第6章 業務とシステム

鶴保征城・駒山昇一

教科書 : ソフトウェアエンジニアリングの授業2 pp.1-38

情報システムの作り方の話

情報システムの例

- POSシステム
- CRMシステム
- CTIシステム

POSシステム

販売管理や在庫管理をコンピュータで行うシステム

流れ

1. **レジ**の販売情報が各店舗の**ストアコンピュータ**に蓄積される
2. 各店舗の販売情報は**データセンター**に送信される
3. データセンターは商品の発注や配送の指示を行う

CRMシステム

顧客情報を管理し、経営戦略に活かすシステム

- ポイントカードやクレジットカードなどを活用する
- 顧客の好みに合ったサービスを提供できる（**ワントゥワンビジネス**という）
- 顧客情報の第三者提供も（Tポイントカードなど）
- 個人情報の漏洩に注意

CTIシステム

電話やFAXをコンピュータの一部として統合するシステム

- 電話による顧客対応をコンピュータで支援する
- コールセンターなどで利用される
- CRMシステムと併用する

情報システムの導入

- POSシステム
- CRMシステム
- CTIシステム

企業が情報システムを導入したいと思ったとき、

どうすればいいのか？

→ 市販のソフトウェアを買う or オーダーメイド

情報システムの作り方の話

情報システム作成の流れ

1. 企画
2. 要求分析、要件定義
3. 調達、契約
4. 外部設計
5. 内部設計、ソフトウェアコード作成、システム結合
6. システム適格性テスト、納品
7. 運用

1. 企画

経営課題や業務の課題を考えるプロセス

2. 要求分析、要件定義

経営課題や業務の課題を情報システムでどう解決するのかを考えるプロセス

3. 調達、契約

情報システムを作成してくれる会社を見つけるプロセス

4. 外部設計

情報システムの構成や機能を設計するプロセス

5. 内部設計、ソフトウェアコード作成、システム結合

細部の設計書を作成し、プログラムのコードを作成し、結合するプロセス

6. システム適格性テスト、納品

情報システムをテストし、OKなら納品、企業（発注者）が代金を支払うプロセス

7. 運用

使い勝手の悪い部分が生じたら修正を加えていくプロセス

情報システム作成の流れ

1. 企画
2. 要求分析、要件定義
3. 調達、契約
4. 外部設計
5. 内部設計、ソフトウェアコード作成、システム結合
6. システム適格性テスト、納品
7. 運用

外部発注の方法

- 発注者が特定の作成会社に依頼する
- 入札で作成会社を選定する

入札までの流れ

1. 何を実現したいのかを発注者が考える
2. 発注する要件を発注者が考えて、提案依頼書を作成する
3. 提案依頼書を受けて、作成会社が提案書を作成する
4. 提案書を受けて、発注者が書類審査で候補会社を選ぶ
5. 候補に選ばれた作成会社が提案書のプレゼンを行う
6. 発注者は提案依頼書とプレゼンを比較し、1つの会社を選定する

情報システム作成の流れ

1. 企画
2. 要求分析、要件定義
3. 調達、契約
4. 外部設計
5. 内部設計、ソフトウェアコード作成、システム結合
6. システム適格性テスト、納品
7. 運用