

Эффективное использование энергии, или «пятый вид топлива» – использование меньшего количества энергии, чтобы обеспечить тот же уровень энергетического обеспечения зданий или технологических процессов на производстве.

Для достижения максимального энергосбережения дома необходимо соблюдать множество правил. В нашем проекте мы решили остановиться на некоторых из них:

- следить за энергосбережением покупаемых и используемых электроприборов;
- заменить лампы накаливания на энергосберегающие или LED.

Ю. Ю. Козусёнок

Научный руководитель – В. Л. Кулешова, БФ БГЭУ (Бобруйск)

УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

Любое современное предприятие уже не может существовать без использования информационных технологий. Информационные технологии сами по себе представляют лишь возможность для предприятия в организации ведения непрерывного бизнеса, как в локальных, так и глобальных масштабах.

Применение информационных технологий сказывается не только на скорости выполнения бизнес-процессов, но и на их качестве. Современные программные продукты могут обеспечить не только автоматизацию работы всей организации, но и оперативный контроль каждого процесса на предприятии вплоть до конкретных операций. Такие продукты позволяют не только планировать, но и строить прогнозы деятельности предприятия на годы вперёд. Благодаря внедрению таких технологий предприятие может выявить резервы для оптимизации своей деятельности, увеличения прибыли и роста конкурентоспособности.

Деятельность ИТ-подразделений, связанная с устранением инцидентов, оказывает существенно влияние на восприятие ИТ пользователями в целом. Для того, что эффективно управлять этой деятельностью, должен быть определен соответствующий порядок действий.

Управления инцидентами – процесс, отвечающий за управление жизненным циклом всех инцидентов. Управление инцидентами обеспечивает минимизацию влияния на бизнес и восстановление нормального функционирования услуги наиболее быстрым способом.

В рамках достижения цели задачами процесса управления инцидентами являются: 1) обеспечение использования стандартных методов и процедур эффективного и оперативного реагирования, анализа, документирования, текущего управления и отчетности в ходе решения инцидентов; 2) повышение прозрачности и коммуникаций при решении инцидентов между бизнесом и ИТ; 3) улучшение восприятия бизнесом ИТ через профессиональный подход к решению инцидентов; 4) совмещение приоритетов в решении инцидентов с приоритетами бизнеса; 5) поддержка удовлетворенности пользователей качеством ИТ-услуг.

В частности, Управление инцидентами помогает бизнесу тем, что: 1) быстро находит и разрешает инциденты, в результате чего снижается время простоя услуг, что в целом увеличивает показатели доступности услуг; 2) выравнивает деятельности ИТ в соответствии с приоритетами бизнеса; 3) увеличивает способность выявления возможностей для улучшения услуг в результате расследования инцидентов; 4) Service Desk, разрешая инциденты, определяет дополнительные требования ИТ и бизнеса к услугам и обучению.

Управление инцидентами ведётся в специально разработанной конфигурации для «1С: Предприятие 8.2». Конфигурация поддерживает ведение следующих документов: обращение, запрос на услуги, запрос на конфигурационные единицы, инцидент, проблема. Формируются отчёты по всем документам с возможностью настройки отбора по любому реквизиту.

Управление инцидентами позволяет оперативно решать возникающие внештатные ситуации в работе ИТ-инфраструктуры, тем самым снижая временные и финансовые издержки.

Список использованных источников

1. Описание ключевых процессов управления ИТ-услугами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.itexpert.ru/rus/ITEMS/proces/>. – Дата доступа: 28.01.2016.

2. ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.intuit.ru/studies/courses/2323/623/lecture/13578?page=2>. – Дата доступа: 28.01.2016.