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 информационной̆ 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО, должность, подпись, печать)