

## ОТЗЫВ

на бакалаврскую работу студента группы в437335/0124 Жагина Н.К.  
на тему:

*Внедрение автоматизированной системы обработки заявок  
на предоставление ИТ-услуг в компании ООО «СпейсВэб»*

Работа выполнена в соответствии с заданием и планом. В процессе разработки темы студент проявил самостоятельность, целеустремленность, инициативу, умение пользоваться специальной литературой, владение современными методами и средствами управления ИТ-услугами. Материал изложен достаточно последовательно и логично.

В работе представлены результаты внедрения автоматизированной системы управления заявками в службе технической поддержки пользователей в компании «СпейсВэб». ООО «СпейсВэб» является одним из крупнейших хостинг-провайдеров России. Компания предоставляет не только услуги хостинга, но и электронной почты, продвижения сайтов, предоставляет в аренду сервера и т.д. Для укрепления своих позиций на рынке и повышения качества обслуживания клиентов руководство компании приняло решение автоматизировать деятельность подразделений, осуществляющих техническую поддержку пользователей. Это позволит существенно повысить эффективность работы сотрудников за счет более рациональной организации их деятельности.

На основе анализа функциональных возможностей существующих систем управления ИТ-сервисами было выбрано бесплатное решение «OTRS» с открытым исходным кодом. В пояснительной записке представлены результаты развертывания и настройки решения в соответствии с потребностями компании, созданы учетные записи, назначены права, система настроена на прием заявок по разным каналам, организованы группы и очереди для различных линий поддержки. Также в работе продемонстрирован процесс обработки заявки сотрудником службы поддержки.

Содержание пояснительной записки показывает хорошие знания предметной области и теоретических основ процессного управления ИТ-услугами, четкое понимание бизнес-потребностей компании, владение современной методологией проектирования.

Вместе с тем в работе есть недостатки:

- отсутствуют выводы по главам;
- отсутствуют ссылки на первоисточники;
- библиографический список оформлен с нарушениями требований ГОСТ 7.0.5-2008.

Таким образом, бакалаврская работа студента Жагина Никиты Константиновича заслуживает оценки «хорошо», а ее автор – присвоения степени бакалавр по направлению 38.03.05 – «Бизнес-информатика».

*Научный руководитель, доцент ВШУБ  
19 июня 2018 года*

*А. Анисифоров*