

ИДЗ по курсу «ИТ-инфраструктура современного предприятия»

Задание 1. Определение структуры ИТ-процессов. Анализ процессов AS-IS. Определение процессов TO-BE.

1) определить анализируемые ИТ-процессы (не менее 5 процессов) – предлагается рассмотреть процессы поддержки ИТ-сервисов:

- управление инцидентами;
- управление проблемами;
- управление конфигурациями;
- управление изменениями;
- управление релизами.

2) Для каждого процесса построить его модель «как есть» с помощью любой известной нотации моделирования. Предлагается использовать UML Activity Diagram, BPMN, ARIS EPC или блок-схемы.

3) Выполнить ранжирование процессов, подвергаемых изменениям (в каком порядке будет выполняться их совершенствование, если у процесса А – наивысшая оценка важности, то он совершенствуется первым и т.д.). Предлагается выполнить ранжирование на основе SWOT-анализа.

4) Согласно результатам ранжирования, построить модели процессов «как должно быть». Обосновать предлагаемые изменения (например, «в соответствии с рекомендациями ITIL»).

Задание 2. Управление изменениями ITIL. Составление и расчет сетевого графика.

Задание 3. Управление изменениями ITIL. Составление календарного плана и графика загрузки ресурсов.

Задание 4. Выбор ИТ-систем, поддерживающих выполнение процессов TO-BE. Расчет совокупной стоимости владения TCO.