



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА ПРЕДПРИЯТИЯ**

Направление подготовки  
09.03.03 Прикладная информатика  
Профиль

Информационные системы и технологии в управлении ИТ-проектами

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки – академический бакалавриат

Форма обучения  
Очная

Институт  
Кафедра  
Курс  
Семестр

Энергетики и автоматизированных систем  
Бизнес-информатики и информационных технологий  
3  
5

Магнитогорск  
2018г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного приказом МОиН РФ от 12.03.2015г. № 207.

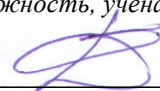
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Бизнес-информатики и информационных технологий « 25 » сентября 2018 г., протокол № 2.

Зав. кафедрой  / Г.Н.Чусавитина /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института энергетики и автоматизированных систем «26» сентября 2018 г., протокол № 1.

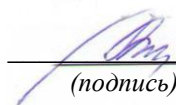
Председатель  / С.И. Лукьянов /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа составлена:

доцентом кафедры, к.п.н., доцентом  
(должность, ученая степень, ученое звание)  
 / Л.З. Давлеткиреева /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рецензент:

зам. директора по развитию АСУ ЗАО «КонсОМ СКС»  
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / Ю.Н. Волщук /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

### Лист регистрации изменений и дополнений

[illegible]

## 1 Цели и задачи дисциплины

Получение студентами теоретических знаний в области построения, развития и управления ИТ-инфраструктурой предприятия, а также практических навыков, позволяющих описывать бизнес-процессы ИТ-службы, обосновывать оптимальную архитектуру информационной системы, вырабатывать требования к составу инфраструктуры автоматизированной системы, определять и минимизировать затраты на ИТ.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра

Дисциплина «ИТ-инфраструктура предприятия» относится к вариативной части и изучается в 5 семестре. Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в дисциплинах:

- Теория информационных систем.
- Методологии и инструментальные средства моделирования и анализа бизнес-процессов
- Предметно-ориентированные экономические информационные системы
- Стандартизация, сертификация и управление качеством ПО.

## 3 Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины «ИТ-инфраструктура предприятия» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

| Структурный элемент компетенции                                                                                                                                   | Уровень освоения компетенций                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-1 – способностью проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе</b> |                                                                                                                                                                                 |
| Знать                                                                                                                                                             | – стандарты, методологии, технологии проведения анализа состава ИТ-инфраструктуры на этап обследования ИТ-инфраструктуры предприятия                                            |
| Уметь                                                                                                                                                             | – разрабатывать модели технической инфраструктуры с использованием различных методологий и инструментальных средств в процессе обследования предприятия                         |
| Владет                                                                                                                                                            | – практическими навыками обследования предприятия в соответствии с методиками проведения анализа ИТ-инфраструктуры предметной области                                           |
| <b>ПК-5 – способностью выполнять технико-экономическое обоснование проектных решений</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                 |
| Знать                                                                                                                                                             | – методические основы проведения оценки совокупного владения ИТ-инфраструктуры предприятия, необходимого для реализации проектных решений                                       |
| Уметь                                                                                                                                                             | – выполнять технико-экономическое обоснование состава ИТ-инфраструктуры предприятия                                                                                             |
| Владеть                                                                                                                                                           | – навыками технико-экономического обоснования возврата инвестиций проектных решений в ИТ-инфраструктуре предприятия                                                             |
| <b>ДПК-2 – способностью принимать участие в управлении проектами, организации ИТ-инфраструктуры и управлении информационной безопасностью</b>                     |                                                                                                                                                                                 |
| Знать                                                                                                                                                             | – основные понятия, стандарты, методические и технологические основы организации ИТ-инфраструктуры                                                                              |
| Уметь                                                                                                                                                             | – определять типовой состав ИТ-инфраструктуры предприятия для различного уровня автоматизации                                                                                   |
| Владеть                                                                                                                                                           | – способами совершенствования профессиональных знаний и умений практического применения технологий и методологий управления проектами организации ИТ-инфраструктуры предприятия |

#### 4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 единицы 144 часа:

- контактная работа – 57,2 акад. часов:
  - аудиторная работа – 54 акад. часов;
  - внеаудиторная работа – 3,2 акад. часов.
- самостоятельная работа – 51,1 акад. часов.
- подготовка к экзамену – 35,7 часов.
- контроль – экзамен.

| Раздел/ тема дисциплины                                                                                                                                     | Семестр | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) |                  |                  | Самостоятельная работа (в акад. часах) | Вид самостоятельной работы                | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации                        | Код и структурный элемент компетенции |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                             |         | лекции                                       | лаборат. занятия | практич. занятия |                                        |                                           |                                                                                        |                                       |
| 1. Понятие «Управление информационной инфраструктурой»: понятие, стандарты, методологии и системы.                                                          |         |                                              |                  |                  |                                        |                                           |                                                                                        |                                       |
| 1.1. Понятия инфраструктуры, информационной инфраструктуры и управления информационной инфраструктурой. Проблемы управления информационной инфраструктурой. | 5       | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Разработка интеллектуальной карты по теме | Проверка интеллектуальной карты понятий дисциплины<br>Выполнение практического задания | ПК-1 зув<br>ПК-5 зув<br>ДПК-2 зув     |
| 1.2. Стандарты, методологии, системы управления информационной инфраструктурой. Методология ITIL. Концепция ITSM. Стандарт COBIT.                           | 5       | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Подготовка к круглому столу               | Выполнение практического задания<br>Дискуссия                                          | ПК-1 зув<br>ПК-5 зув<br>ДПК-2 зув     |
| 1.3. Системы управления ИТ-инфраструктурой предприятия: MOF (Майкрософт), ITSM (HP).                                                                        | 5       | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач             | Решение практических задач                                                             |                                       |
| 1.3. Классическое или сервисное управ-                                                                                                                      |         | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      |                                           |                                                                                        |                                       |

| Раздел/ тема дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                               | Семестр  | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) |                  |                  | Самостоятельная работа (в акад. часах) | Вид самостоятельной работы           | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | Код и структурный элемент компетенции |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | лекции                                       | лаборат. занятия | практич. занятия |                                        |                                      |                                                                 |                                       |
| ление ИТ – инфраструктурой. Определение ИТ – сервиса. Отличие сервисного управления от классического. Примеры разбивки ИТ – инфраструктуры на ИТ – сервисы. Примеры организации работы ИТ – департаментов при использовании сервисного подхода. Понятие об уровнях зрелости компании. |          |                                              |                  |                  |                                        |                                      |                                                                 |                                       |
| <b>Итого по разделу</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>5</b> | <b>4</b>                                     | <b>8/4И</b>      |                  | <b>20</b>                              |                                      | <b>Контрольный тест</b>                                         |                                       |
| <b>2. Этапы разработки ИТ-инфраструктуры предприятия</b>                                                                                                                                                                                                                              |          |                                              |                  |                  |                                        |                                      |                                                                 |                                       |
| 2.1. Проектирование ИТ-инфраструктуры. Разработка и утверждение технического задания. Анализ требований заказчика к создаваемой информационной системе. Модели описания архитектуры ИС.                                                                                               | <b>5</b> | 1                                            | 4/1И             |                  | 5                                      | Подготовка к выступлению на семинаре | Проверка презентации и доклада семинара                         | ПК-1 зув<br>ДПК-2 зув                 |
| 2.2. Разработка проекта ИТ-инфраструктуры предприятия. Техническое описание реализации требований к составу ИТ-инфраструктуры.                                                                                                                                                        | <b>5</b> | 1                                            | 4/2И             |                  | 5                                      | Подготовка к выступлению на семинаре | Проверка презентации и доклада семинара                         | ПК-1 зув<br>ПК-5 з<br>ДПК-2 зув       |
| 2.3. Внедрение и развертывание ИТ-инфраструктуры. Физическая реализация                                                                                                                                                                                                               | <b>5</b> | 1                                            | 4/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач        | Решение практических задач                                      | ПК-1 зув<br>ДПК-2 зув                 |

| Раздел/ тема дисциплины                                                                                                                                                                                                          | Семестр  | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) |                  |                  | Самостоятельная работа (в акад. часах) | Вид самостоятельной работы             | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | Код и структурный элемент компетенции |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  |          | лекции                                       | лаборат. занятия | практич. занятия |                                        |                                        |                                                                 |                                       |
| разработанного проекта. Исполнительная документация с описанием ИТ-инфраструктуры корпоративной информационной системы.                                                                                                          |          |                                              |                  |                  |                                        |                                        |                                                                 |                                       |
| а. Технико-экономическое обоснование реализации ИТ-инфраструктуры предприятия. Оценка эффективности создания ИТ-инфраструктуры                                                                                                   |          | 1                                            | 4                |                  | 5                                      | Изучение материалов лекции             | Решение практических задач                                      | ПК-5 зув                              |
| <b>Итого по разделу</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>5</b> | <b>4</b>                                     | <b>16/4 И</b>    |                  | <b>20</b>                              |                                        | <b>Контрольный тест</b>                                         |                                       |
| <b>3. Предоставление и поддержка сервисов ИТ-инфраструктуры предприятия</b>                                                                                                                                                      |          |                                              |                  |                  |                                        |                                        |                                                                 |                                       |
| 3.1. Процессы по предоставлению и поддержке ИТ – сервисов, их взаимосвязь. Взаимосвязь процессов группы Service Delivery и их связь с процессами группы Service Support.                                                         | 5        | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Подготовка к обсуждению темы на лекции | Беседа на лекции                                                | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |
| 3.2. Соглашение об уровне услуг. Структура и содержание SLA. Понятие о долгосрочной программе улучшения качества услуг (Service Improvement Program, SIP). Место процесса в группе процессов Service Delivery и Service Support. | 5        | 1                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач          | Решение задач                                                   | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |

| Раздел/ тема дисциплины                                                                                                                                               | Семестр  | Аудиторная контактная работа (в акад. часах) |                  |                  | Самостоятельная работа (в акад. часах) | Вид самостоятельной работы    | Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | Код и структурный элемент компетенции |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                                                       |          | лекции                                       | лаборат. занятия | практич. занятия |                                        |                               |                                                                 |                                       |
| 3.3. Управление инцидентами и проблемами. Цель, задачи и область действия процессов. Жизненный цикл инцидента.                                                        | 5        | 2                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач | Решение задач                                                   | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |
| 3.4. Управление конфигурациями. Цель, задачи и область действия процесса. Планирование внедрения процесса. Понятие конфигурационной единицы (Configuration Item, CI). | 5        | 2                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач | Решение задач                                                   | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |
| 3.5. Управление изменениями. Цель, задачи и область действия процесса. Классификация изменений. Терминология и основные элементы процесса.                            | 5        | 2                                            | 2/1И             |                  | 5                                      | Анализ примеров решения задач | Решение задач                                                   | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |
| 3.6. Управление релизами. Цель, задачи и область действия процесса. Определение релиза. Политика, классификация и виды релизов.                                       | 5        | 2                                            | 2/1И             |                  | 1,1                                    | Анализ примеров решения задач | Решение задач                                                   | ПК-1 ув<br>ДПК-2 ув                   |
| <b>Итого по разделу</b>                                                                                                                                               | <b>5</b> | <b>10</b>                                    | <b>12/6И</b>     |                  | <b>26,1</b>                            |                               | <b>Комплексное индивидуальное задание</b>                       |                                       |
| <b>Итого по дисциплине</b>                                                                                                                                            | <b>5</b> | <b>18</b>                                    | <b>36/14И</b>    |                  | <b>51,1</b>                            |                               | <b>Экзамен</b>                                                  |                                       |

## **5 Образовательные и информационные технологии**

В ходе проведения лекционных занятий предусматривается:

- использование электронного демонстрационного материала в форме презентаций

использование электронного демонстрационного материала по темам, требующим иллюстрации работы программных продуктов;

- организация круглого стола с представителями компаний города на тему «Обоснование затрат на развертывание эффективной ИТ-инфраструктуры в сочетании с эффективностью возврата инвестиций».

В ходе проведения всех практических занятий предусматривается использование средств вычислительной техники и ИКТ при выполнении заданий и подготовки к семинарам и контрольным работам, также вебинаров компаний-партнеров.

Текущий, промежуточный и рубежный контроль проводится с помощью тестов, выложенных на образовательном портале вуза в дисциплине «ИТ-инфраструктура предприятия».

В ходе изучения дисциплины рекомендуется использовать образовательные технологии:

- возможности образовательного портала ФГБОУ ВО «МГТУ» для предоставления студентам графика самостоятельной работы, расписания консультаций, заданий для самостоятельного выполнения и рекомендуемых тем для самостоятельного изучения;

- традиционные технологии обучения в виде занятий с использованием мультимедийных средств и лабораторных практикумов в компьютерных классах вычислительного центра ФГБОУ ВО «МГТУ».

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

По дисциплине «ИТ-инфраструктура предприятия» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

### ***Примерные аудиторные задания:***

1. Разработка интеллектуальной карты к теме: Основные понятия информационной и технической инфраструктуры предприятия.
2. Тема семинара 1 «Подходы к управлению ИТ-инфраструктурой»

***Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде подготовки материалов для семинаров***

Подготовка к семинару предполагает выполнение заданий по семинару «Изменения в процессах управления информационной инфраструктуры», индивидуальных домашних заданий (Приложение 1), ответ на контрольные вопросы по каждой теме.

| Процессы управления ИТ-инфраструктурой                                  | Предметная область | Название вашего процесса (процессов) для предметной области |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------|
| Управление Финансами ИТ                                                 |                    |                                                             |
| Управление Мощностями                                                   |                    |                                                             |
| Служба Service Desk                                                     |                    |                                                             |
| Управление Уровнем услуг                                                |                    |                                                             |
| Управление Доступностью ИТ-услуг                                        |                    |                                                             |
| Управление Инцидентами                                                  |                    |                                                             |
| Управление Конфигурациями                                               |                    |                                                             |
| Управление Релизами                                                     |                    |                                                             |
| Управление Инфраструктурой информационных и коммуникационных технологий |                    |                                                             |
| Управление Непрерывностью ИТ-услуг                                      |                    |                                                             |
| Управление Проблемами                                                   |                    |                                                             |
| Управление Изменениями                                                  |                    |                                                             |
| Управление Приложениями                                                 |                    |                                                             |

## 7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

### а) планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

| Структурный элемент компетенции                                                                                                                                   | Планируемые результаты обучения                                                                                                                         | Оценочные средства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ПК-1 – способностью проводить обследование организаций, выявлять информационные потребности пользователей, формировать требования к информационной системе</b> |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Знать                                                                                                                                                             | – стандарты, методологии, технологии проведения анализа состава ИТ-инфраструктуры на этап обследования ИТ-инфраструктуры предприятия                    | <b>Теоретические вопросы:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этапы проектирования ИТ-инфраструктуры предприятия.</li> <li>2. Методы и технологии разработки ИТ-инфраструктуры.</li> <li>3. Состав ИТ-инфраструктуры для разработки, внедрения, модернизации системы предприятия.</li> <li>4. Особенности концепции управления ИТ-инфраструктурой ITSM.</li> <li>5. Применение цикла Деминга для управления ИТ-услугами инфраструктуры.</li> <li>6. Особенности применения стандарта COBIT для аудита ИТ-инфраструктуры предприятия.</li> </ol> |
| Уметь                                                                                                                                                             | – разрабатывать модели технической инфраструктуры с использованием различных методологий и инструментальных средств в процессе обследования предприятия | <b>Практические задания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выявить информационные потребности и разработать рекомендации по применению методологии ITIL и концепции ITSM для построения типового состава ИТ-инфраструктуры предприятия (выбранной предметной области).</li> <li>2. Разработать модель типового состава ИТ-инфраструктуры, необходимой для эксплуатации информационной системы предприятия.</li> </ol>                                                                                                                         |
| Владеть                                                                                                                                                           | – практическими навыками обследования предприятия в соответствии с методиками проведения анализа ИТ-инфраструктуры предметной области                   | <b>Комплексное задание:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализировать требования пользователей к ИТ-инфраструктуре информационной системы.</li> <li>2. Представить требования к составу ИТ-ресурсов предприятия: приложений, информации (данные в любой форме), инфраструктуры, персонала.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                    |

| Структурный элемент компетенции                                                                                                               | Планируемые результаты обучения                                                                                                           | Оценочные средства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                               |                                                                                                                                           | 3. Анализ готовности ИТ-инфраструктуры к внедрению информационной системы предприятия.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ПК-5 – способностью выполнять технико-экономическое обоснование проектных решений</b>                                                      |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Знать                                                                                                                                         | – методические основы проведения оценки совокупного владения ИТ-инфраструктуры предприятия, необходимого для реализации проектных решений | <b>Теоретические вопросы:</b><br>1. Формула продуктивности ИТ.<br>2. Формула эффективности ИТ-персонала.<br>3. Формула потери прибыли в результате простоев.<br>4. Формула ввозрастания производительности труда пользователей.<br>5. Формула итогового эффекта проектных решений.                                                                       |
| Уметь                                                                                                                                         | – выполнять технико-экономическое обоснование состава ИТ-инфраструктуры предприятия                                                       | <b>Практическое задание:</b><br>Рассчитать по формулам: продуктивность ИТ, эффективность ИТ-персонала, потери прибыли в результате простоев, возрастание производительности труда пользователей, итоговый эффект                                                                                                                                         |
| Владеть                                                                                                                                       | – навыками технико-экономического обоснования возврата инвестиций проектных решений в ИТ-инфраструктуру предприятия                       | <b>Комплексное задание:</b><br>Проанализировать параметры для формул технико-экономического обоснования предприятия (выбранной предметной области) и представить при каких показателях эффективность будет максимальной.                                                                                                                                 |
| <b>ДПК-2 – способностью принимать участие в управлении проектами, организации ИТ-инфраструктуры и управлении информационной безопасностью</b> |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Знать                                                                                                                                         | – основные понятия, стандарты, методические и технологические основы организации ИТ-инфраструктуры                                        | <b>Теоретические вопросы:</b><br>1. Понятие инфраструктуры, информационной инфраструктуры<br>2. Виды управления ИТ-инфраструктурой<br>3. Особенности управления ИТ-инфраструктурой<br>4. Специфика управления информационной безопасностью ИТ-инфраструктуры предприятия.<br>5. Эволюция изменений методологии ITIL<br>6. Состав основных процессов ITIL |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения                                                                                                           | Оценочные средства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                                                                                                                           | 7. Особенности сервисного управления ИТ – инфраструктурой<br>8. Система сбалансированных показателей BSC<br>9. Модель зрелости SEI CMM/CMMI<br>10. Понятие и характеристика ИТ-сервиса<br>11. Состав процессов поддержки и предоставления ИТ-сервисов<br>12. Процессный подход в управлении ИТ-услугами: особенности, специфика<br>13. Управление инцидентами и проблемами<br>14. Классификация и статусы инцидентов.<br>15. Управление изменениями: цель, задачи и область действия процесса.<br>2.Классификация изменений.<br>16. Управление конфигурациями.<br>17. Понятие конфигурационной единицы (Configuration Item, CI).<br>18. Идентификация конфигурационных единиц предприятия на основе правил наименования CI<br>19. Управление релизами: цель, задачи и область действия процесса.<br>20. Определение релиза: понятие, политика, классификация и виды релизов. |
| Уметь                           | – определять типовой состав ИТ-инфраструктуры предприятия для различного уровня автоматизации                                             | <b>Практическое задание:</b><br>1. Проанализировать ИТ-инфраструктуру предприятия на соответствие рекомендаций поддержки и предоставления ИТ-услуг: доступность, непрерывность, сроки разрешения инцидентов и т.д.<br>2. Построить модель ЖЦ ИТ-инфраструктуры предприятия<br>3. Представить типовой состав ИТ-инфраструктуры для управления информационной безопасностью предприятия различного уровня автоматизации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Владеть                         | – способами совершенствования профессиональных знаний и умений практического применения технологий и методологий управления проектами ор- | <b>Комплексное задание</b><br>Анализ процессов управления ИТ-сервисами:<br>Велосипедный гараж находится рядом с мастерской. Многие курьеры заходят, чтобы узнать новый график или починить свои велосипеды. Из-за                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Структурный элемент компетенции | Планируемые результаты обучения                | Оценочные средства                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>ганизации ИТ-инфраструктуры предприятия</p> | <p>возросшего объема работы Питер не может больше вести бумажную документацию, и у него уходит слишком много времени на составление отчетов. Джейн жалуется по поводу всех счетов за детали и инструменты и интересуется, нельзя ли соблюдать экономию.</p> <p>Сейчас Питер установил базу данных для ведения учета инвентаря, которую он назвал ConFig. Он держит в мастерской распечатку с описанием деталей. Он также купил мощный гравёр для маркировки внесённых в перечень деталей.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что используется для мониторинга состояния ИТ-инфраструктуры?</li> <li>2. Для чего нужно хранить историю состояний (status history)?</li> <li>3. Приведите примеры некоторых вопросов, например, о тенденциях, на которые Питер может ответить сейчас с помощью базы данных, но не мог бы сделать раньше.</li> <li>4. Как будет Питер заполнять базу данных конфигурационных единиц и обеспечивать актуальное состояние базы данных?</li> </ol> |

**б) порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Промежуточная аттестация по дисциплине «ИТ-инфраструктура» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме экзамена.

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по билетам, каждый из которых включает один теоретический вопрос и одно практическое задание.

*Методические рекомендации для подготовки к экзамену*

При подготовке к экзамену особое внимание следует обратить на следующие моменты:

- выполнение лабораторных заданий оказывает положительное влияние на усвоение теоретического материала;
- практические задания выполняются на примере реальных предметных областей, допускается самостоятельный выбор предметной области;
- при подготовке ответов следует активно использовать материалы индивидуальных домашних заданий и электронных презентаций.

В билетах два вопроса теоретических и одно практическое задание из разных разделов, представленных ниже.

**Раздел 1. Понятие «Управление информационной инфраструктурой»: понятие, стандарты, методологии и системы.**

**Вопросы к экзамену**

1. Понятие инфраструктуры, информационной инфраструктуры
2. Виды управления ИТ-инфраструктурой
3. Особенности управления ИТ-инфраструктурой
4. Эволюция изменений методологии ITIL
5. Состав основных процессов ITIL
6. Особенности сервисного управления ИТ – инфраструктурой
7. Система сбалансированных показателей BSC
8. Модель зрелости SEI CMM/CMMI

**Практическое задание:**

1. Составить таблицу взаимосвязи и специфических особенностей понятий инфраструктуры и архитектуры предприятия
2. Выстроить хронологию изменения версий методологии ITIL, отразить в табличной форме
3. Привести примеры предприятий (предметных областей) с вариантами вертикального управления ИТ-инфраструктурой, представить различия в управлении.
4. Привести примеры предприятий (предметных областей) с вариантами горизонтального управления ИТ-инфраструктурой, представить различия в управлении.

**Раздел 2. Этапы разработки ИТ-инфраструктуры предприятия**

**Вопросы к экзамену**

7. Этапы проектирования ИТ-инфраструктуры предприятия
8. Методы и технологии разработки ИТ-инфраструктуры
9. Особенности концепции управления ИТ-инфраструктурой ITSM
10. Применение цикла Деминга для управления ИТ-услугами инфраструктуры

11. Особенности применения стандарта COBIT для аудита ИТ-инфраструктуры предприятия.
12. Системное управление ИТ-инфраструктурой.
13. Состав ИТ-инфраструктуры для разработки, внедрения, модернизации системы предприятия.

**Практическое задание на умение применять формулы:**

1. Рассчитать Продуктивность ИТ, Эффективность ИТ-персонала, Потери прибыли в результате простоев, Возрастание производительности труда пользователей, Итоговый эффект по формулам

**Практическое задание:**

1. Построить модель ЖЦ ИТ-инфраструктуры предприятия
2. Представить типовой состав ИТ-инфраструктуры для управления информационной безопасностью предприятия различного уровня автоматизации
3. Разработать рекомендации по применению методологии ITIL и концепции ITSM для построения типового состава ИТ-инфраструктуры предприятия (выбранной предметной области)
4. Представить состав ИТ-ресурсов предприятия: приложения, информацию (данные в любой форме), инфраструктуру, персонал.
5. Представить состав ИТ-инфраструктуры, необходимое для эксплуатации и сопровождения информационной системы предприятия.
6. Анализ готовности ИТ-инфраструктуры к внедрению информационной системы предприятия.

### **Раздел 3. Предоставление и поддержка сервисов ИТ-инфраструктуры предприятия**

**Вопросы к экзамену**

1. Понятие и характеристика ИТ-сервиса
2. Состав процессов поддержки и предоставления ИТ-сервисов
3. Процессный подход в управлении ИТ-услугами: особенности, специфика
4. Управление инцидентами и проблемами
5. Классификация и статусы инцидентов.
6. Управление изменениями: цель, задачи и область действия процесса.  
2.Классификация изменений.
7. Управление конфигурациями.
8. Понятие конфигурационной единицы (Configuration Item, CI).
9. Идентификация конфигурационных единиц предприятия на основе правил наименования CI
10. Управление релизами: цель, задачи и область действия процесса.
11. Определение релиза: понятие, политика, классификация и виды релизов.

**Практическое задание**

1. Проанализировать ИТ-инфраструктуру предприятия на соответствие рекомендаций поддержки и предоставления ИТ-услуг: доступность, непрерывность, сроки разрешения инцидентов и т.д.

2. Разделиться на две команды, представить процесс управления ИТ-инфраструктурой предприятия (предприятие для обеих команд одинаковое) с точки зрения процесса и с точки зрения системы.
3. Представить пример события, которое может отразить взаимосвязь между инцидентами, проблемами, известными ошибками и изменениями.
4. Разработать модель изменения и отразить в модели стандартное изменение.
5. Представить жизненный цикл релиза и отразить в модели виды деятельности в рамках процесса.

#### **Пример комплексного задания по процессам управления ИТ-сервисами**

Велосипедный гараж находится рядом с мастерской. Многие курьеры заходят, чтобы узнать новый график или починить свои велосипеды. Из-за возросшего объема работы Питер не может больше вести бумажную документацию, и у него уходит слишком много времени на составление отчетов. Джейн жалуется по поводу всех счетов за детали и инструменты и интересуется, нельзя ли соблюдать экономию.

Сейчас Питер установил базу данных для ведения учета инвентаря, которую он назвал ConFig. Он держит в мастерской распечатку с описью деталей. Он также купил мощный гравер для маркировки внесенных в перечень деталей.

1. Что используется для мониторинга состояния ИТ-инфраструктуры?
2. Для чего нужно хранить историю состояний (status history)?
3. Приведите примеры некоторых вопросов, например, о тенденциях, на которые Питер может ответить сейчас с помощью базы данных, но не мог бы сделать раньше.
4. Как будет Питер заполнять базу данных конфигурационных единиц и обеспечивать актуальное состояние базы данных?

#### **Показатели и критерии оценивания:**

Критерии оценки (в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

– на оценку **«отлично»** – студент должен показать высокий уровень знаний не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам, оценки и вынесения критических суждений;

– на оценку **«хорошо»** – студент должен показать знания не только на уровне воспроизведения и объяснения информации, но и интеллектуальные навыки решения проблем и задач, нахождения уникальных ответов к проблемам;

– на оценку **«удовлетворительно»** – студент должен показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, интеллектуальные навыки решения простых задач;

– на оценку **«неудовлетворительно»** – студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.

## 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) Основная литература:

1. Яшина, Н.Г. Инфраструктура информационных технологий на предприятиях сервиса и торговли : монография / Яшина Н.Г., Бобович А.П. — Москва : Русайнс, 2020. — 175 с. — ISBN 978-5-4365-4736-7. — URL: <https://www.book.ru/view5/d615701e66541184160d0f7ae3fb224f> (дата обращения: 23.10.2020). — Текст : электронный.

2. Грибанов, Ю.И. Цифровая инфраструктура развития экономики : монография / Грибанов Ю.И., Репин Н.В., Шатров А.А. — Москва : Русайнс, 2020. — 217 с. — ISBN 978-5-4365-4294-2. — URL: <https://www.book.ru/view5/5fc5ae856433267b4301a21eea048846>

### б) Дополнительная литература:

1. Назарова, О. Б. Аудит информационной инфраструктуры компании и разработка ИТ-стратегии : монография / О. Б. Назарова, Л. З. Давлеткиреева, И. В. Малахова ; МГТУ. - [2-е изд., подгот. по печ. изд. 2012 г.]. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1480.pdf&show=dcatalogues/1/124007/1480.pdf&view=true> (дата обращения: 09.10.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Назарова, О. Б. Теория экономических информационных систем : учебное пособие / О. Б. Назарова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1506.pdf&show=dcatalogues/1/124040/1506.pdf&view=true> (дата обращения: 09.10.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

3. Сопровождение корпоративных информационных систем [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Б. Назарова, Л. З. Давлеткиреева, О. Е. Масленникова, Н. О. Пролозова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1348.pdf&show=dcatalogues/1/123800/1348.pdf&view=true> . - Макрообъект.

### в) Методические указания:

Методические рекомендации по дисциплине представлены в приложении 1.

### г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

#### Программное обеспечение

| Наименование ПО                         | № договора              | Срок действия лицензии |
|-----------------------------------------|-------------------------|------------------------|
| MS Windows 7 Professional(для классов)  | Д-1227-18 от 08.10.2018 | 11.10.2021             |
| MS Windows 7 Professional (для классов) | Д-757-17 от 27.06.2017  | 27.07.2018             |
| MS Office 2007 Professional             | № 135 от 17.09.2007     | бессрочно              |
| 7Zip                                    | свободно распространя-  | бессрочно              |
| FAR Manager                             | свободно распространя-  | бессрочно              |

#### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

| Название курса | Ссылка |
|----------------|--------|
|----------------|--------|

|                                                                                                    |                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| East View Information Services, ООО «ИВИС»                                                         |                                                                                                 |
| Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)   | URL:<br><a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a> |
| Поисковая система Академия Google (Google Scholar)                                                 | URL:<br><a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>                     |
| Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам                             | URL:<br><a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>                               |
| Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный институт промышленной собственности» | URL: <a href="http://www1.fips.ru/">http://www1.fips.ru/</a>                                    |

## 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

| Тип и название аудитории                                                                                                                     | Оснащение аудитории                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа                                                                                    | Специализированная (учебная) мебель (столы, стулья, доска аудиторная), мультимедийное оборудование (проектор, компьютер, экран) для презентации учебного материала по дисциплине;                                                                                                           |
| Учебные аудитории для проведения лабораторных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Специализированная (учебная) мебель (столы, стулья, доска аудиторная), персональные компьютеры объединенные в локальные сети с выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, оснащенные современными программно-методическими комплексами |
| Аудитории для самостоятельной работы (компьютерные классы; читальные залы библиотеки)                                                        | Специализированная (учебная) мебель (столы, стулья, доска аудиторная), персональные компьютеры объединенные в локальные сети с выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета, оснащенные современными программно-методическими комплексами |
| Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования                                                                | Мебель (столы, стулья, стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации), персональные компьютеры.                                                                                                                                                         |

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

**Постановка задачи комплексного задания**

**Фирма «Quick Couriers» («Быстрые курьеры»)**

*В данном примере рассматривается развитие молодой фирмы, столкнувшейся со всеми актуальными проблемами сервис-менеджмента. В конце каждого раздела ставятся вопросы, на которые студентам необходимо ответить и в практической реализации.*

Транспорт в Амстердаме в настоящее время так перегружен, что предоставление курьерских услуг с помощью автофургонов стало затруднительным. Поэтому после окончания учебы трое друзей Джейн, Джон и Питер решили заняться курьерскими услугами на велосипедах и открыли фирму Quick Couriers (QC). Фирма QC доставляет посылки в центр города, используя для этого велосипеды.

Сначала основатели фирмы Quick Couriers просто работали на себя, но потом они заключили договоры с международными курьерскими компаниями на получение и доставку посылок в центр города, из-за чего они уже не могли выполнять всю работу сами. Поэтому сейчас они используют студентов, работающих на них неполный рабочий день и развозящих посылки на велосипедах фирмы.

Джейн является ответственной за бухгалтерию, выписывание счетов, обработку заказов и поддержку деловых связей. Фирма Quick Couriers закупила программные приложения для бухгалтерии и Процесса Управления Взаимоотношениями.

Джон отвечает на телефонные звонки, рассматривает запросы заказчиков, занимается планированием и материально-техническим снабжением курьерской службы, а также передает сообщения курьеров Джейн и Питеру.

Питер отвечает за обслуживание велосипедов, закалывает детали и инструменты, планирует материально-техническое обеспечение и инструктирует курьеров.

Недавно три друга произвели анализ положения своей фирмы и определили свою концепцию и внутренние правила работы (policy). Концепция заключается в следующем: «Фирма Quick Couriers должна стать синонимом быстрой доставки в центре Амстердама и окружающих районах». Для реализации этого фирма начала рекламную кампанию и увеличила наем курьеров. Было запланировано оснащение курьеров пейджерами или мобильными телефонами. Был также сделан запрос о цене Интернет-системы, которой могли бы пользоваться заказчики для подачи заявок на курьеров и отслеживания доставки своих посылок. Другим рассматриваемым вариантом было расширение бизнес-операций путем открытия еще одного офиса в Гааге или Роттердаме. Кроме того, друзья решили, что для будущего компании критическое значение имеет постановка их бизнеса на более профессиональную основу. Поэтому они определили области, требующие особого внимания.

**А.1. Управление Конфигурациями**

Питер ведет журнальную регистрацию инструментов, инструкций по обслуживанию, велосипедов, трейлеров, деталей, непромокаемых накидок и шлемов для курьеров. Когда он болен или в праздники обслуживанием занимается его двоюродный брат Пол.

В настоящее время фирма имеет двадцать средств доставки (велосипедов и трейлеров), шестнадцать из которых постоянно используются. Остальные четыре или проходят техобслуживание, или могут использоваться как резерв. Фирма Quick Couriers использует технику двух моделей от разных поставщиков.

Для ускорения ремонта Питер собрал несколько подблоков/узлов наиболее дорогих и уязвимых компонентов. Например, у него есть комплекты дисковых тормозов, зубчатых передач, передние и задние колеса и осветительная арматура. Когда у него есть время, он чинит комплекты, заменяя изношенные или сломанные детали, но иногда для этой работы он пользуется услугами своей соседки Мэри, энтузиастки велоси-

педного движения, которая рано вышла на пенсию.

В мастерской у Питера имеются ящики с запасными деталями, кроме того, у него есть папка документов для отслеживания невыполненных заказов, отправленных поставщикам. Некоторые детали взаимозаменяемы с деталями обычных современных гоночных велосипедов.

Велосипедный гараж находится рядом с мастерской. Многие курьеры заходят, чтобы узнать новый график или починить свои велосипеды.

Из-за возросшего объема работы Питер не может больше вести бумажную документацию, и у него уходит слишком много времени на составление отчетов. Джейн жалуется по поводу всех счетов за детали и инструменты и интересуется, нельзя ли соблюдать экономию.

Сейчас Питер установил базу данных для ведения учета инвентаря, которую он назвал ConFig. Он держит в мастерской распечатку с описью деталей. Он также купил мощный гравер для маркировки внесенных в перечень деталей.

#### **A.1. Управление Конфигурациями**

Вопросы:

1. Что послужило причиной для разработки этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс, кроме самого Питера?
3. Сделайте набросок сферы действия (scope) и степени детализации (level of detail) базы данных. Какие атрибуты конфигурационных единиц (CI) имеют значение для Питера?
4. Что используется для мониторинга состояния? Для чего нужно хранить историю состояний (status history)?
5. Приведите примеры некоторых вопросов, например, о тенденциях, на которые Питер может ответить сейчас с помощью базы данных, но не мог бы сделать раньше.
6. Как будет Питер заполнять базу данных?
7. Как может Питер обеспечить актуальное состояние базы данных?
8. Какие отчеты Питер будет предоставлять Джейн?

#### **A.2. Управление Инцидентами и Служба Service Desk**

При шестнадцати курьерах, постоянно находящихся в пути, нагрузка Джона по ответам на телефонные звонки все более возрастает. Он непрерывно получает заявки от заказчиков, жалобы о поздней доставке и сообщения от курьеров, чьи велосипеды сломались, или которые не могут доставить посылку из-за того, что адрес неправильный.

Джону все труднее уследить за всем, и он забывает делать важные звонки. Джейн также замечает, что про некоторые заказы забывают. Бумажки с записями теряются, и не понятно, кто над чем работает. Хотя делается все возможное для хорошего обслуживания заказчиков, невозможно определить, насколько быстро решаются проблемы. Заказчики начали жаловаться на недостатки обслуживания, и у всех на фирме создалось впечатление, что число заказов уменьшается.

В то же время Питер столкнулся с тем, что все большее маршрутов и посылок следует включать в план. Он создал базу данных — RoutePlan — для посылок и маршрутов, рассортировав их по почтовым индексам. Каждая поездка курьера охватывает несколько индексов при их оптимальной последовательности. Несколько курьеров могут обслуживать один и тот же маршрут.

Джона попросили отвечать на некоторые телефонные звонки самостоятельно. Например, он информирует заказчиков о диапазоне услуг, предоставляемых фирмой Quick Couriers, и регистрирует жалобы. Он также разбирается с тем, что случилось с посылками, и обязательно делает ответные звонки заказчикам. Теперь он имеет доступ к базе данных RoutePlan на компьютере Питера благодаря недавно установленному сетевому каналу между их компьютерами.

Для отслеживания всех сообщений и телефонных звонков Джон создал новую

базу данных, TelLog. Джон использует TelLog для регистрации всех телефонных звонков и для назначения им категорий и кодов приоритета.

Вопросы:

1. Что вызвало развитие Службы Service Desk?
2. Какой тип Службы Service Desk первоначально использовался для данного процесса?
3. Какая информация об инциденте существенна при обработке обращения (звонка)?
4. Приведите примеры категорий и приоритетов.
5. Кому может позвонить Джон, если он не в состоянии решить проблему?
6. Эффективная связь с ремонтной мастерской имеет существенное значение. Какой термин используется для этого в библиотеке ITIL?
7. Как может фирма Quick Couriers убедиться в том, что обращения по инцидентам не пропущены, и кто отвечает за это?
8. Оказывается ли в данном случае поддержка бизнес-операциям (Business Operations support)? Если да, объясните, как.
9. Какие информационные каналы к другим системам хотели бы вы создать, и с какой целью?
10. Какой отчет должен Джон представлять Питеру и Джейн?

### **А.3. Управление Проблемами**

Благодаря базам RoutePlan для разработки маршрутов, TelLog для регистрации звонков и Con Fig для регистрации инвентаря улучшился сервис, и уменьшилась рабочая нагрузка. Фирма Quick Couriers теперь имеет тридцать курьеров на маршрутах, а Джон и Джейн поженились, и свадебной «машиной», конечно же, был велосипед-тандем.

Джон теперь использует базу RoutePlan для планирования маршрутов. Привлекаемый к работе студент отвечает на телефонные звонки и может решить большую часть инцидентов с помощью предоставляемой Джоном документации. При возникновении новой проблемы, студент обращается за помощью к Питеру, Джону или Джейн, и затем документирует решение так, чтобы его можно было легко отыскать в следующий раз. Если курьер задерживается в пути из-за проблемы с велосипедом, студент из службы Service Desk отправляет запасную деталь на этот маршрут со следующим курьером. Если курьер не может справиться с проблемой, Питер доставляет ему другой велосипед на трейлере.

Однако Питера все еще беспокоит количество ремонтов дорожных велосипедов. Гоночные велосипеды легко ломаются, и они находятся в постоянном использовании. Вес в значительной степени зависит от того, как курьеры преодолевают бордюры и выбоины. У фирмы Quick Couriers возникает впечатление, что велосипеды марки А меньше подвержены износу, чем велосипеды марки В, но в этом нет уверенности. Некоторые узлы выходят из строя более часто, чем другие, но непонятно, виновато ли в этом использование, сборка или модель.

Причиной беспокойства Джейн является количество потерянных посылок. Хотя они, в конце концов, обнаруживаются, она думает сделать работу курьеров более надежной. Курьеры получают премии за производительность, существует также приз за максимальное среднее число доставок в час. Но Джейн все же хочет получать больше информации об эффективности их работы и обслуживании заказчиков, чтобы при необходимости проводить инструктаж.

Джона попросили более глубоко проанализировать данные в базах TelLog, RoutePlan и ConFig для определения скрытых причин недостатков. Он предполагает, что ему придется объединить большое число архивных данных и провести анализ тенденций изменения.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Какие действия предпринимает Джон и с каким результатом?
4. Какую информацию хочет получить Джон от других систем?
5. Приведите примеры проблем и известных ошибок.
6. Каковы действия Джона в отношении известных ошибок?
7. Какие выводы Питер предоставляет Джейн и Джону?

#### **А.4. Управление изменениями**

Изучая скрытые причины недостатков в работе курьеров, Джон узнал много полезного. Например, он обнаружил, что дисковые тормоза одной марки изнашиваются быстрее, чем другой, что некоторые курьеры более часто повреждают велосипеды по сравнению со своими коллегами, и что некоторые посылки теряются потому, что их кладут не в те курьерские трейлеры.

Джон дал некоторые рекомендации по этим проблемам. Так как эти рекомендации касались областей, которыми занимались Джейн и Питер, он обсудил с ними потенциальное действие предложенных мер и объем необходимой работы, но их реализации. События прошедшей недели обсуждаются на еженедельных собраниях в понедельник утром. Поскольку предполагается, что Джон будет давать предложения по улучшениям работы регулярно, то теперь у него есть своя повестка дня и перечень предлагаемых действий.

Питера попросили испытать новый тип тормозов. После этого он собирается составить график обслуживания, на основе которого будет проводиться поэтапная замена тормозов. Работа по замене тормозов будет идти одновременно с плановым обслуживанием для того, чтобы велосипеды не выводились из эксплуатации слишком надолго или слишком часто.

Будут опробованы предложения по структурированному подходу к сортировке и распределению посылок, а также проведены собрания с курьерами, чьи велосипеды слишком часто ломаются.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Какие действия предпринимаются после того, как Джон представил свои предложения?
4. Опишите, как бы вы тестировали различные предложения, в том числе требуется ли план возврата к начальному состоянию. Что могло бы быть включено в план тестирования?
5. Что учитывается в планирование модификаций? Определите слабые места, риски, необходимые ресурсы и ожидаемое воздействие.
6. Что необходимо для закрытия незавершенных мероприятий? Какой другой процесс может быть использован?

#### **А.5. Управление Релизами**

Когда курьеры доставляют посылки заказчикам, они оставляют велосипеды на улице. Джон купил несколько надежных замков для предотвращения краж велосипедов. Велосипеды оснащены также отдельными замками на колесах и замками для трейлеров.

Запасные ключи Питер держит в коробке в ящике стола. Курьеры иногда теряют свои ключи, и приходится тратить много сил на поиски подходящего запасного ключа. По прошествии некоторого времени становится трудно определить, для каких замков потеряны также и запасные ключи. Фирме Quick Couriers приходится регулярно поку-

пать новые замки, и сейчас, когда парк велосипедов расширяется, это обходится весьма дорого. Поэтому Питер решил улучшить введение ключами и их копиями.

Комплекты ключей определены для каждого велосипеда. Замки пронумерованы, и номера занесены в базу данных ConFig. Питер покупает шкаф для хранения ключей и их дубликатов.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Какие действия необходимо предпринять перед тем, как использовать новый комплект ключей?
4. Какие действия предпринимаются перед тем, как курьер может получить новый комплект копий ключей?
5. Заменили бы вы весь комплект при выходе из строя одного замка? Как бы вы это назвали?
6. Какие действия вы бы предприняли при замене только одного замка? Как бы вы это назвали?

#### **А.6. Управление Доступностью**

Работы у фирмы Quick Couriers становятся все больше. При выходе велосипеда из строя на его ремонт уходит слишком много времени, окончания которого курьер с доставляемой посылкой должен ждать на обочине дороги. Кроме того, если курьер заболел, нарушается весь график доставки. Заказчики начинают жаловаться на слишком долгую доставку.

Джейн хочет сама заняться этим вопросом и включить его в планы компании. Данный вопрос охватывает обслуживание, время доставки и персонал. Целью компании является обеспечение всех возможностей для наиболее быстрой доставки. Среди возможных решений этого вопроса — организация мобильной ремонтной бригады, покупка телефонного коммутатора с системой меню, создание системы обработки и отслеживания заказов в Интернете. Все это требует значительных инвестиций.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Перечислите некоторые положительные моменты, угрозы и уязвимые места.
4. Используйте эту информацию для определения рисков.
5. Какие превентивные меры вы можете предложить?
6. Перечислите, что должно быть включено в план в части обслуживания, поставщиков и персонала.

#### **А.7. Управление Мощностями**

Рынок быстро меняется, фирма Quick Couriers получает новых заказчиков в других районах, рассматривается возможность распространения услуг на Гаагу и Роттердам, являющиеся густо населенными городами страны. Питер также обдумывает открытие нового офиса в международном аэропорту Шипхол.

У Джейн есть информация о необходимом уровне кадрового обеспечения для каждого маршрута, полученная из практического опыта. Она использовала систему RoutePlan для создания отчета, показывающего по каждому маршруту, сколько посылок доставляются в каждый день недели, в какое время дня маршруты наиболее загружены, и сколько посылок входят в трейлер. Она использовала средние значения в качестве базового уровня и определила процентное отношение выше и ниже базового уровня для каждого месяца и времени дня. Она хочет использовать эту информацию для планирования оборудования и персонала.

Джейн использует эту информацию для подготовки отчета об ожидаемом рас-

ширении и необходимых затратах, и капиталовложениях.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Приведите примеры деятельности по моделированию.
4. Как можно справиться с пиковыми нагрузками без развертывания дополнительных мощностей?
5. Какие действия помогают в расчете ресурсов при открытии нового маршрута?
6. Что должно включаться в план возможностей?

#### **А.8. Управление Непрерывностью ИТ-сервиса**

На прошлой неделе сгорело здание по соседству с фирмой Quick Couriers. Это по-настоящему испугало Джейн, Джона и Питера. Их нынешнее помещение очень удобно, а поиск нового офиса в Амстердаме весьма труден. Они осознали, что если бы сгорело их здание, месяцы ушли бы на то, чтобы снова вернуться в бизнес.

Поэтому они решили включить опции восстановления в случае чрезвычайных обстоятельств в свои планы по поиску нового офиса в южной части Амстердама. Они также собираются рассмотреть альтернативные варианты поблизости от нынешнего местоположения, которые могли бы использоваться как временная база для обслуживания маршрутов в центре города. Их план включает следующие позиции: размещение; средства доступа; персонал; электронные файлы и компьютерные системы; оборудование; посылки заказчиков.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Какие причины заставляют компанию составлять план на случай чрезвычайных обстоятельств?
4. Каковы угрозы, активы компании и точки уязвимости?
5. Используйте эту информацию для определения рисков.
6. Какие превентивные меры могут быть приняты, и при каких рисках необходимы удаленные помещения для восстановления на случай чрезвычайных обстоятельств?
7. Каким термином библиотеки ITIL обозначается план на случай чрезвычайных обстоятельств, предлагающий использование ИТ-средств другой организации?
8. Определите позиции, которые должны быть включены в план перемещения на другое местоположение, и опишите способы тестирования такого плана.
9. Какова зависимость плана обеспечения непрерывности ИТ-сервиса от плана возможностей и плана повышения доступности (например, новый офис)?
10. Каково влияние процесса Управления Изменениями (Консультативного комитета по изменениям — САВ)? Приведите пример для данного случая.

#### **А.9. Управление финансами**

Диапазон услуг, предоставляемых фирмой Quick Couriers, расширяется. Фирма использует сниженные тарифы для доставки в непииковые периоды времени, наценки за срочную доставку и скидки за большие объемы. Заказчики могут использовать Интернет для подачи заявок и для отслеживания местонахождения своих посылок. Однако некоторые из работников Quick Couriers уволились и основали собственное дело, что повлияло на качество и стоимость услуг.

Возросли также затраты, связанные с поддержкой услуг. Фирма становится все более зависимой от эффективных ИТ-средств. Джейн заключила договор с поставщиком услуг сети Интернет на предоставление выделенной линии, и фирма Quick Couriers приняла на работу сетевого администратора, чтобы обеспечить поддержку работы системы. Есть ремонтная бригада, постоянно находящаяся в разъездах. Административ-

ные расходы увеличились из-за роста численности персонала. Вложены средства в помещения, так что теперь амортизационные отчисления стали существенным фактором в бухгалтерии. Экспресс-услуги по работе курьеров должны быть доступны в любое время, а это означает, что иногда курьеры простаивают.

Становится все труднее установить цены, которые бы покрывали затраты. Джейн хочет поддерживать некоторые услуги (которые их конкуренты также оказывают) путем назначения низких цен, но должна соблюдать осторожность, чтобы новые цены не привели к убыткам от основной деятельности.

Джейн хочет ввести централизованную систему учета расходов для получения информации о расходах, связанных с предоставлением каждой услуги. Она надеется, что сможет компенсировать потери на некоторых услугах за счет прибыли от других услуг, если будет получать больше информации о расходах на каждую услугу.

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Приведите примеры постоянных и переменных затрат, а также прямых и косвенных затрат.
4. Приведите пример каталога услуг и средств производства, необходимых для различных услуг.
5. Составьте суммарный план цен.

#### **А.10. Управление Уровнем Услуг**

Джейн хочет привязать к своей фирме постоянных клиентов. Поэтому она стремится поддерживать с ними более тесные контакты и заключать долгосрочные договоры на обслуживание. Вместо того, чтобы платить за каждую посылку или услугу, постоянные заказчики могли бы платить фиксированную ежемесячную плату. Это обеспечит фирму постоянным доходом, что, в свою очередь, облегчит планирование услуг.

Из-за того, что большое число велосипедов постоянно находятся на линии, фирма Quick Couriers становится все более зависимой от поставщиков деталей и других услуг. Поэтому Джейн хочет заключить с ними договоры, гарантирующие точное время поставки.

Фирма Quick Couriers приняла на работу нового сотрудника на должность представителя по работе с крупными клиентами (account manager). Его задачей является преобразование потребностей заказчиков в планы разработки новых или модифицированных услуг. После заключения внешних договоров он может начать подготовку нового каталога.

#### **А.10. Управление Уровнем Услуг**

Вопросы:

1. Что вызвало разработку этого процесса?
2. Кто вовлечен в процесс и в какой роли?
3. Опишите функции представителя, по работе с крупными клиентами.
4. Приведите пример рамочного соглашения с постоянным заказчиком.
5. Как гарантируются услуги, согласованные с заказчиком?
6. Что может включаться в План обеспечения качества сервиса (SQP) компании?
7. Если бы вы были заведующим представителем по работе с крупными клиентами, с кем бы вы заключили OLA?
8. Кому бы вы докладывали о достижениях в предоставлении услуг?