

Міністерство Освіти і Науки України
Київський Національний Університет імені Тараса Шевченка
Факультет Інформаційних Технологій
Кафедра Інформаційних систем та технологій

Звіт з лабораторної роботи № 3
з дисципліни «Інформаційна інфраструктура підприємств»
Тема «Створення моделі даних для побудування ІТ інфраструктури
підприємства »

Виконав студент 1-го курсу магістратури
групи ІРма-12
Гаврасієнко Є.О.

Київ – 2025

Мета роботи: Навчитись відображати ієрархію процесів у вигляді карти процесів, а в окремому бізнес-процесі — відображати діяльність, що здійснюється в ході процесу, залучені організаційні підрозділи, особи та групи осіб, вхідні та вихідні дані.



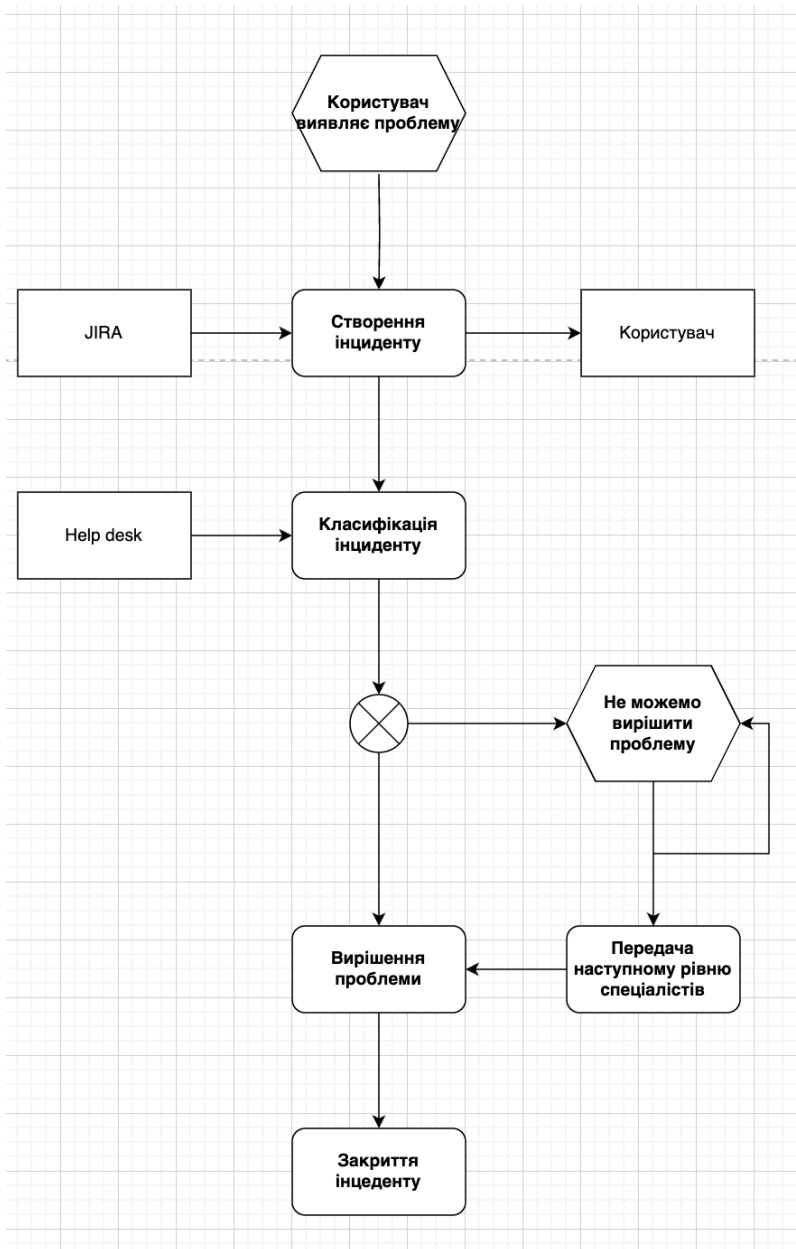
Згенерована карта візуалізує ієрархію основних ІТ-процесів, згрупованих відповідно до етапів життєвого циклу послуг за бібліотекою ITIL. Вона слугує оглядовою схемою для розуміння структури управління ІТ-сервісами на підприємстві.

Розділи карти:

1. Service Strategy / Стратегія послуг
Визначення цінності ІТ-послуг для бізнесу
Управління попитом, портфелем послуг та фінансами
2. Service Design / Проектування послуг
Планування нових або змінених послуг
Управління рівнем обслуговування, потужністю, безпекою та доступністю
3. Service Transition / Перехід послуг
Реалізація змін і нових послуг
Управління змінами, випусками та знаннями
4. Service Operation / Експлуатація послуг
Забезпечення стабільного надання послуг
Реакція на інциденти, події, запити й проблеми
5. Continual Service Improvement / Безперервне покращення
Оцінка ефективності та вдосконалення процесів і сервісів

Взаємозв'язки:

Кожна група процесів логічно пов’язана з іншими, забезпечуючи циклічність і безперервність управління ІТ-сервісами — від стратегічного планування до щоденної експлуатації та покращення.



Опис бізнес процесу в ІТ - “робота відділу підтримки”

Висновки: навчився відображати ієрархію процесів у вигляді карти процесів, а в окремому бізнес-процесі — відображати діяльність, що здійснюється в ході процесу, залучені організаційні підрозділи, особи та групи осіб, вхідні та вихідні дані.