

ОТЗЫВ

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

Диссертационная работа А.В. Зимина посвящена актуальной научной проблеме, имеющей важное хозяйственное значение. В автореферате показано, что исследуемые в работе модели и механизмы управления деятельностью ИТ-организаций имеют широкую область применения в реальной экономике и социальной сфере. Большинство известных научных результатов в названной области связаны с созданием и применением информационных систем организаций исходя из применения «лучших практик» менеджмента, в частности, представленных в библиотеке ITIL. При этом не в полной мере используются полученные результаты в области теории организационного управления и дискретной математики.

Исследование автора диссертации направлено на получение ИТ-провайдерами дополнительных конкурентных преимуществ посредством интеграции знаний об управлении ИТ-сервисами и ИТ-процессами методологии ITIL-v3, v4 и достижений теории управления и принятия решений в области построения математических постановок задач и оптимальных алгоритмов их решения. Для решения сложных задач управления жизненным циклом ИТ-сервиса, автором конкретизирована и практически применена схема системного анализа.

В диссертации автором разработаны формализации, а также алгоритмы решения 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);
- задач формирования и развертывания релизов ИТ-сервисов в эксплуатационной ИТ-среде (стадия внедрения);
- задач формирования плана сервисных улучшений (стадия непрерывных улучшений);
- задач унифицированного и персонифицированного управления компетенциями ИТ-персонала и пользователей ИТ-сервисов (все стадии жизненного цикла);
- теоретико-игровых задач управления компетенциями ИТ-персонала и пользователей ИТ-сервисов (все стадии жизненного цикла);

Малиновская Юлия Александровна