

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
МАГІСТРА**

на тему

**“Впровадження автоматизації ІТ-процесів
на підприємстві”**

Виконав: здобувач 2 курсу, групи КН-22м

Спеціальності 122 Комп'ютерні науки

Косарєв О.В.

Керівник: Барташевська Ю.М., к.е.н, доц.

м. Дніпро

2024

АНОТАЦІЯ

Косарев О.В. Впровадження автоматизації ІТ-процесів на підприємстві.

У кваліфікаційній роботі досліджено методи та способи впровадження програмного рішення на підприємстві, розглянуто їх теоретичні аспекти та проведено аналітику даних, необхідних для досягнення мети роботи.

На основі проведеного аналізу виявлено найбільш важливі і специфічні фактори й напрямки розвитку підприємства конкретної галузі.

В результаті виконання кваліфікаційної роботи було розроблено і впроваджено на підприємстві автоматизацію основних ІТ-процесів на базі програмного комплексу Atlassian Jira Service Management, та надані рекомендації щодо їх практичному використанню.

Ключові слова: автоматизація, дослідження, впровадження, бізнес-процеси, Atlassian, Jira, Service Management, ІТ процеси

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
1. АНАЛІЗ ПРЕДМЕТНОЇ ОБЛАСТІ.....	10
1.1 Аналіз об'єкта дослідження.....	10
1.2 Аналіз відомих продуктів для Service Desk	21
1.3 Формулювання завдання	26
1.4 Мета впровадження.....	26
1.5 План впровадження.....	28
1.6 Висновки по розділу	28
2. ВИБІР АРХІТЕКТУРНОГО РІШЕННЯ	29
2.1 Постановка завдання та формулювання вимог	29
2.2 Додаткові задачі	30
2.2.1 Ескалація інцидентів.....	30
2.2.2 SLA та прострочені інциденти	31
2.2.3 Історія інцидентів.....	32
2.3 Сценарії використання системи.....	33
3. РЕАЛІЗАЦІЯ ВПРОВАДЖЕННЯ	39
3.1 Завдання проекту.....	39
3.1.1 Критерії вибору системи	39
3.1.2 Хмарна інфраструктура.....	40
3.2 Процеси Service Desk в ІТ	42
3.3 Рекомендації щодо впровадження системи Service Desk в ІТ.....	43
3.4 Організація роботи служби Service Desk: інструкції, правила, звітність та контроль	44
3.5 Створення умов для роботи служби Service Desk	45
3.6 Принципи впровадження служби Service Desk	46
3.7 Функції та процеси у службі Service Desk.....	46
3.8 Експериментальні дослідження.....	47
3.9 Результати впровадження.....	49
3.10 Висновки по розділу	50
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	53
ДОДАТОК А. Апробація рішення	54