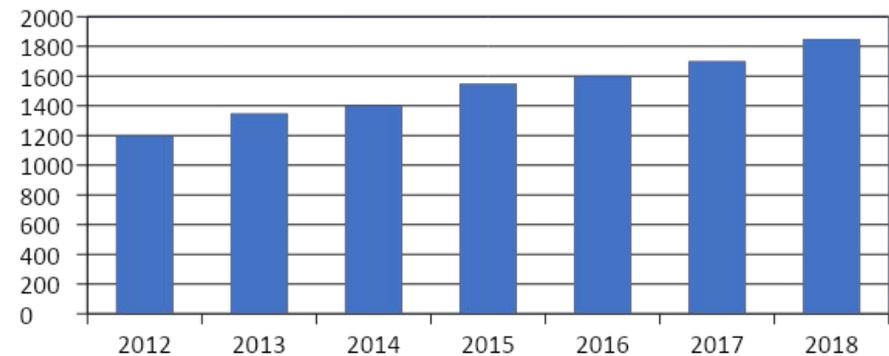
АО «УФИМСКОЕ ПРИБОРОСТРОТЕЛЬНОЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ» 1

Многопрофильное предприятие, является одним из крупнейших предприятий авиационного приборостроения России и входит в состав АО «Концерн Радиоэлектронные технологии»



Основные направления деятельности предприятия:

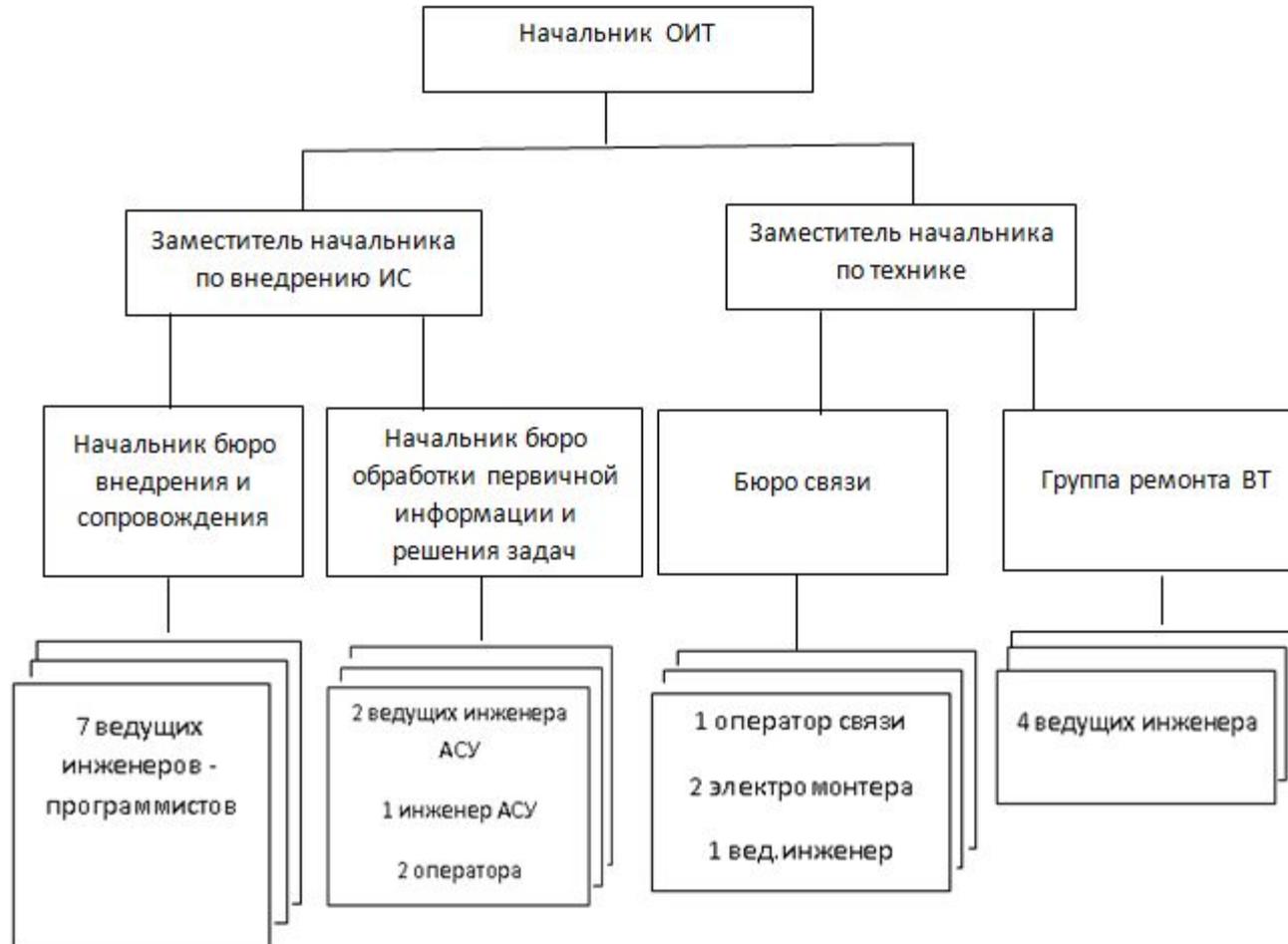
авиационное приборостроение;
космическое приборостроение;
разработка и производство нефтегазового оборудования.



Динамика роста количества обращений в ОИТ АО "УППО"

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ОТДЕЛА ИТ АО «УПШО»

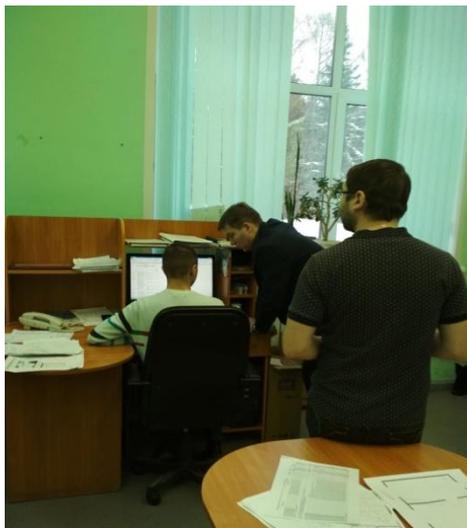
2



ЦЕЛЬ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТДЕЛА ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

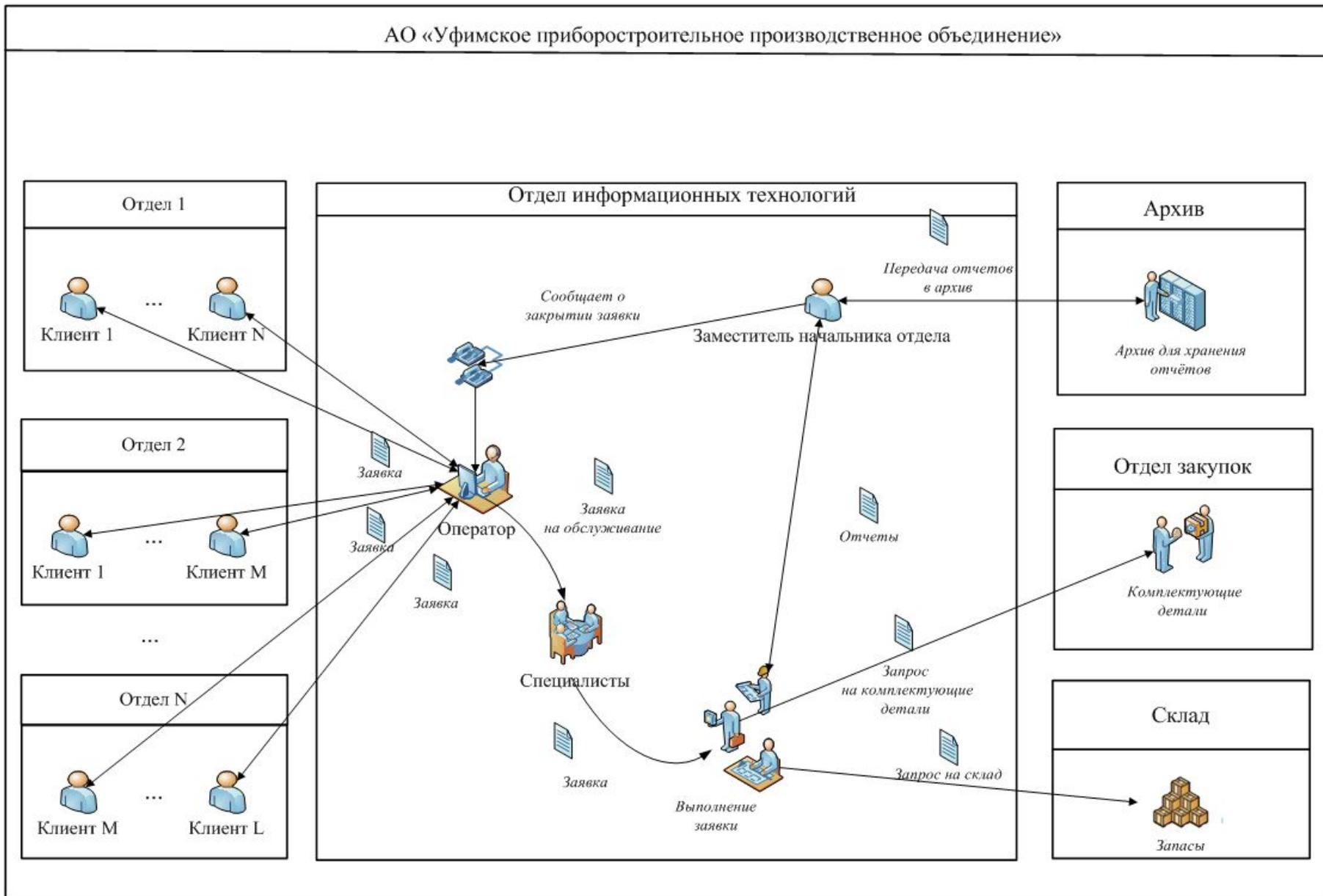
Целью функционирования отдела информационных технологий является

- устранение неисправностей и их последствий;
- обеспечение надежности функционирования ИС объединения;
- обеспечение объединения всеми видами связи;
- развитие и совершенствование систем связи.
- внедрение новейших технологий информационного характера.



МНЕМОСХЕМА СУЩЕСТВУЮЩЕГО ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АО «УППО»

АО «Уфимское приборостроительное производственное объединение»



ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВКР

Целью выпускной квалификационной работы является автоматизация технической поддержки сотрудников приборостроительного предприятия, связанных с компьютерами, аппаратным и программным обеспечением, которая позволит улучшить эффективность и качество работы отдела по обслуживанию заявок от других отделов АО «УППО».

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

- анализ процесса оказания технической поддержки сотрудникам АО «УППО»;
- разработка объектно-ориентированных моделей процесса оказания технической поддержки сотрудникам АО «УППО»;
- разработка модуля «технической поддержки» для отдела информационных технологий по обслуживанию заявок сотрудников АО «УППО».

МНЕМОСХЕМА ПРЕДЛАГАЕМОГО ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ АО «УППО»

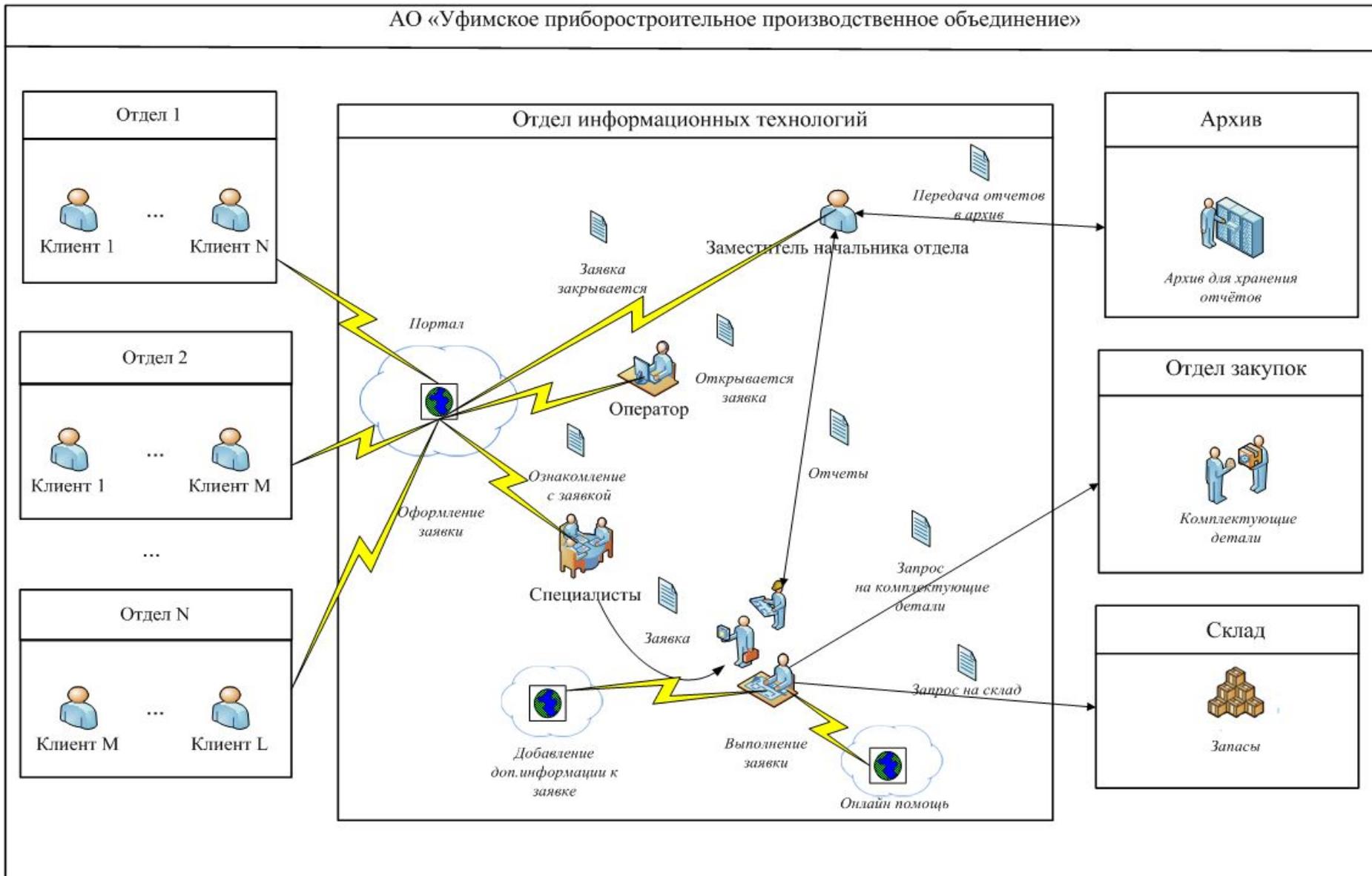
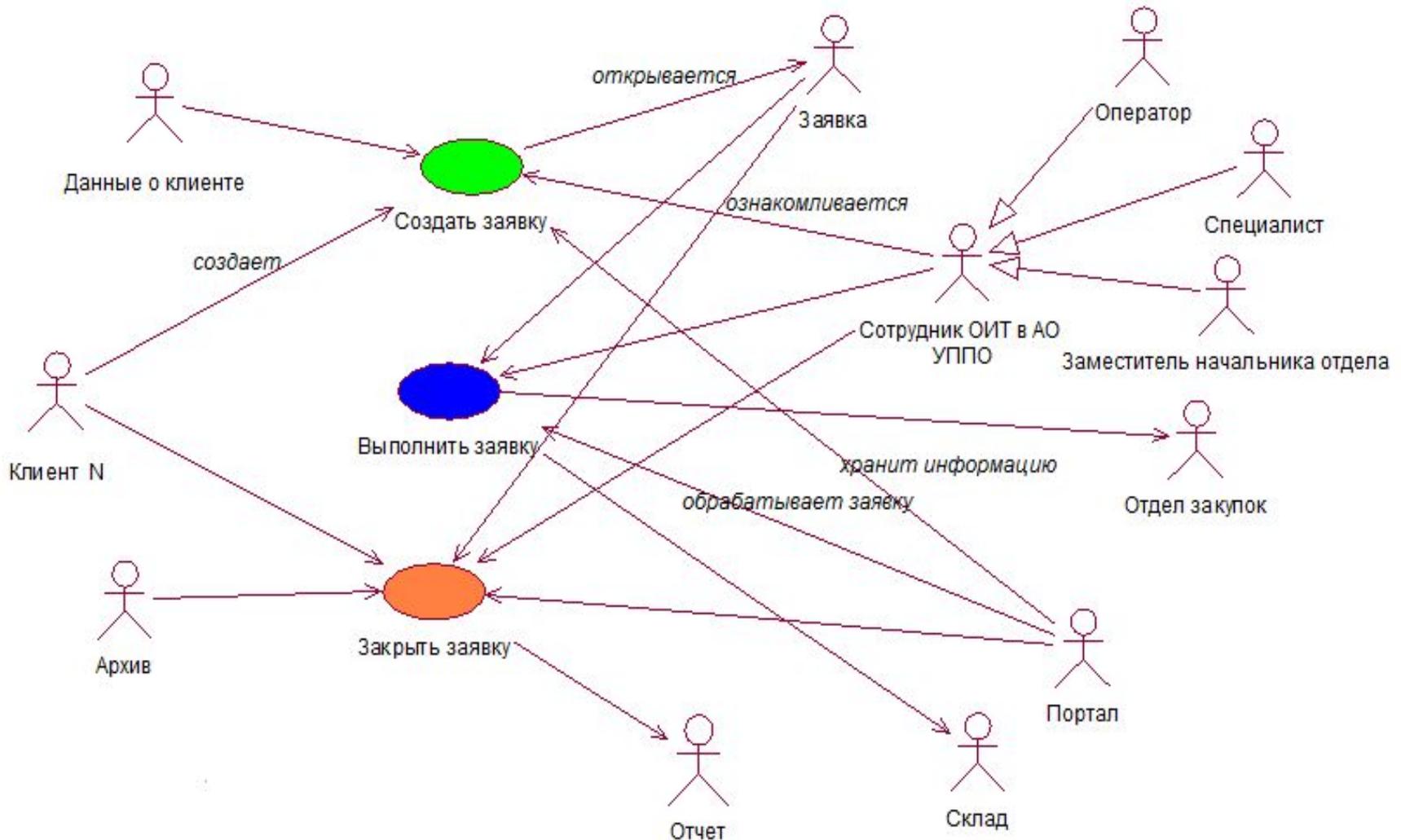
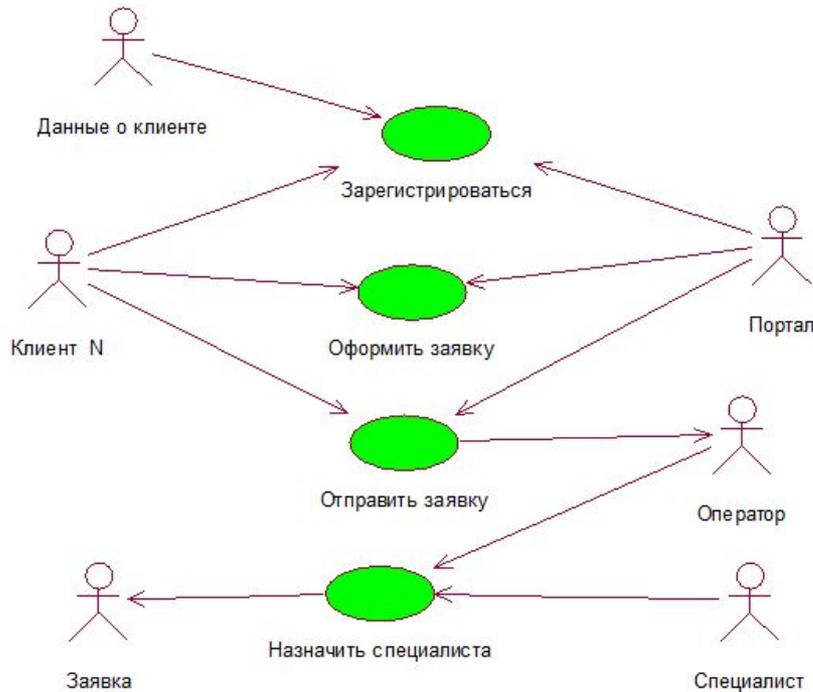


ДИАГРАММА ВАРИАНТОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ



ДЕТАЛИЗАЦИЯ ДИАГРАММЫ ВАРИАНТОВ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 8

Функция «Оформить заявку»



Функция «Выполнить заявку»

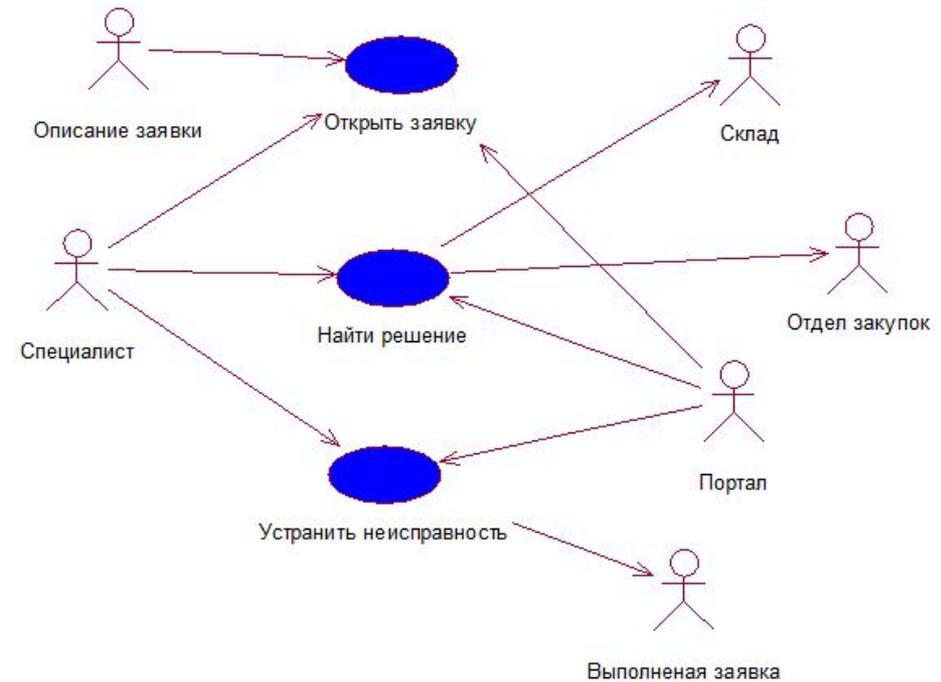
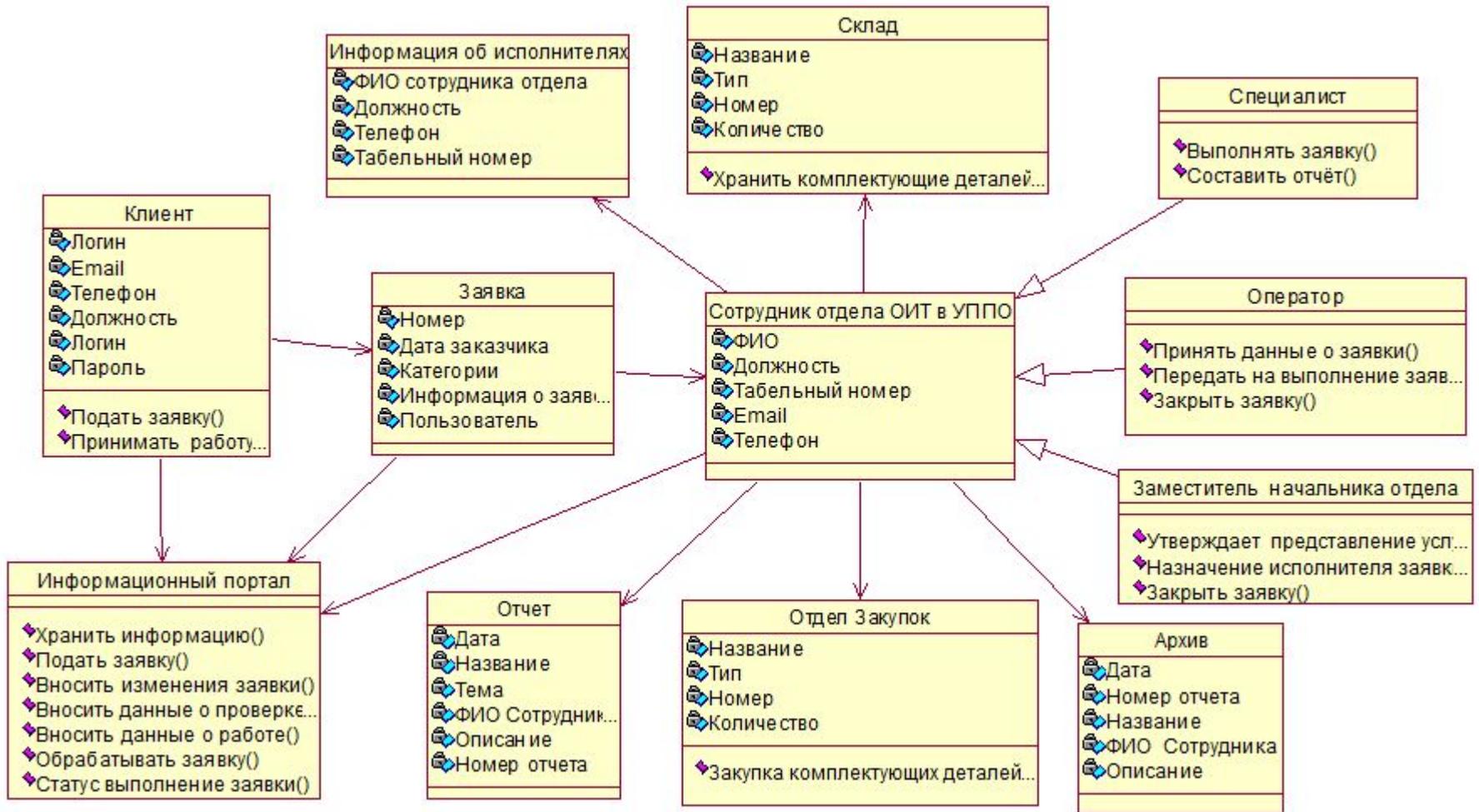
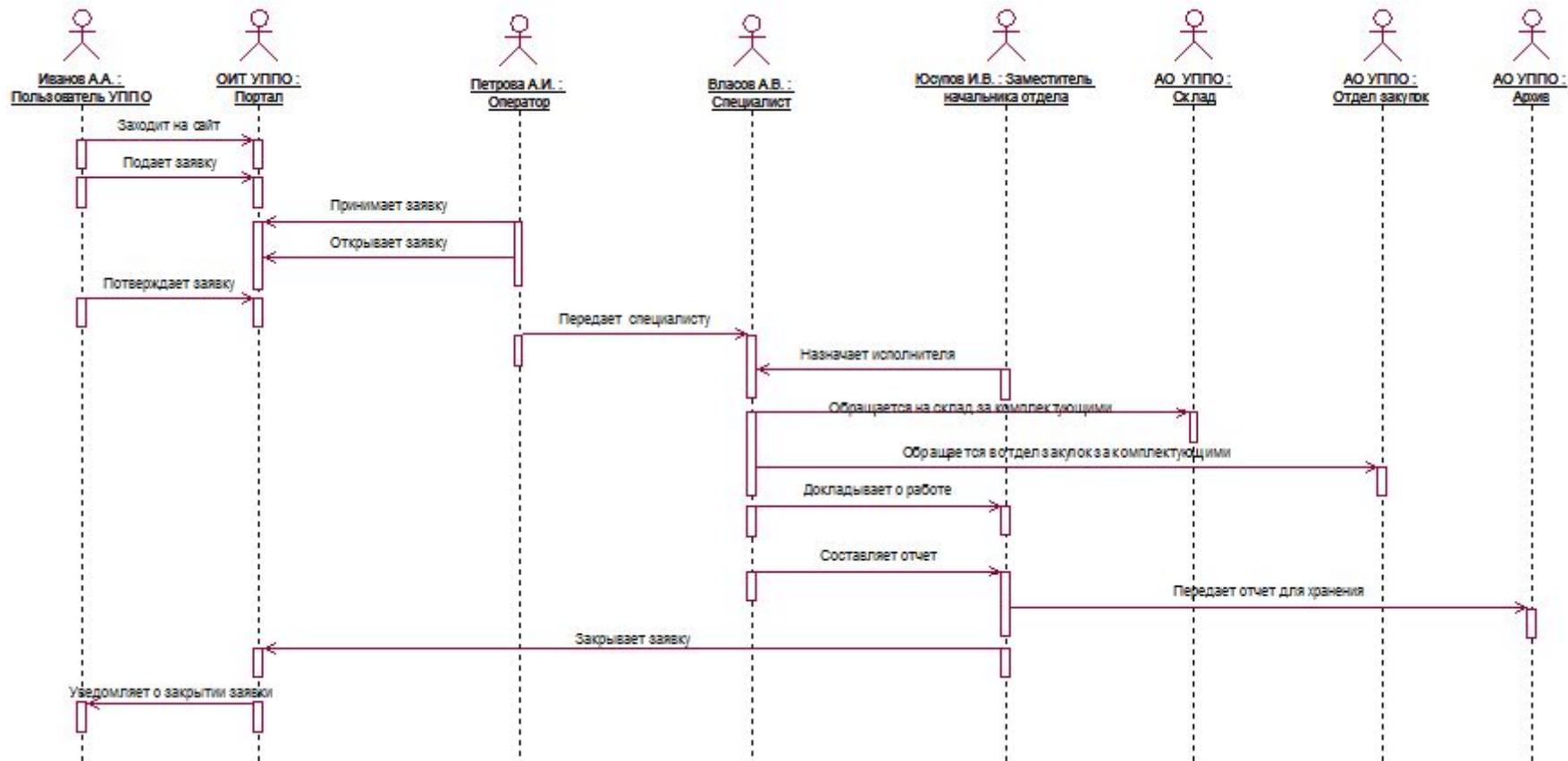
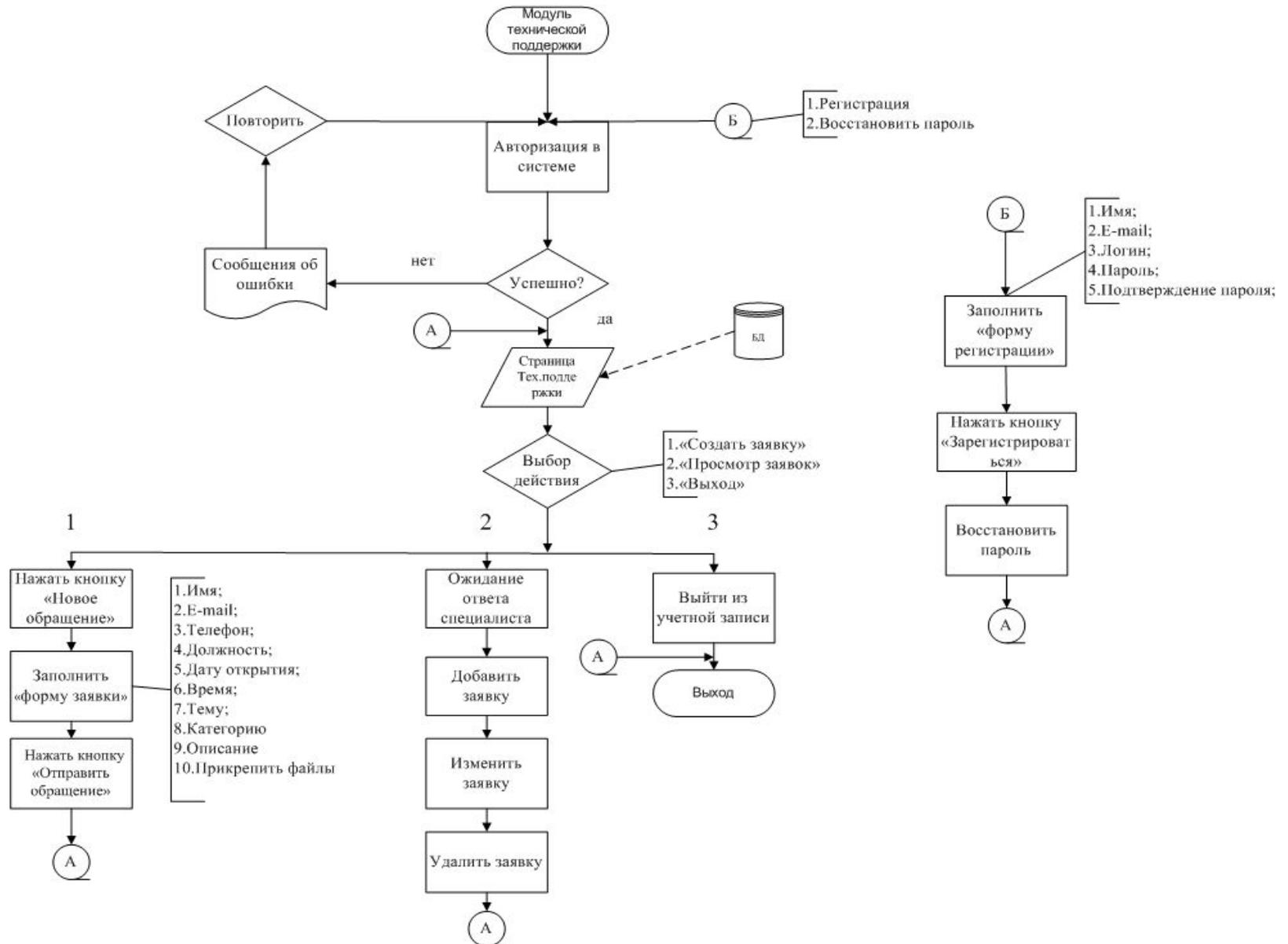


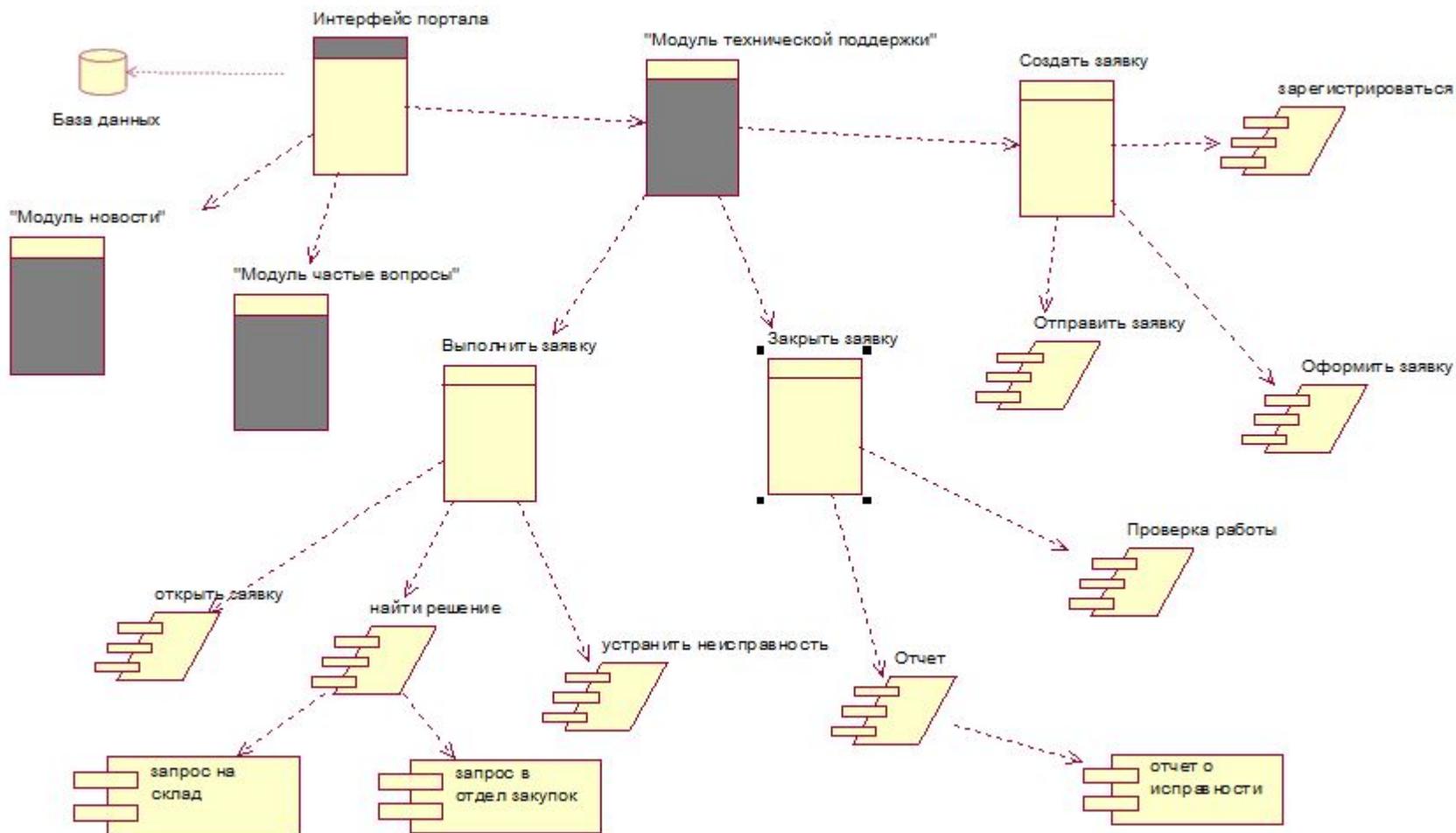
ДИАГРАММА КЛАССОВ





АЛГОРИТМ РАБОТЫ МОДУЛЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ 11





ЭКРАННАЯ ФОРМА ПРОЦЕСС ФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВКИ

КРЭТ
АО "УППО"
отдел информационных технологий

Главная Молодежное движение Техническая поддержка Частые вопросы

Техническая поддержка

Пожалуйста, войдите

Имя пользователя или email

Пароль

Запомнить меня Забыли пароль?

Войти

Зарегистрироваться

АО "Финское приборостроительное производственное объединение" © 2019

+ Новые обращения

Обновить Закрыть Удалить Клонировать

[Тикет #7] Проблема с принтерам

В I U 44 [Rich Text Editor]

ВСС (через заявку)

Принять файл: issue MacOS

Добавить заметку Ответить

admin changed assign agent to Алексей Долматов 12 < назад

admin changed status from Открыто to Ожидание ответа сотрудника 12 < назад

Дарья Прохоркина 12 < назад
dar@uppo.ru

Принтер перестал печатать, нужно посмотреть

Статус: **Ожидание ответа сотрудника**

Категория: Основное

Приоритет: **Низкий**

Клиент: Дарья Прохоркина

Ответственный: Алексей Долматов

Поля Обращения: Телефон: 7917033321, Должности: Вукалатер, Дата открытия: 2018-08-02, Время: 18:22, Категория: >> Принтер

Техническая поддержка

+ Новые обращения

Имя * Укажите свое имя, пожалуйста. Ivan1234 Адрес email * Укажите ваш email, пожалуйста. Ivan1234@gmail.ru

Телефон * Укажите свой номер. 79610444324 Должность * Пожалуйста, введите должность. Технолог

Дата открытия * Укажите дату открытия заявки. 2019-08-04

Время * Укажите время подачи заявки. 14:49

Тема * Краткое описание обращения. Шумит системный блок

Категория * Укажите категорию, пожалуйста. => Системный блок/Моноблок/Ноутбук

Описание * Подробное описание обращения. В то время, когда при включении компьютера системный блок начинает сильно шуметь, гудеть, кружиться и громко работать.

Принять файл

Я не робот

Отправить обращение Вернуться

+ Новые обращения

Скрыть фильтры Сбросить фильтры Автообновление: Вкл Ответственный Сменить статус Удалить обращение Войти

Поиск...

4 Обращения

Фильтры	ID	Статус	Тема	Имя	Категория	Приоритет	Ответственный	Обновлено
Все Обращения	5	Открыто	Не работает монитор	Никита Сайдашев	Основное	Средний	Ильнур Камалов	13 мин. назад
В работе 0	6	Закрыто	Не запускается программа	Никита Сайдашев	Основное	Средний	Святя Яковлев	13 мин. назад
Не назначено	7	Ожидание ответа сотрудника	Проблема с принтерам	Дарья Прохоркина	Основное	Низкий	Алексей Долматов	14 мин. назад
Мои	4	Ожидание ответа сотрудника	Шумит системный блок	Ivan1234	Основное	Высокий	Влад Власов	15 мин. назад
Закрыто								
Удалено								

Saved Filters: No filters found

1 of 1 Pages

В результате выполнения работы:

- проведен анализ процесса оказания технической поддержки сотрудникам АО «УППО»;
- разработаны объектно-ориентированные модели процесса оказания технической поддержки;
- разработан модуль «технической поддержки» для отдела информационных технологий по обслуживанию заявок сотрудников АО «УППО».

В результате разработки модуля «технической поддержки» повысится эффективность и качество оказания технической поддержки по обслуживанию заявок, связанных с аппаратными и программными обеспечениями.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!