



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"МИРЭА - Российский технологический университет"

## **РТУ МИРЭА**

---

Институт информационных технологий (ИИТ)  
Кафедра практической и прикладной информатики

### **ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ №2**

**по дисциплине**

«Управление информационно-технологическими сервисами и контентом»  
**По теме: «Предприятие по производству и оптовой реализации велосипедов «stels»»**

Выполнил студент группы ИНБО-12-23

Албахтин И.В.

Принял преподаватель

Борzych Н.Ю.

Москва 2025

## Регистрация в системе vsDesk

Илья

Пользователи / vexeveryone

Основная информация

Фото

Полное имя Илья

Компания Компания А

Email il.albahtin@gmail.com

Подразделение ИТ отдел

Роль Исполнитель

Уведомлять по e-mail Да

Уведомлять по SMS Нет

Рисунок 1 – Создание и авторизация под своей учетной записью с ролью «Исполнитель»

## Разработка схемы бизнес-окружения проектируемого ИТ-отдела

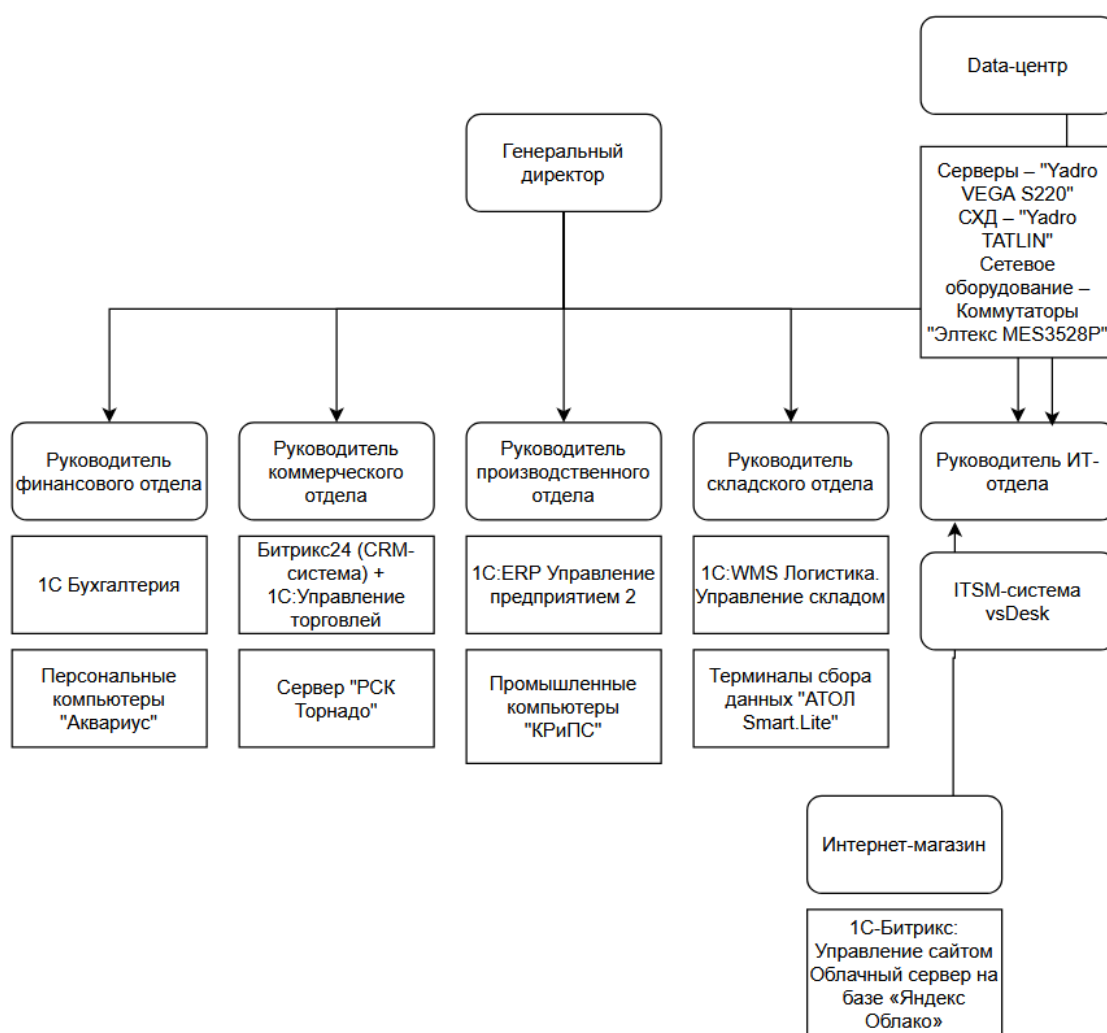







Рисунок 2 - Схема бизнес-окружения

## Создание контрагентов

 **Управление компаниями**

Элементов:  


	Наименование	Руководитель	Юридический адрес	Фактический адрес
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Decathlon S.A.	Мартин Коппола	Франция	Франция
	DHL Group	Адриан Марлей	Германия	Германия
	Microsoft Corporation	Сатья Наделла	США	США
	Shimano Inc.	Сатья Наделла	Япония	Япония
	Stels (ООО «Веломоторс»)	Начёвкин Ю.Ю.	Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777	Москва, ул. Пупырина, д.6, кв.777

Рисунок 3 – Создание компаний контрагентов

### Редактировать Коммерческий отдел

Название

Коммерческий отдел

Компания

Stels (ООО «Веломоторс»)

Руководитель

Васин В.В.

Сервисы

Сервисы

Нет результатов.

**Рисунок 4 – Создание внутренних контрагентов на примере коммерческого отдела**

### Редактировать Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.

Название

Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.

Компания

Decathlon S.A.

Руководитель

Барбара Мартин Колпола

Сервисы



















**Рисунок 5 – Создание внешних контрагентов на примере контрагента сбыта оптом**

### Подразделения

+

Элементов: 30

Элементы 1—9 из 9.

Название	Компания	Руководитель	Действия
Дилеры и оптовые покупатели – Decathlon S.A.	Decathlon S.A.	1	 
ИТ отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Коммерческий отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Логистическая компания – DHL Group	DHL Group	1	 
Поставщик комплектующих – Shimano Inc.	Shimano Inc.	1	 
Поставщик ПО – Microsoft Corporation	Microsoft Corporation	1	 
Производственный отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Складской отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 
Финансовый отдел	Stels (ООО «Веломоторс»)	1	 

**Рисунок 6 – Получившиеся контрагенты**

# Создание конфигурационных единиц (КЕ)

Наименование \*

Рабочее место Васина В.В.

Типы КЕ \*

Рабочая станция

Статус \*

Используется

Пользователь \*

Васин В.В.

Описание

<>

↑

B

/

↵

≡

≡

↶

≡

↷

↶

↷

Aa

A↑

asdsdasdas222

Инвентарный №

WS-156798

Местоположение

Дата ввода в эксплуатацию

27.12.2014

Дата вывода из эксплуатации

Стоимость

112200

руб.

Состав активов КЕ

Добавить актив

Рисунок 7 – Создание конфигурационной единицы (КЕ) на примере рабочего места Васина В.В.




<input type="checkbox"/>	№		Дата	Типы КЕ	Наименование	Статус	Компания	Пользователь	Подразделение	Инвентарный №	Местоположение	Стоимость
				▼		▼	▼					
<input type="checkbox"/>	1		27.12.2014 14:05	Рабочая станция	Рабочее место Кузнецова	Используется	Компания А	Васин В.В.	Коммерческий отдел	WS-156798		112200
<input type="checkbox"/>	2		05.03.2025 17:06	Мобильное рабочее место	Промышленный планшет Кузнецова А.С.	Используется	Компания А	Кузнецов А.С.	Производственный отдел			623000
<input type="checkbox"/>	3		05.03.2025 17:15	Мобильное рабочее место	Мобильное рабочее место Тимошенко Д.М.	Используется	Компания А	Тимошенко Д.М.	Складской отдел			325000
<input type="checkbox"/>	4		05.03.2025 17:22	Рабочая станция	Сервер ИТ-отдела	Используется	Компания А	Албахтин И.В.	ИТ отдел			618800
<input type="checkbox"/>	5		05.03.2025 17:34	Рабочая станция	Рабочее место Душко И.А.	Используется	Компания А	Душко И.А.	Финансовый отдел			46400

Рисунок 8 – Список получившихся конфигурационных единиц (КЕ)

# Создание ИТ-сервисов

Наименование \*

Настройка промышленного планшета и подключение к 1С:ERP Управление предприятием ("Производство")

Уровень сервиса \*

8x5 Basic

Приоритет \*

Высокий

Наблюдатель

Общедоступный

Нет

Принимать заявки в работу автоматически при открытии

Нет

Назначать свободного исполнителя из группы автоматически

Нет

Автоматически требовать согласования

Нет

Тема обращения

Настройка

Доступность % в мес. \*

50

Тип исполнителя

Пользователь

Исполнитель

Первая линия поддержки ИТ

Набор полей

Выберите значение

Чеклист

Выберите значение

Согласование

Категория сервиса

Внутренний отдел

Шаблон подзадач

Сервис

Правила эскалации

Правила эскалации по реакции

Минуты

30

Исполнитель

Первая линия поддержки ИТ

Группа исполнителей

+

Правила эскалации по решению

Минуты

60

Исполнитель

Первая линия поддержки ИТ

Группа исполнителей

+

Рисунок 8-9 – Создание ИТ-сервиса на примере настройки промышленного планшета

Категория сервиса	Наименование	Уровень сервиса	Приоритет	Исполнитель	Тема обращения
<div>Внутренний отдел</div>	Настройка промышленного планшета и подключение к 1С:ERP Управление предприятием ("Производство")	8x5 Basic	Высокий	Первая линия поддержки ИТ	Настройка
<div>Внутренний отдел</div>	Настройка Битрикс24 и 1С:Управление торговлей	8x5 Basic	Высокий	Первая линия поддержки ИТ	Подключение и настройка
<div>Внутренний отдел</div>	Обслуживание сканера	8x5 Basic	Средний	Вторая линия поддержки ИТ	Проблема со сканером
<div>Внутренний отдел</div>	Замена системы охлаждения сервера	8x5 Basic	Критический	Первая линия поддержки ИТ	Нагрев сервера
<div>Внутренний отдел</div>	Замена монитора Душко И.А.	8x5 Basic	Низкий	Вторая линия поддержки ИТ	Проблема с монитором у пользователя Душко И.А.

Рисунок 10 – Список получившихся ИТ-сервисов

## **ВЫВОД**

Выбор и настройка соответствующих информационных систем и аппаратного обеспечения для каждого подразделения обеспечивают автоматизацию ключевых бизнес-процессов, что повышает производительность и снижает вероятность ошибок. Создание ИТ-сервисов для каждой конфигурационной единицы позволяет обеспечить стабильную работу оборудования и программного обеспечения, что напрямую влияет на удовлетворение потребностей бизнеса и клиентов. Кроме того, работа в системе vsDesk, включая создание контрагентов и конфигурационных единиц, помогает эффективно управлять запросами и инцидентами, что способствует повышению качества предоставляемых ИТ-услуг и улучшению взаимодействия между всеми участниками процесса.