3. Дадабаева Р.А., Жуковская И.Е. Вопросы применения технологий искусственного интеллекта в менеджменте экономических объектов // Инновации и инвестиции. 2024., №11, С.511-515.

4. Дьяков О.А. Особенности применения методов Data Mining в скоринговых решениях для коммерческих банков // Научные записки молодых исследователей. – 2017. – № 3. – С. 5-11.

5. Zhukóvskaya I.E., Espinel Suares A. Directrices y parámetros de la cooperación entre Rusia y Colombia en el ámbito educativo // Iberoamerica. 2025. № 3. С.135-156.

6. Попов В.Л. Бизнес-стратегии и управление технологией: учеб. пособие / В.Л. Попов. – Пермь: Изд-во Перм. нац. исслед. политехн. ун-та, 2023. – 165 с.

7. Шереметьева Е.Н., Адгизалова А.К., Попов Ю.Г. Методические аспекты управления данными на предприятии // Управленческие науки. 2025. №2. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskie-aspekty-upravleniya-dannymi-na-predpriyatii (дата обращения: 10.10.2025).

СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ИТ-УСЛУГ И ИТ-СЕРВИСОВ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

Н.С. Дарий
Науч. рук.: И.Е. Жуковская
г. Москва, Россия
Финансовый университет при правительстве РФ

Аннотация. *В настоящей работе показано, что управление ИТ-услугами (IT Service Management, ITSM) представляет собой комплексную методологию, направленную на системную организацию предоставления ИТ-сервисов. Автором подчеркивается, что в рамках ITSM рассматриваются все ключевые этапы жизненного цикла услуг – от их проектирования и создания до эксплуатации и последующей поддержки. Кроме того, в работе сделан вывод о том, что основная концепция заключается в том, что ИТ воспринимается не как вспомогательная функция, а как полноценная услуга, ориентированная на удовлетворение конкретных потребностей клиентов и конечных пользователей*

Ключевые слова: *Управление ИТ-услугами, ИТ-сервисы, эффективная обработка данных, управление проектами, управление изменениями, качество работы информационной системы*

MODERN APPROACHES TO ORGANIZING IT SERVICES AND IT SERVICES IN THE DIGITAL ENVIRONMENT

N.S. Darii
Supervisor: I.E. Zhukovskaya
Moscow, Russia
Financial University under the Government of the Russian Federation

Annotation. *This paper demonstrates that IT Service Management (ITSM) is a comprehensive methodology aimed at systematically organizing the delivery of IT services. The author emphasizes that ITSM addresses all key stages of the service lifecycle–from design and creation to operation and subsequent support. Furthermore, the paper concludes that the core concept is that IT is perceived not as an auxiliary function, but as a full-fledged service focused on meeting the specific needs of clients and end users.*

Keywords: *IT Service Management, IT Services, Efficient Data Processing, Project Management, Change Management, Information System Performance*

В современный период активное развитие получают ИТ-услуги и ИТ-сервисы. В этой на предприятиях и в организациях связи необходимо обеспечить управление ИТ-услугами (IT Service Management, ITSM). ITSM представляет собой набор из множества блоков (рис. 1). Рассмотрим составляющие более подробно. Как показывает практика, чтобы начать оказывать ИТ-услуги предприятиям и организациям необходимо разработать каталог. На данном этапе

нужно определиться какие услуги вообще поставщик предоставляет, зачем могут обратиться люди. Сюда могут входить услуги по обеспечению рабочего места, поддержание работы системы, аренда автомобиля, консультация по разным вопросам и т.д.

Как видно, из рисунка 1, когда каталог создан, можно приступить к обработке приходящих запросов. Service desk – это система автоматизации работы техподдержки с клиентскими обращениями. Условно service desk можно назвать «диспетчерской», в которой сотрудники обрабатывают запросы по созданному каталогу услуг.

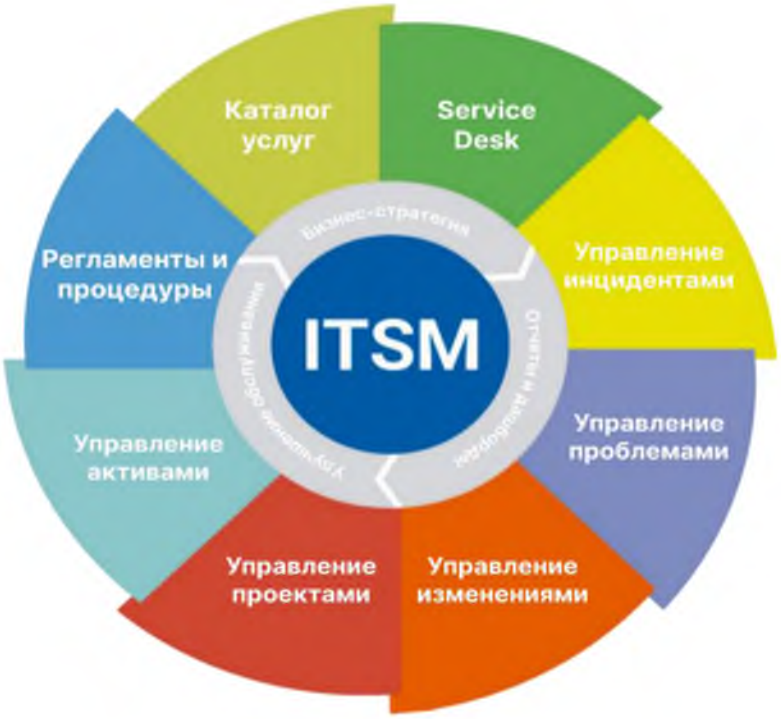


Рис.1. Основные блоки ITSM

Источник: https://heimdalsecurity.com/blog/what-is-itsm-software/

В ходе работы службы поддержки, команда может столкнуться с такими вещами, как «инцидент» и «проблема», Оба они связаны с процессом решения возникшего сбоя и регистрируются с помощью создания тикета в системе Сервис-Деска. Однако, по своей сути они достаточно сильно отличаются друг от друга.

Инцидент представляет из себя какую-то поломку, из-за которой работа не может продолжаться в штатном режиме, например, кратковременно вышел из строя сервер и необходимо восстановить его работу. У каждого инцидента есть уровень влияния, то на сколько критично данное происшествие для бизнеса. В зависимости от уровня влияния меры по устранению могут быть. Ошибка у одного пользователя является менее важной по сравнению, если система сломалось, и работа полностью остановилась. Чем выше влияние, тем быстрее необходимо всё исправить, в этом случае время реакции и время решения будут гораздо короче, чем ошибка входа для одного сотрудника. Значимость тех или иных инцидентов прописывается в SLA, и поставщик услуг обязуется реагировать на инциденты по прописанным срокам. Проблема несёт более масштабный характер и может не решаться на протяжении многих лет. В системе что-то не работает – инцидент, причина поломки – проблема.

Процесс управления изменениями (Change Management) в ИТ-среде включает планирование, реализацию и контроль всех модификаций, вносимых в каталог услуг.

ИТ-услуги со временем эволюционируют: внедрение новых систем или технологий приводит к необходимости пересмотра существующих процессов [1]. Таким образом, управление изменениями обеспечивает адаптацию ИТ-инфраструктуры к требованиям бизнеса. В свою очередь, управление проектами способствует достижению стратегических

целей компании посредством чётко регламентированных подходов, таких как PMBoK (Project Management Body of Knowledge). Каждый проект реализуется в соответствии с определёнными временными рамками, перечнем задач, ключевыми этапами и ожидаемыми результатами, а его реализация сопровождается документированными процессами и согласованными целями [5].

Управление ИТ-активами (часто обозначается как ITAM) – это процесс идентификации, обслуживания, модернизации и утилизации ИТ-активов. Управление активами помогает командам избегать простоев, способствует инновациям и снижает затраты бизнеса.

Регламенты и процедуры представляют собой санитарные нормы, чтобы всё работало так, как задумывалось при создании. Различные пути оказания услуг имеют под собой регламент, как и каким образом та или иная услуга должна оказываться, что является конечным артефактом и когда работу по её оказанию можно считать выполненной. Допустим, сотрудник службы поддержки направил ответ на вопрос клиента и закрыл запрос, но проблема, с которой столкнулся пользователь никуда не исчезла. Клиент должен заново подавать запрос, чтобы получить помощь, это приведёт к созданию большого количества запросов, неудовлетворённости клиентов и т.д. Регламент, согласно которому сотрудник должен убедиться и получить от клиента подтверждение, что проблема решена и как артефакт письмо с подтверждением, поможет избежать подобных проблем. В таблице 1 представлено сравнение ITSM систем по функциональным требованиям, представленных на рынке.

Таблица 1 – Сравнение ITSM систем на рынке

Критерии сравнения	**Comindware**	**SERVICENOW**	**Naumen Service Desk**	**SimpleOne**	**ITSM365**
Визуальный редактор бизнес-процессов	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Нет*
Управление заявками	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Конструктор форм	*Да*	*Да*	*Нет*	*Да*	*Да*
Настройка пользовательского интерфейса без программирования	*Да*	*Да*	*Нет*	*Да*	*Нет*
Управление клиентами	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Сбор заявок из разных каналов	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Веб-клиент	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Мобильное приложение	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Конструктор отчетов	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Поддержка Low-code инструментов для автоматизации процессов	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Нет*
Настройка ролевой модели пользователей	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Портал самообслуживания	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Поддержка BPMN 2.0	*Да*	*Нет*	*Да*	*Нет*	*Нет*
Полнофункциональный ЭДО	*Да*	*Нет*	*Да*	*Нет*	*Нет*
Настройка бизнес-правил/сценариев	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Нет*

Эргономичный интерфейс	*Да*	*Да*	*Нет*	*Да*	*Нет*
Поддержка справочников	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Дэшборды	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
REST API для интеграции	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Наличие демоверсии	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*	*Да*
Соответствие требованиям импортозамещения	*Да*	*Нет*	*Да*	*Да*	*Да*

Источник: Составлено автором на основе https://www.top10-itsm.ru/

При выборе решения, которое подойдёт организации важно найти решение, которое будет соотноситься по подходящей цене и предоставляемому функционалу.

Рассмотрим фундамент для всего описанного выше – ITIL.

На рисунке 2 изображены основные компоненты методологии управления информационными технологиями – ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL – это международный стандарт в области управления ИТ-услугами, основанный на концепции предоставления ИТ как услуги. Методология включает пять ключевых компонентов: стратегия обслуживания (Service Strategy), проектирование (Service Design), переход (Service Transition), эксплуатация (Service Operation) и постоянное улучшение (Continual Service Improvement). Наиболее актуальной версией в настоящее время является ITIL 4, которая акцентирует внимание на создании ценности и взаимодействии всех заинтересованных сторон [4].

ITIL состоит из 8 блоков, которые в совокупности представляют общую картину. Разберёмся более подробно, что из себя представляет ITIL.



Рис. 2 Основные компоненты методологии управления информационными технологиями (ITIL)

Источник: https://admin24.ru/blog/itil-i-itsm-v-service-desk

Как видно из рис. 2, цепочка создания ценности в рамках ITIL 4 включает следующие этапы: проектирование и совершенствование продукта, взаимодействие с клиентами, преобразование и выпуск продукта, а также его поддержка. Каждый из этапов рассматривается через призму четырёх измерений: организации и люди, информация и технологии, партнёрства и поставщики, потоки создания ценности и процессы [2]

Принципы ITIL 4 включают: ориентацию на создание ценности; использование имеющихся ресурсов и опыта; итеративный подход с учётом обратной связи; сотрудничество и прозрачность; целостное мышление; простоту и практичность; автоматизацию процессов.

На практике рекомендации ITIL внедряются с помощью ITSM-систем, в частности, Service Desk – программного обеспечения для управления обращениями пользователей. Такие решения позволяют автоматизировать регистрацию, распределение, выполнение заявок, а также сбор аналитики [3], что способствует улучшению качества обслуживания.

Подводя итог вышесказанному, следует отметить, что несмотря на универсальность и эффективность, внедрение ITIL требует значительных затрат времени и ресурсов. Методология особенно эффективна в крупных организациях с развитой ИТ-инфраструктурой, но может быть нецелесообразна для малого и среднего бизнеса из-за длительного периода окупаемости и сложности адаптации.

Литература

1. Аганбегян А.Г. Место России среди ведущих стран мира в процессе интеграции и соперничества в перспективе / А.Г. Аганбегян Экономическое возрождение России. – 2024. – № 2. – С.12-33.

2. Бегалов Б.А., Жуковская И.Е. Сфера услуг как драйвер экономического развития страны в эпоху цифровизации (на примере Республики Узбекистан // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2024. №3 (67). С. 45-57.

3. Богданов А.Л., Дуля И.С. Применение нейронных сетей в решении задачи кредитного скоринга // Вестник Томского государственного университета. Экономика. – 2018. – № 44. – С. 173-183.

4. Дадабаева Р.А., Жуковская И.Е. Вопросы применения технологий искусственного интеллекта в менеджменте экономических объектов // Инновации и инвестиции. 2024., №11, С.511-515.

5. Zhukóvskaya I.E., Espinel Suares A. Directrices y parámetros de la cooperación entre Rusia y Colombia en el ámbito educativo // Iberoamerica. 2025. № 3. С.135-156.

ИННОВАЦИОННОЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО: ТРЕНДЫ И ВЫЗОВЫ 2025

А.С. Ковальчук
Науч. рук.: Н.З. Хаймурзина
г. Москва, Россия
Московская академия предпринимательства

Аннотация. *В докладе рассматриваются современные тенденции и вызовы, определяющие развитие инновационного предпринимательства в 2025 году. Раскрывается сущность инновационного предпринимательства как формы деятельности, направленной на создание и внедрение новых технологий, продуктов и бизнес-моделей. Проанализированы ключевые тренды: генеративный искусственный интеллект, автономные системы, устойчивое развитие и технологический суверенитет. Также внимание уделено основным рискам и барьерам, включая частую неопределённость, кадровый дефицит и неравномерность инновационного развития регионов. Определена роль государства и международного сотрудничества в формировании благоприятной инновационной экосистемы.*

Ключевые слова: и*нновационное предпринимательство, инновации, стартапы, цифровизация, искусственный интеллект, устойчивое развитие, технологические тренды, инновационная экосистема, государственная поддержка.*

INNOVATIVE ENTREPRENEURSHIP: TRENDS AND CHALLENGES 2025

A.S. Kovalchuk
Scientific supervisor: N.Z. Khaimurzina
Moskva, Russia
Moscow Academy of Entrepreneurship

Annotation: *This report examines current trends and challenges shaping the development of innovative entrepreneurship in 2025. It explores the essence of innovative entrepreneurship as a form of activity aimed at creating and implementing new technologies, products, and business models. Key trends analyzed include generative artificial intelligence, autonomous systems, hyperautomation, sustainable development, and technological sovereignty. Special attention is paid to key risks and barriers, including*