

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Зимина Алексея Валерьевича «Развитие теоретических основ и методов конкурентного управления жизненным циклом сервисов ИТ-провайдера», представленную на соискание ученой степени доктора технических наук по специальности 2.3.4 – «Управление в организационных системах»

Системы управления деятельностью современных ИТ-компаний, количество которых и конкурентная борьба между которыми растет, характеризуются тем, что управляющие решения в них охватывают весь жизненный цикл предоставляемых ИТ-сервисов от предпроектного обследования до вывода из эксплуатации.

Важнейшей задачей поставщика ИТ-сервисов является поддержание на конкурентном уровне характеристик его основных активов: ИТ-сервисов и процессов, реализуемых на стадиях жизненного цикла сервиса. Широкое распространение «лучших практик» менеджмента по управлению ИТ-активами понизило эффективность применения последних и поставило в повестку дня задачу качественного улучшения свойств активов. Автор диссертации в качестве основного направления повышения конкурентности ИТ-активов выбрал интеграцию знаний о «лучших практиках» управления ИТ-сервисами и ИТ-процессами методологии ITIL и достижений теории управления и принятия решений, в частности, в дискретной математике и ее новейшем разделе – теории сетевого программирования.

Судя по автореферату и публикациям в диссертационной работе Зимина А. В. получены следующие новые результаты:

В первой главе приведен обзор основных сведений методологии ITIL об ИТ-сервисе, его жизненном цикле, об ИТ-процессах стадий, о проблемах, критических факторах успеха и рисках управления жизненным циклом ИТ-сервиса. Приведены и проанализированы базовые условия конкурентоспособности ИТ-провайдера и их связь с критическими факторами успеха. Показана взаимосвязь понятий конкурентоспособности активов и ИТ-стратегии поставщика ИТ-услуг. Описана взаимозависимость сервисных активов и активов потребителей сервисов.

Во второй главе исследуются задачи, решаемые на стадиях стратегии и непрерывной оптимизации жизненного цикла ИТ-сервиса. В ней описаны особенности управления портфелем ИТ-сервисов и формированием плана сервисных улучшений, а также значение этих задач для конкурентоспособной деятельности ИТ-провайдера.

В третьей главе формализуются постановки, разрабатываются алгоритмы и приводятся примеры решения наиболее сложных задач стадий проектирования и внедрения ИТ-сервиса: календарного планирования разработки сервисов и их тестирования.

В четвертой главе исследуются оптимизационные модели унифицированного и персонифицированного управления компетенциями пользователей, а также обобщенная двойственная задача, порождаемая прямой задачей персонифицированного управления компетенциями.

В главе 5 решаются задачи управления компетенциями и стимулированием персонала на базе игрового подхода

Таким образом, в диссертации получены существенные результаты по формированию теоретических основ и конкретных механизмов конкурентного управления ключевыми активами ИТ-провайдера.

В качестве замечаний и вопросов можно указать следующие:

1. Стр. 14. Непонятна формула 6.

2. Стр. 26, формулы (53) – (54). В чём особенность обобщенной двойственной задачи линейного программирования для прямой задачи? Как таковая двойственная задача для прямой задачи линейного программирования давно решена.

Замечания не снижают общее положительное впечатление о работе. Следует считать, что данное исследование удовлетворяет требованиям ВАК России, предъявляемым к докторским диссертациям по специальности 2.3.4 – «Управление в организационных системах», а ее автор Зимин Алексей Валерьевич, заслуживает присуждения ученой степени доктора технических наук.

Д.т.н., профессор,
главный научный сотрудник
института проблем управления
им. В. А. Трапезникова
Российской академии наук

А. Д. Цвиркун

«Институт проблем управления
им. В. А. Трапезникова
Российской академии наук»
117997, Россия, Москва,
ул. Профсоюзная, д. 65
тел. +7 495 198-17-20, доб. 1570
E-mail: tsvirkun@ipu.ru



Подпись Цвиркуна АД
ЗАВЕРЮ
Д.С. Цвиркуна

30.09.2012