

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Зими́на Алексе́я Вале́рьевича
«Развитие теоретических основ и методов конкурентного
управления жизненным циклом сервисов ИТ-провайдера»,
представленную на соискание ученой степени доктора техниче-
ских наук по специальности 2.3.4 – «Управление в организаци-
онных системах»**

Диссертационная работа А.В. Зими́на посвящена разработке оригинальных математических моделей и алгоритмов решения задач управления ИТ-сервисами и процессами жизненного цикла последних с использованием методов системного анализа, теории систем организационного управления и сетевого программирования. Актуальность темы диссертации связана с недостаточной эффективностью на современном этапе «лучших практик» организации деятельности поставщиков ИТ-услуг, в частности, из-за их широкого распространения. Развитие теоретических основ управления ИТ-активами на всех стадиях жизненного цикла ИТ-сервиса с целью повышения его конкурентоспособности до уровня, превышающего текущие среднерыночные значения, остро актуально и с практической, и с научной точки зрения.

В автореферате приведен краткий обзор научных результатов отечественных и зарубежных исследователей по теме диссертации и обоснована актуальность решаемых в диссертации задач. Автором предложено убедительное обоснование необходимости перехода от управления активами ИТ-провайдера на основе «лучших практик» менеджмента к управлению на основе математических моделей задач и оптимальных алгоритмов их решения.

Для решения проблемы повышения конкурентоспособности активов поставщиков ИТ-услуг на современном этапе соискателем исследованы следующие принципиальные задачи:

1. Изучение «лучших практик» методологии ITIL v3, v4 по структуризации ИТ-деятельности и принятию решений при управлении жизненным циклом ИТ-сервисов.

2. Разработка методов анализа и синтеза функциональной структуры адаптивной к рыночной среде и саморазвивающейся системы конкурентного управления активами ИТ-провайдера.

3. Разработка методов формализации, а также постановка и разработка методов и алгоритмов для следующих задач управления ИТ-сервисами и процессами, решаемых на различных стадиях жизненного цикла ИТ-сервиса:

- задачи формирования функционального объема ERP-системы предприятия (стадия стратегии);

- задачи формирования календарного плана разработки ИТ-сервисов бизнес-процессов предприятия параллельно работающими проектными группами (стадия проектирования);

- задачи формирования функционального объема пилотного тестирования ERP-системы предприятия (стадия внедрения);

- задачи развертывания релизов ИТ-сервисов в эксплуатационной ИТ-среде (стадия эксплуатации);

- задачи формирования плана сервисных улучшений (стадия непрерывных улучшений);

- задачи унифицированного и персонифицированного управления компетенциями ИТ-персонала и пользователей ИТ-сервисов (все стадии жизненного цикла);

- теоретико-игровые задачи управления компетенциями ИТ-персонала и пользователей ИТ-сервисов (все стадии жизненного цикла).

4. Построение метода и процедуры решения обобщенной двойственной задачи (ОДЗ) сетевого программирования, порождаемой прямой задачей персонифицированного управления компетенциями.

5. Разработка специального программного обеспечения, реализующего механизмы оптимального управления ИТ-сервисами и ИТ-процессами.

Замечания и вопросы по автореферату:

1. Стр. 12, рис. 1. Не уточнено, в каком блоке рисунка реализуется мониторинг функционирования ИТ-активов.

2. Стр. 17, формула (20). Неясно, зачем для нелинейной модели задачи формирования плана сервисных улучшений введено ограничение и на максимальное, и на минимальное значение величины инвестиций.

3. Принципиальная интенция, проходящая через автореферат (и, видимо, всю диссертационную работу) — создание конкурентных преимуществ для ИТ-провайдеров за счёт обеспечения новых факторов и более

