**АНОТАЦІЯ**

У результаті виконання даної дипломної роботи розроблено автоматизовану інформаційну систему по обслуговуванню клієнтів підприємством, що надає послуги по ремонту мобільних пристроїв.

Для програмної реалізації обрано мову програмування C# , для створення користувальницького інтерфейсу – технологію WPF (Windows Presentation Foundation).

Робота має практичне значення для забезпечення підвищення продуктивності та полегшення управління підприємством, що займається ремонтом мобільних пристроїв.

У першому розділі дипломної роботи досліджена предметна область - організація ремонту мобільних пристроїв підприємством. Визначені цілі, які повинна реалізовувати інформаційна система, та методи її досягнення. Визначені інструментальні засоби розробки системи: СКБД, середовище розробки, платформа розробки та мова програмування.

У другому розділі описується розроблена інформаційна система для організація ремонту мобільних пристроїв підприємством. Представлена схема та структура бази даних. Розроблено UML діаграму варіантів використання та класів. Описаний функціонал та призначення окремих частини готового програмного продукту демонструється на тестовому прикладі.

**ANNOTATION**

As a result of this thesis developed an automated information system customer service now provides services to repair mobile devices.

For software implementation chosen programming language C #, to create the user interface - technology WPF (Windows Presentation Foundation).

The work has practical value for improving productivity and facilitate management of enterprise engaged in the repair of mobile devices.

In the first chapter of the thesis subject area studied - the organization of mobile repair business. Defined goals that should implement information systems, and methods to achieve it. Identified tools of the system, database, development environment, development platform and programming language.

The second section describes the organization of information system developed mobile repair business. The scheme and structure of the database. Developed UML use case diagram and class. The described functionality and purpose of some of the finished software. There are examples of applications using feykovyh data.

**ЗМІСТ**

[ВСТУП 4](#_Toc481742063)

[1.Опис предметної області 6](#_Toc481742064)

[1.1 Формулювання завдання 6](#_Toc481742065)

[1.2 Основні вимоги до інформаційної системи 7](#_Toc481742066)

[1.4 Опис та класифікація Інформаційних систем 9](#_Toc481742068)

[1.6 Інструментальні засоби розробки автоматизованої інформаційної системи 11](#_Toc481742070)

[ВИСНОВОК 12](#_Toc481742071)

[Розділ 2. Опис об'єкту розробки 13](#_Toc481742072)

# ВСТУП

Сучасне життя неможливе без ефективного керування. Важливою категорією керування є системи обробки інформації, від яких багато в чому залежить ефективність роботи будь-якого підприємства. Дана система повинна забезпечувати одержання загальних звітів за підсумками роботи, дозволяти легко визначати тенденції зміни найважливіших показників, забезпечувати одержання інформації, критичної за часом, без істотних затримок, виконувати точний і повний аналіз даних.

Якщо сучасна людина залишається без мобільного зв'язку, у більшості випадків вона відчуває занепокоєння або паніку. Кожен абонент зробить усе можливе, щоб як найшвидше під'єднатися до мережі. Тому не дивно, що у разі пошкодження пристрою ми відразу почнемо пригадувати, де поблизу роблять ремонт мобільних телефонів у Львові.

***Мета і задачі дослідження.*** Метою дипломної роботи є розробка інформаційної системи для підвищення продуктивності та полегшення управління підприємством, що займається ремонтом мобільних пристроїв. Оскільки підвищення ефективності та організації обліку є пріоритетним завдання для цієї системи.

У ході виконання дипломної роботи ознайо задачі:

* огляд загальних вимог та механізмів для проведення системи обліку для роботи з клієнтами у компанії що займається ремонтом мобільних пристроїв;
* огляд методів та засобів обліку замовлень в сервісному центрі;
* огляд об’єктів дослідження, які займаються ремонтом мобільних пристроїв;
* огляд роботи об’єктів дослідження, які займаються ремонтом мобільних пристроїв;
* розробка дерева цілей;
* розробка інформаційної системи для підприємства що надає послуги по ремонту мобільних пристроїв.

***Об’єктами дослідження є*** сервісний центр «СервісФон»

***Практичне значення отриманих результатів.***

* використання розробленої підсистеми дозволить полегшити роботу обліку замовлень в клінінговій компанії;
* автоматизація роботи обліку замовлень;
* облік інформації про клієнтів та співробітників;
* облік інформації про послуги;
* пошук інформації за замовленнями по різними критеріями.

# Розділ 1.Опис предметної області

## Актуальність предметної області

Наявність мобільного телефону на сьогоднішній день є нормою для кожної цивілізованої людини. Завдяки широким функціональним можливостям даний пристрій вже давно витіснив стаціонарні телефони і став незамінним помічником в повсякденному житті кожного. Багато користувачів часто стикаються з проблемою вибору пристрою, від якого залежить не тільки продуктивність і функціональність телефону, але і його надійність. Якщо вибрати неякісний пристрій, то наступною проблемою може стати ремонт телефонів, а також пошук відповідного фахівця.

Очевидним є те, що вартість телефону в першу чергу обумовлена його функціональної оснащеністю. Також слід розуміти, що придбану модель телефону безпосередньо залежить від того, хто буде ним користуватися. Наприклад, якщо телефон призначений для дитини або літньої людини, перевагу слід віддавати бюджетним моделям, так як дана категорія користувачів не дуже вимоглива до оснащення пристрою, та й імовірність поломки телефону у них дещо нижча. За статистикою ремонт мобільних телефонів, які належать дітям і старшим людям відбувається значно рідше, оскільки часто поломки відбуваються через механічні пошкодження. Для людей, які займаються бізнесом, більш придатними є телефони, оснащені широкими комунікаційними можливостями, а також ємним телефонним довідником. Основна споживча група мультимедійних телефонів складається переважно з молоді, для якої головним є наявність великого дисплея, ємною батареї, камери з високою роздільною здатністю, і інших просунутих функцій.

На сьогоднішній день найбільш затребуваним є такий вид мобільних телефонів як смартфони. За своєю функціональністю смартфони можна сміливо порівняти з портативними кишеньковими комп’ютерами, так як вони здатні виконувати складні обчислювальні операції. А наявність сенсорного екрану дозволило в істотній мірі збільшити екран телефону, що зробило його більш зручним для перегляду фотографій, відео та користування інтернетом. Окремої уваги заслуговує можливість миттєвого виходу через смартфон в інтернет, оскільки з його допомогою можна мати доступ до численних інформаційних ресурсів, без необхідності користуватися стаціонарним комп’ютером.

Втім, телефони були, є і залишаються одним з найбільш уразливих пристроїв, тому ремонт телефонів займає лідируючі позиції серед інших сервісних послуг.

## Основні вимоги до інформаційної системи

У даній інформаційній системі в певній мірі взаємодіють три актори:

* Адміністратор (Менеджер підприємства);
* Працівних що здійснює ремонт мобільних пристроїв;
* Оператор що спілкується з клієнтами та оформляє замовлення на ремонт чи купівлю запчастин;

## Дерево цілей

Цілі

## Опис та класифікація Інформаційних систем

Інформаційні системи

## ПП «ІНФОТЕХ»

Опис

## Інструментальні засоби розробки автоматизованої інформаційної системи

# ВИСНОВОК

# Розділ 2. Опис об'єкту розробки