|  |
| --- |
| МИНОБРНАУКИ РОССИИ |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования **«МИРЭА − Российский технологический университет»**  **РТУ МИРЭА** |

**Институт информационных технологий (ИИТ)**

**Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Утверждаю |
|  |  | Заведующий кафедрой ППИ |
|  |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Зуев А.С.  (подпись) |
|  |  | «21» сентября 2024 г. |

**ЗАДАНИЕ**

**на выполнение курсовой работы**

по дисциплине «Управление информационно-технологическими сервисами

и контентом»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Студент Албахтин Илья Владиславович | | | Группа ИНБО-12-23 |
| **Тема** «Управление ИТ-сервисами и контентом в информационных ITSM-системах с целью поддержки бизнес-пользователей предприятия по производству и оптовой продажи велосипедов ООО «СТЕЛС». | | | |
| **Исходные данные:** описание кейса и выбранная студентом организация | | | |
| Перечень вопросов, подлежащих разработке, и обязательного графического материала в программе vsDesk:   * создание контрагентов для проектируемого ИТ-отдела и элементов ИТ-инфраструктуры; * управление каталогом ИТ-сервисов; * создание организационной структуру ИТ-отдела с указанием линий ИТ-поддержки, а также соответствующих должностей сотрудников для этих линий; * управление уровнем обслуживания, включая создание сервисных договоров типов SLA, OLA и UC; * создание отчетов о результатах управления ИТ-сервисами.   Перечень вопросов, подлежащих разработке, и обязательного графического материала в платформе BPMSoft:   * управление контентом в рамках рекламы и продвижения продуктов предприятия, включая создание и запуск маркетинговой кампанию, а также анализ хода ее выполнения; * управления лидами, включая квалификацию, распределение и перевод лида в продажу; * создание аналитических дашбордов по управлению контентом. | | | |
| **Срок представления к защите курсовой работы: до** «15» мая 2025 г. | | | |
| **Задание на курсовую работу выдал** | *Подпись руководителя* | Павлович Т.В.  *(ФИО руководителя)* | |
| «17» февраля 2025 г. | | | |
| **Задание на курсовую работу получил** | *Подпись обучающегося* | Албахтин И.В.  *(ФИО обучающегося)* | |
| «17» февраля 2025 г. | | | |