



Общество с ограниченной  
ответственностью  
Глобал Дата Консалтинг энд  
Сервисез (ООО «ДжиДиСи Сервисез»)  
Группа компаний ICL

Адрес: 420029, г. Казань,  
Сибирский тракт, 34, корпус 1  
Тел.: +7(843) 272 26 03,  
Факс: +7 (843) 272 39 52  
E-MAIL: [pr@icl-services.com](mailto:pr@icl-services.com)  
ОГРН 1101690062638, ИНН 1660146230  
Банк: ПАО «Татфондбанк» г. Казань  
Р/с: 40702810300000008847  
К/с: 30101810100000000815, БИК: 049205815

Исх. № 1  
На № \_\_\_\_\_

От 26.09.2016  
От \_\_\_\_\_

### СПРАВКА

о внедрении результатов исследования,  
полученных в диссертации А.С. Тощева  
«Интеллектуальная система повышения эффективности ИТ-службы предприятия»

Рассмотренные Генеральным директором ООО «ДжиДиСи Сервисез» (группа компаний ICL) результаты, полученные А.С. Тощевым в рамках диссертационного исследования на тему «Интеллектуальная система повышения эффективности ИТ-службы предприятия», имеют реальное практическое значение для предприятия. Работа выполнялась в период с 2011 по 2016 г. и была направлена на повышение эффективности труда специалистов предприятия.

К наиболее существенным результатам исследования относятся:

1. Функциональное сравнение систем управления базами знаний в области поддержки информационной инфраструктуры предприятия для выбора наиболее оптимальной;
2. Разработана модель проблемно-ориентированной системы управления базой знаний и оптимизации процессов обработки запросов пользователей в области обслуживания ИТ-инфраструктуры предприятия;
3. Программная реализация в форме фреймворка модели проблемно-ориентированной системы управления базой знаний и оптимизации обработки запросов пользователей в области обслуживания ИТ-инфраструктуры предприятия.

В соответствии с предложениями А.С. Тощева проведена апробация системы на проектах поддержки удаленной инфраструктуры предприятий компании.

Удалось добиться автоматического разрешения инцидентов на уровне 50%, что привело к оптимизации работы.

Директор ДжиДиСи  
ООО «ДжиДиСи Сервисез»



С.В. Соловьёв

