

**Титульный лист материалов по дисциплине**  
(заполняется по каждому виду учебного материала)

ДИСЦИПИНА Управление информационно-технологическими сервисами и контентом  
(полное наименование дисциплины без сокращений)

ИНСТИТУТ Информационных технологий

КАФЕДРА Практической и прикладной информатики  
полное наименование кафедры

ВИД УЧЕБНОГО  
МАТЕРИАЛА План практических занятий. Методические указания к практическим занятиям  
(в соответствии с пп. 1-11)

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ Павлович Татьяна Вячеславовна  
(фамилия, имя, отчество)

СЕМЕСТР Осенний семестр, 2024-2025  
(указать семестр обучения, учебный год)



# Управление ИТ-сервисами и контентом

## Практическое задание по работе в ITSM-системе vsDesk

### Тема 2

Группы: ИНБО-01-22

ИНБО-02-22

ИНБО-03-22

ИНБО-04-22

ИНБО-09-22

Татьяна Вячеславовна Павлович  
Канд. технич. наук, доцент кафедры  
Практической и Прикладной Информатики



## Описание кейса

Вы – руководитель ИТ-отдела в рамках крупного предприятия согласно индивидуального варианта. Перечень индивидуальных вариантов представлен на следующем слайде. Номер индивидуального варианта соответствует Вашему номеру в списке группы.

Структурные подразделения этого предприятия являются внутренними клиентами Вашего ИТ-отдела.

Кроме этого, Ваш ИТ-отдел заключил сервисный договор с торговой компанией, реализующей продукцию через собственный Интернет-магазин. Этот Интернет-магазин является Вашим внешним клиентом. Индустрию этого Интернет-магазина Вам нужно выбрать самостоятельно.

Одним из контрагентов является Data-центр, который предоставляет Вашему ИТ-отделу сервера в аренду. На этих серверах хранятся данные информационных систем Ваших внутренних и внешних клиентов.

На слайдах 4 и 5 представлены схема бизнес-окружения Вашего ИТ-отдела и формулировка задания для выполнения в программе vsDesk.



# Варианты заданий

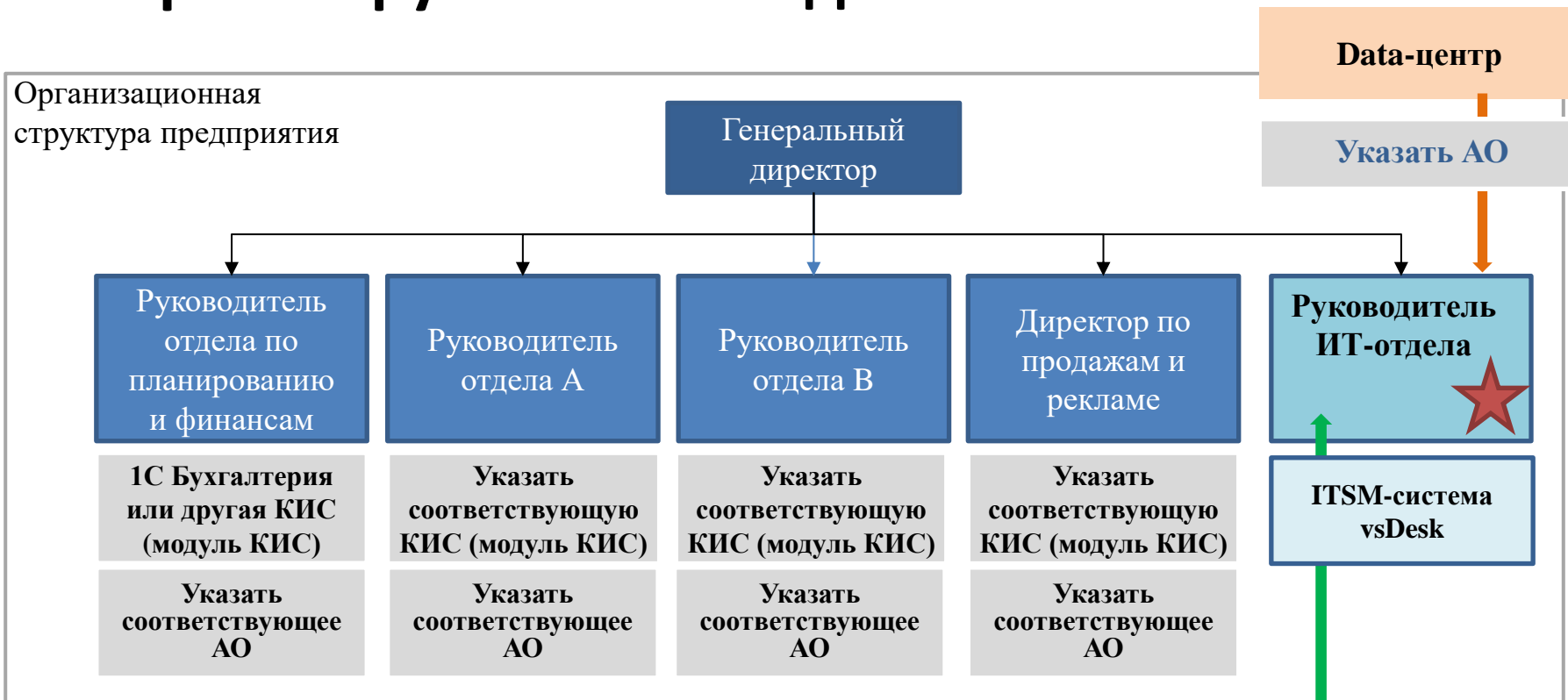
№ варианта	Индустрия
1	Сеть ресторанов
2	Турфирма (турагентство) <i>Note:</i> реализация туров, созданных туроператорами
3	Сеть кафе
4	Сеть отелей
5	Туроператор
6	Предприятие по производству и реализации мебели
7	Сеть салонов красоты
8	Сеть стоматологических клиник
9	Сеть медицинских центров
10	Сеть салонов по продаже автомобилей
11	Предприятие по производству офисной мебели
12	Производство и реализация строительно-дорожной техники
13	Предприятие по закупке и реализации косметики и парфюмерии
14	Предприятие по пошиву верхней одежды
15	Предприятие по производству и оптовой торговли канцелярскими товарами
16	Предприятие по производству и оптовой реализации удобрений
17	Предприятие по производству и оптовой реализации кормов для животных
18	Производство и оптовая реализация медицинских препаратов
19	Производство и оптовая реализация спортивных тренажеров
20	Предприятие по производству и оптовой реализации молочной продукции
21	Сеть фитнес-центров

№ варианта	Индустрия
22	Предприятие по производству и оптовой реализации велосипедов
23	Предприятие по производству и оптовой реализации оргтехники
24	Предприятие по производству и оптовой реализации отделочных материалов
25	Предприятие по производству и оптовой реализации запасных частей для легковых автомобилей
26	Предприятие по производству и реализации тренажеров виртуальной реальности
27	Транспортно-логистическая компания по перевозке грузов наземным транспортом
28	Нефте-перерабатывающее предприятие (НПЗ)
29	Гидроэлектростанция
30	Предприятие по производству и реализации бытовой химии
31	Предприятие по производству и оптовой реализации оптических изделий (очки с диоптриями и темные очки)
32	Предприятие по производству и оптовой реализации кондитерских изделий
33	Предприятие по закупке и оптовой торговли одеждой и обувью
34	Сеть магазинов по торговле ювелирными изделиями
35	Предприятие по производству и оптовой реализации пищевых добавок
36	Любая другая индустрия по согласованию с преподавателем



# Схема бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела

Организационная структура предприятия



*Примечание:*

- КИС – это Корпоративная Информационная Система;
- АО – аппаратное обеспечение.

Более подробно о КИС и АО смотрите пункт 4 этого Задания.

График продаж: 24/7.

Стратегическая цель – увеличить объем продаж на 15% до конца текущего года.

**Интернет-магазин**

Указать соответствующую КИС и АО



# Формулировка задания

## 1. Регистрация в системе vsDesk

Зарегистрироваться в системе под своим логином и паролем в роли Исполнитель. Указанные ниже задания выполнить под своими учетными данными (т.е. под своим логином и паролем).

## 2. Разработка схемы бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела

Этот пункт выполняется в любой программе для создания схем по выбору студента, например, в MS Power Point, Draw.io и т.д.

Определить индивидуальный вариант задания согласно списку группы. В соответствии с индивидуальным вариантом создать схему бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела на основании слайда выше.

Для создания этой схемы студенты могут выбрать любой графический редактор. Итоговая схема должна быть представлена преподавателю в виде одного слайда в MS Power Point.

На схеме указать названия отделов А и В согласно цепочке добавленной стоимости предприятия по варианту. Всего на схеме должно быть указано не менее 5-ти отделов.

Для каждого отдела указать конкретную информационную систему (ИС). Для этого студент должен сначала выбрать соответствующий класс системы и из этого класса систем выбрать наиболее подходящую. Например, процессы продаж и рекламы автоматизируют системы класса CRM (Customer Relationship Management). Из этого класса может быть выбрана система «1С:CRM КОРП».

Для каждого отдела указать соответствующее аппаратное обеспечение (АО). Примерами аппаратного обеспечения могут являться компьютеры, рабочие станции, сервера, принтеры и т.д. Для каждого отдела можно указать по одному элементу АО.

Для контрагента «Дата центр» следует указать конкретный тип серверов с названием бренда и модели.

Для интернет-магазина, который является внешним клиентом проектируемой ИТ-службы, следует указать одну соответствующую КИС и один вид АО.



# Формулировка задания

## 3. Создание контрагентов

Создать соответствующих контрагентов (внутренних и внешних) с указанием их типа. Внутренних контрагентов должно быть не менее четырех (по количеству отделов предприятия). Должно быть понятно, что это Ваши контрагенты.

## 4. Создание конфигурационных единиц (КЕ)

Для каждого контрагента создать по две КЕ: одной КЕ должна быть соответствующая КИС, а другой - соответствующий элемент Аппаратного Обеспечения (АО).

Для КИС нужно указать конкретное название, например, Битрикс24, 1С:CRM КОРП, Infor и т.д.

Для Ваших внутренних контрагентов Вы можете выбрать ERP-систему, которая комплексно автоматизирует процессы нескольких подразделений. В случае выбора ERP-системы, необходимо указать соответствующие модули для автоматизации процессов структурных подразделения Вашей компании. Например, модуль Производство «1С:ERP Управление предприятием» (см. последний слайд этого Задания).

Примером АО может быть персональный компьютер, ноутбук, планшет, принтер, сканер, сервер и т.д. Для каждого внутреннего контрагента лучше указать разные АО. Например, для отдела закупок можно указать ноутбук, для отдела продаж – принтер, для производственного отдела – планшет. Понятно, что у сотрудников каждого отдела будут планшеты и принтеры, лучше указать разные АО просто для разнообразия.



# Формулировка задания для работы в vsDesk

## 5. Создание ИТ-сервисов

Для каждой КЕ типа ПО и АО создать по одному ИТ-сервису. Данные сервисы предоставляет Ваша ИТ-поддержка соответствующим контрагентам. Для каждого ИТ-сервиса укажите условия предоставления, включая время реакции, выполнения (разрешения) и закрытия обращения.

Условия предоставления сервисов определяются согласно специфике работы предприятия. Специфика определяется согласно тому, что наиболее важно для предприятия из соответствующей индустрии для развития бизнеса и удержания конкурентных позиций на рынке.

### Примечание:

- данное задание рассчитано на две пары практических занятий;
- по результатам выполнения 2-го пункта задания студент должен предоставить один слайд в MS Power Point со схемой бизнес-окружения ИТ-отдела;
- результаты выполнения остальных пунктов задания студент должен продемонстрировать преподавателю в программе vsDesk.





# Дополнительная информация

## Контрагент

- Это одна из сторон договора или контракта. Каждый из партнёров, заключающих договор или контракт, считается контрагентом.
  - Контрагентами могут выступать подрядчики, покупатели или клиенты, поставщики, бизнес-партнеры, конкуренты, а также государственные органы, включая налоговую инспекцию и прочее.
- 

## Конфигурационная Единица (КЕ)

Это элементы ИТ-инфраструктуры предприятия, включая программное и аппаратное обеспечения (ПО+АО). Например, компьютеры, сервера, КИС, антивирусные программы, офисные программы и т.д.

ИТ-служба предоставляет ИТ-сервисы для поддержания КЕ в работоспособном состоянии.



# Дополнительная информация

## ITSM (IT Service Management)

- Способ ведения IT-бизнеса, направленного на оказание услуг.
- Класс ИС, который автоматизирует процессы ИТ-поддержки пользователей по предоставлению ИТ-сервисов, включая функции Help Desk или Service Desk.

---

## ИТ–услуга или ИТ-сервис

Это вид деятельности на основе информационных технологий, связанный с функционированием оборудования и программного обеспечения, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса Заказчика.



# Дополнительная информация

## Примеры ИТ-сервисов или ИТ-услуг:

- Мероприятия для стабильной работы оборудования и ПО.
- Модернизация оборудования, апгрейд ПО.
- Обслуживание пользовательских компьютеров.
- Ликвидация последствий вирусной атаки, настройка антивирусного ПО.
- Мероприятия по повышению корпоративной безопасности.
- Масштабирование инфраструктуры под новые потребности бизнеса.
- Развертывание и настройка новых продуктов и сервисов.
- Ремонт оборудования, включая периферийное и сетевое.
- Организация переезда офиса (только ИТ-составляющая).
- Консультации пользователей по техническим вопросам.
- Работа сисадмина на объекте (для устранения неполадок и других задач).
- Проведение ИТ-аудита, анализ текущей ситуации.
- Администрирование серверной группировки, компьютерной сети и телефонии.



# Дополнительная информация

Пример модулей ERP-системы  
«1С:ERP Управление предприятием»

Модули «1С:ERP Управление предприятием»

1С

Демонстрационная база / 1С:ERP Управление предприятием 2 (1С:Предприятие)

Начальная страница

Главное

Бюджетирование и планирование

CRM и маркетинг

Продажи

Закупки

Склад и доставка

Производство

Кадры

Зарплата

Казначейство

Финансовый результат и контроллинг

Внеоборотные активы

Регламентированный учет

Международный финансовый учет

НСИ и администрирование

← → Начальная страница

Мои задачи

Открыть

↻

Сгруппировать по

К исполнению

📄

Перенаправить...

Задача	Записана / Срок	Дата начала
--------	-----------------	-------------

⏮ ⏪ ⏩ ⏭

Взаимодействия

Ответственный:

< По предметам

+ Создать

✓

📄

👤

⏮

Места использования

Еще

?

↑	Последнее взаимодействие	Участники	Дата
_ от 13.02.2023 (Встреча)			
1	13.02.2023 18:47:24	Тема	
Прайс-лист от 19.02.2023 (Исходящее письмо)		АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО ХОЛДИНГ ВТБ КАПИТАЛ	13.02.2023
19.02.2023 19:53:22			
Прайс-лист от 19.02.2023 (Исходящее письмо)			
19.02.2023 19:52:41			

⏮ ⏪ ⏩ ⏭