DOI: https://doi.org/10.15688/re.volsu.2026.3.14

UDC 004.051
LBC 32.973.2

Submitted: 04.04.2026
Accepted: 15.05.2026

IT INFRASTRUCTURE MANAGEMENT MODEL OF A COMPANY WITHIN THE FRAMEWORK OF THE ITSM CONCEPT IN IDEF0 NOTATION [1]

Denis O. Matveev

Synergy University, Moscow, Russian Federation

Abstract. Business processes of enterprises are impossible without the support of IT infrastructure. This one contributes to the implementation of key functions related to data processing, storage, and telecommunications, as well as the cooperation of business participants. The processes of IT support for users in a company are inextricably linked to the management of the company's IT infrastructure. The primary objective of these processes is to maximize the level of IT services provided to the company's departments. However, it is crucial to prioritize the specific needs of the business. The methodologies defined within the framework of ITSM correspond to modern needs and define IT processes as part of the company's business, which allows the company's IT structures to be subject to the same effective laws that govern the business. This article focuses on the IT infrastructure of an enterprise as a classic object of management. The goal is to formalize typical IT processes in a company in accordance with ITSM-based IT infrastructure management methods, treating them as a management object. The primary research method in this article is analysis and modeling (IDEF0 notation). The following findings can be emphasized: a three-tier model of IT infrastructure management in business, which defines the attributes (inputs, outputs, impacts, means, and support) within the framework of a classical management object description; a business process diagram of IT infrastructure management in a company supporting ITIL processes (context, decomposition). These models allow for the formalization of key IT infrastructure management processes within a company within the framework of ITSM and ITIL practices. Implementation of this model contributes to improved business performance through more effective IT infrastructure management.

Key words: management of IT processes, IT service, ITSM, ITIL, IDEF0, IT infrastructure, SLA, three-loop model, business process, IT service digitalizing.

Citation. Matveev D.O., 2026. IT Infrastructure Management Model of a Company Within the Framework of the ITSM Concept in IDEF0 Notation. *Regionalnaya ekonomika. Yug Rossii* [Regional Economy. South of Russia], vol. 14, no. 3, pp. 157-165. (in Russian). DOI: https://doi.org/10.15688/re.volsu.2026.3.14

УДК 004.051
ББК 32.973.2

Дата поступления статьи: 04.04.2026
Дата принятия статьи: 15.05.2026

МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ КОМПАНИИ В РАМКАХ КОНЦЕПЦИИ ITSM В НОТАЦИИ IDEF0 [1]

Денис Олегович Матвеев

Университет «Синергия», г. Москва, Российская Федерация

Аннотация. Бизнес-процессы, происходящие на современных предприятиях, невозможны без поддержки ИТ-инфраструктуры. Последняя способствует реализации ключевых функций по обработке, хранению данных, обеспечению телекоммуникационных процессов, кооперации бизнес-участников. Процессы ИТ-поддержки пользователей в компании неразрывно связаны с процессами управления ИТ-инфраструктурой в компании. Канонической задачей в этих процессах является достижение максимизации уровня ИТ-сервисов, оказываемых производственным подразделениям компании. При этом должны в первую очередь учитываться конкретные потребности основного бизнеса. Технологии процессов, определенные в рамках методологии ITSM, соответствуют современным

© Матвеев Д.О., 2026

потребностям бизнеса и определяют ИТ-процессы как часть бизнеса компании, что позволяет подчинить ИТ-структуры компании тем же эффективным законам, по которым работает бизнес. Настоящая статья посвящена рассмотрению ИТ-инфраструктуры предприятия в качестве классического объекта управления. Цель – формализовать типичные ИТ-процессы в компании в соответствии с принятыми в ITSM методами управления ИТ-инфраструктурой, рассматривая их в качестве объекта управления. Основным методом исследования в статье является анализ и моделирование (нотация IDEF0). В качестве результатов исследования можно отметить следующие разработки: трехуровневая модель (схема) управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе, в которой определены атрибуты (входы, выходы, воздействия, средства и обеспечение) в рамках описания классического объекта управления; диаграмма бизнес-процесса управления ИТ-инфраструктурой в компании, поддерживающей ITIL-процессы (контекст, декомпозиция). Разработанные модели позволяют формализовать основные процессы управления ИТ-инфраструктурой в компании в рамках описания ITSM и практик ITIL. Реализация такой модели способствует улучшению показателей бизнеса за счет более эффективного управления ИТ-инфраструктурой.

Ключевые слова: управление ИТ-процессами, ИТ-услуга, ITSM, ITIL, IDEF0, ИТ-инфраструктура, SLA, трехконтурная модель, бизнес-процесс, цифровизация ИТ-услуг.

Цитирование. Матвеев Д. О., 2026. Модель управления ИТ-инфраструктурой компании в рамках концепции ITSM в нотации IDEF0 // Региональная экономика. Юг России. Т. 14, № 3. С. 157–165. DOI: https://doi.org/10.15688/re.volsu.2026.3.14

Введение

В современных условиях цифровизации бизнеса ИТ-инфраструктура стала одним из критически важных элементов общей системы, она характеризуется многообъектной средой, распределенностью, широким набором параметров, факторов риска [Бычков, Моисеенко, 2024]. Повышение производительности ИТ-систем и умение ими решать самые разные задачи обеспечило сильную интеграцию средств ИТ в бизнес-процессы компаний. В большинстве предприятий ИТ-системам делегированы задачи учета, хранения, обработки и анализа данных, расчета оптимальных технологий и управления и другие. Все это не позволяет больше рассматривать ИТ-сегмент компании отдельно от бизнес-процессов в рамках курса на оптимизацию управления предприятием. Таким образом, необходима интеграция ИТ-систем в структуру бизнес-процессов предприятия и рассмотрение ИТ-отделов как части бизнес-структуры, а сервисов, которые выполняют ИТ-отделы – как ИТ-услуги, предоставляемой другим отделам. В настоящее время широко распространены такие методологии, как ITSM или COBIT [Чепоров, 2025].

ITSM (IT Service Management) была разработана еще в конце 1980-х гг. и является результатом многолетнего накопленного опыта и информации в области менеджмента ИТ-сервисов [Габриелян и др., 2016]. В российских ИТ-компаниях данная методология зачастую не находит своего места ввиду таких факторов, как [Казакова, Ким, 2023]: недостаточное финансирование, нежелание перестраивать устоявшуюся ИТ-инфраструктуру компании, недостаточная компетентность топ-менеджеров [Полещук, 2023]. COBIT – международный стандарт, определяющий универсальные правила управления ИТ-инфраструктурой. Основная задача этого стандарта заключается в осмыслении и объединении задач, выполняемых ИТ-сектором, с общими бизнес-целями компании. И ITSM, и COBIT способствуют ликвидации дистанций между ИТ-департаментом и бизнес-подразделениями компаний, оптимизации поддержки конфигураций и информационной инфраструктуры, способствующей достижению бизнес-целей компании [Чеканин и др., 2020].

Применение методологий объединения задач ИТ как производителей услуг для бизнеса позволяет рассмотреть ИТ-инфраструктуру компании как объект управления. Чтобы лучше понимать функционирование этого объекта управления, необходимо выполнить его моделирование. Поскольку в данном случае интересны, прежде всего, функциональные процессы, то в качестве методологии моделирования лучше использовать методологию SADT и одну из ее нотаций [Лупоок, 2024] – IDEF0. В этой нотации можно выполнять функциональную декомпозицию любого бизнес-процесса, характеризовать каждый процесс / задачу с точки зрения входных и выходных потоков, средств и методов реализации и контроля [Мартьянов и др., 2023]. Наличие развернутой модели управления ИТ-инфраструктурой позволит систематизировать данные процессов, соотнести их с текущим положением и разработать комплекс мер по внедрению концепций ITSM, улучшению стратегии управления бизнес-процессами и их обеспечением ИТ-средствами [Эскин, 2024].

ИТ-инфраструктура компании как объект управления

Рассматривая ИТ-процессы как объект управления, следует прежде всего отметить, что потребность управления ИТ возникла вследствие совокупности факторов, среди которых можно выделить основные [Энрикес и др., 2020]:

– высокая стоимость программных и технических ИТ-компонентов;

– критическая важность и роль ИТ-систем в общей структуре бизнес-процессов;

– прогнозируемый длительный возврат капиталовложений в ИТ-инфраструктуру.

ИТ-системы обеспечивают штатное выполнение текущих и оперативных задач бизнес-процессов компании и являются основными инструментами их реализации. ИТ-инфраструктура реализует вычислительные, аналитические процессы, предоставляет средства коммуникаций, защиты информации, средства визуализации, систематизации хранения и обработки данных, а также позволяет выполнять текущие задачи проектно-изыскательских работ, разработку документации, оперативного управления технологическими процессами и мониторинга. Как и в любой системе, в ИТ-системах возникают нештатные ситуации. Некоторые их них могут быть критическими для бизнеса. Поэтому необходимо тщательно подходить к решению задач мониторинга и своевременного предупреждения таких инцидентов. Таким образом, можно определить следующие тезисы:

– нештатная ситуация в ИТ-сегменте компании является возмущением для бизнес-среды;

– каждое такое возмущение инициирует начало неких процессов, направленных на идентификацию природы возмущения;

– система управления ИТ-инфраструктурой (СУИ) предлагает (вырабатывает) некую реакцию (управляющее воздействие) для решения возникшей нештатной ситуации и приведение ИТ-инфраструктуры в штатное рабочее состояние.

Таким образом, в рамках обеспечения бизнеса процессы управления ИТ-инфраструктурой можно представить в виде трехконтурной модели управления (табл. 1).

Описанную трехуровневую модель управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе можно представить в виде схемы, приведенной на рис. 1. Как видно из данных табл. 1 и рис. 1, составленная модель управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе соответствует всем канонам методологии ITSM. Эта методология считается наиболее эффективной, поскольку она была разработана на основе библиотеки ITIL (Information Technologies Infrastructure Library), постоянно развивающейся и переизданной на данный момент уже в трех версиях. Библиотека ITIL является консолидацией лучших мировых практик в сфере управления ИТ-инфраструктурой компании. Их использование несомненно позволит повысить эффективность работы компании в целом за счет перепроектирования ИТ-процессов [Анисифоров, 2024]. Таким образом, применение методологии ITSM в рамках разработки модели управления ИТ-инфраструктурой считается обоснованным.

Модель бизнес-процесса управления ИТ-инфраструктурой

В классической модели управления ИТ-инфраструктурой в компании, поддерживаю-

Таблица 1

Контуры модели управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе

Контур	Средства	Обеспечение
Внешний	Информационно управляющая система (ИУС), системы диагностики и контроля, системы поддержки принятия решений, персонал, управляющий бизнесом, бизнес-процессы	Интеграция бизнеса с ИТ-инфраструктурой, мониторинг ИТ, оценка воздействий ИТ на эффективности бизнеса (определение критичности)
Внутренний	SLA-Service License Agreement (соглашение о качестве), CRM-системы, ИТ-инфраструктура, персонал, управляющий бизнесом	Управление качеством ИТ-услуг, предоставляемых ИТ-инфраструктурой для бизнеса
Оперативный	Системы управления инфраструктурой (СУИ), Системы информационно-технического сопровождения (ИТС), ИТ-персонал	Предоставление ИТ-услуг бизнесу в соответствии с требованиями SLA и обеспечивающих минимизацию оперативных затрат

Примечание. Составлено автором.

щей ITIL-процессы, можно выделить IDEF0-атрибуты (в соответствии с ICOM-кодировкой стандарта: Input, Control, Output, Mechanism), которые приведены и охарактеризованы в таблице 2.

Как видно из данных табл. 2, для всех атрибутов модели приведены контуры, определенные ранее (рис. 1, см. табл. 1), в которых эти атрибуты так или иначе задействованы. На рис. 2 приведена контекстная диаграмма бизнес-процесса управления ИТ-инфраструктурой в компании, поддерживающей ITIL-процессы, построенная по данным таблицы 2.

Для более детального описания процессов можно выполнить декомпозицию основного процесса в соответствии с правилами и инструментами нотации [Кравченко, 2024]. Так, в рамках декомпозиции основного процесса ключевыми задачами можно определить следующие: процессы приема и обработки входящих заявок пользователей на оказание им ИТ-услуг, которые требуются для нормальной реализации бизнес-процессов или обеспечения новых / проектируемых бизнес-функций; процессы выполнения заявок (оказания ИТ-услуг) ИТ-подразделением; процессы, отвечающие за снабжение ИТ-инфраструктуры необходимыми компонентами и комплектующими; процессы подготовки сводной отчетности.

Процессы обработки заявок на IT-услуги позволяют получить требования для выполнения заявок (уточнения), сформировать группы заявок (например, по отделам или по виду услуги), консолидировать данные о выполнении заявок. Процессы выполнения заявок позволяют: получить факты оказания ИТ-услуг; получить перечни выполненных работ; сформировать триггеры, которые будут автоматически менять статусы заявок для информирования соответствующих пользователей; получить заявки в ОМТС на снабжение соответствующими компонентами.

Процессы управления снабжением ИТ-ресурсами позволяют получить такие выходные материальные / информационные потоки, как: отчеты о проведенной инвентаризации ресурсов ИТ-инфраструктуры компании; компоненты, необходимые для завершения оказания ИТ-услуг по соответствующим заявкам пользователей.



Рис. 1. Схема трехуровневой модели управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе

Примечание. Разработано автором.

Таблица 2

ICOM атрибуты IDEF0-модели управления ИТ-инфраструктурой в компании

Атрибут	Наименование	Описание	Контуры
I	ИТ-ресурсы предприятия	Совокупность средств, обеспечивающих бизнес-процессы техническими устройствами и программными системами, обеспечивающими процессы коммуникации, хранения и обработки и генерирования информации и управляющих воздействий (сигналов)	Внутренний, Оперативный
I	Приобретаемые ПК, комплектующие, ПО	Программные продукты, технические средства и комплектующие, применяемые для настройки и оснащения компонентов, входящих в состав ИТ-ресурсов, для обеспечения выполнения бизнес-функций предприятия	Внутренний, Оперативный
I	Входящие заявки пользователей	Заявки на обслуживание (ремонт, дооснащение, техническое подключение, устранение сбоев и т. д.) ИТ-ресурсов, закрепленных за пользователями, созданные ими и направленные в ИТ-отдел (заявка на предоставление ИТ-услуги)	Внешний, Оперативный
I	Оценка качества оказанной услуги получателем (пользователем)	Обратная связь, поступающая от пользователей ИТ-ресурсов, содержащая оценку предоставленной ИТ-услуги в соответствии с принятой системой SLA	Внешний, Внутренний
O	Отчет о работе ИТ-подразделения	Отчетный документ, содержащий сводную информацию о выполненных задачах и работах сотрудниками ИТ-отдела в рамках процессов обработки заявок пользователей	Внешний, Внутренний
O	Дашборд со сводной инфографикой	Сводные данные, представленные инфографикой, отражающие операционные и сводные показатели реализации системы управления ИТ-услугами в компании (воронка заявок, показатели качества услуг, сводные затраты на ИТ-инфраструктуру, состояние ИТ-инфраструктуры и др.)	Внешний, Внутренний
O	Обслуженные заявки	Совокупность предоставленных производственным отделам ИТ-услуг	Внешний, Оперативный
C	Нормативы услуг	Нормативные справочники, в которых регламентируется порядок и требования к процессам оказания ИТ-услуг	Внутренний, Оперативный
C	Техническая политика компании	Документ, регламентирующий и регулирующий процессы применения и использования в компании ИТ-ресурсов (например, номенклатурный справочник, рекомендации по импортозамещению ИТ-систем и др.)	Внутренний, Оперативный
C	Регламенты работы ИТ-службы	Документы (должностные инструкции), определяющие порядок работы ИТ-отдела	Внутренний, Оперативный
C	Требования к форме отчетности	Требования, выработанные предприятием, к форме представления, содержанию, форматам и видам отчетных документов	Внешний, Внутренний, Оперативный
M	Информационная система	Программно-информационная система, способствующая автоматизации процесса управления ИТ-услугами	Внешний, Оперативный
M	Администратор ИС	Сотрудник (роль), отвечающий за администрирование процессов в информационных системах компании	Оперативный
M	ИТ-подразделение	Подразделение, отвечающие за реализацию всех Ит-процессов в компании	Оперативный
M	ОМТС	Отдел материально-технического снабжения (служба), которая отвечает за поставку средств (программное и техническое обеспечение) для ИТ-инфраструктуры компании	Внутренний, Оперативный
M	Менеджер (оператор)	Сотрудник (роль), отвечающий за управление заявками пользователей на оказание ИТ-услуг (при наличии подсистем, в которых пользователи могут сами создавать заявки, данную роль могут частично выполнять сами пользователи)	Внешний, Оперативный

Примечание. Составлено автором.

Кроме того, наличие связи производственный отдел (заявка) – ИТ-отдел (запрос на комплектующие) – ОМТС позволит оставить «следы», по которым можно проследить связи затрат на ИТ-инфраструктуру с потребностями бизнеса по следующей схеме: потребность бизнеса (новая бизнес-функция или обеспечение выполнения имеющейся) – создание заявки на ИТ-услугу; получение заявки отделом ИТ (присвоение уникального номера), исследование, определение потребностей в изменении ИТ-инфраструктуры, создание запроса (заявки) на приобретение компонентов (комплектующих) для выполнения услуги, «привязка» этого запроса к номеру родительской заявки пользователя; получение в ОМТС запроса на закупку компонентов (комплектующих), осуществление закупки, передача в ИТ-отдел для завершения оказания услуги, фиксация затрат; завершение выполнение ИТ-услуги, закрытие заявки; работающая бизнес-функция (обеспеченная бизнес-функция), зафиксированные потребности (ИТ-отдел) и расходы (ОМТС) на ее реализацию.

Таким образом, прослеживается основная сущность концепции ITSM, реализованной в управлении компанией. Диаграмма декомпозиции, соответствующая приведенным выше описаниям, показана на рисунке 3.

Таким образом, приведенная модель позволяет формализовать основные процессы управления ИТ-инфраструктурой в компании в рамках описания ITSM и практик ITIL. Реализация такой модели способствует улучшению показателей бизнеса за счет более эффективного управления ИТ-инфраструктурой [Коган, 2024]. Данная модель соответствует трехуровневой модели управления ИТ-инфраструктурой в бизнесе в рамках рассмотрения последней в качестве объекта управления.

Выводы

ИТ-процессы на предприятии имеют критическую важность, поэтому крайне важно иметь эффективную модель управления этими процессами. Разработанные диаграммы (см. рис. 2–3) показывают способ повышения эффективности оперативного управления предприятием за счет реализации методологии управления ИТ-инфраструктурой, обеспечивающей основные ITIL-процессы:

– автоматизация выполнения типовых ИТ-процессов, нормативное регулирование порядка и сроков оказания ИТ-услуг бизнесу;

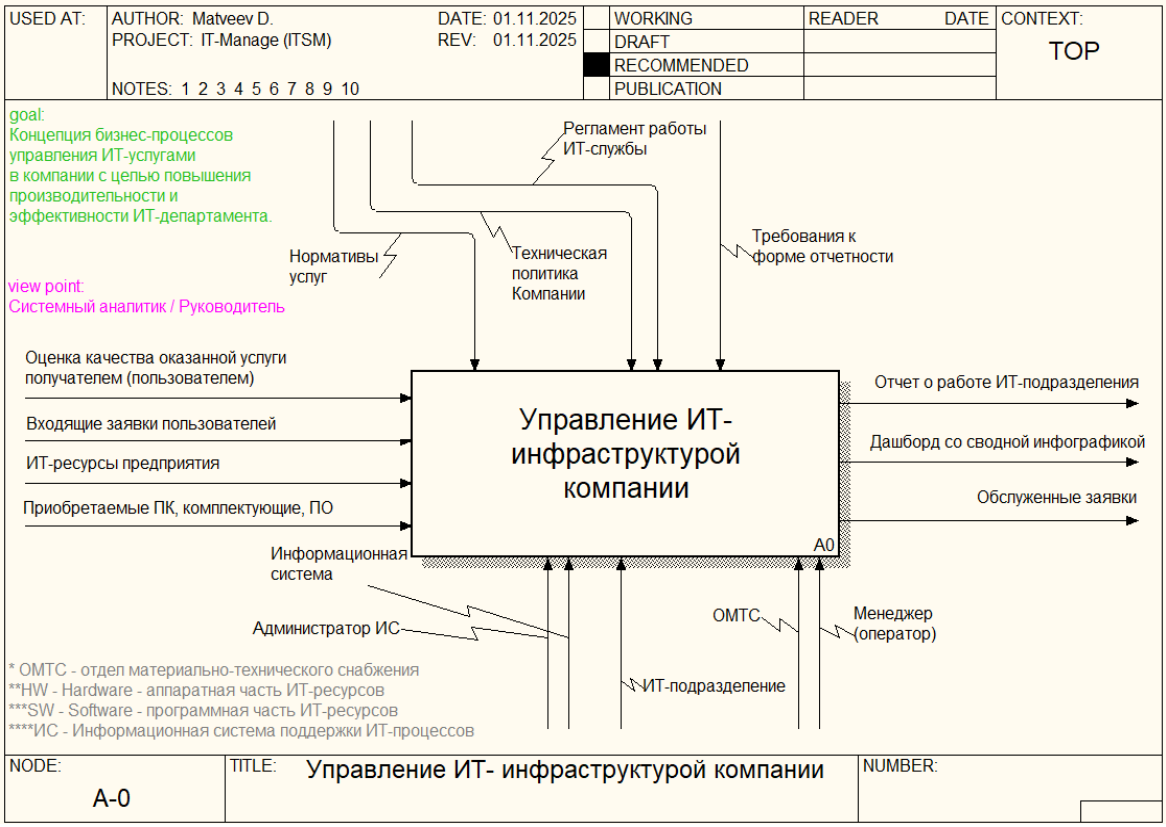


Рис. 2. Контекстная диаграмма бизнес-процесса управления ИТ-инфраструктурой в компании, поддерживающей ITIL-процессы

Примечание. Разработано автором.

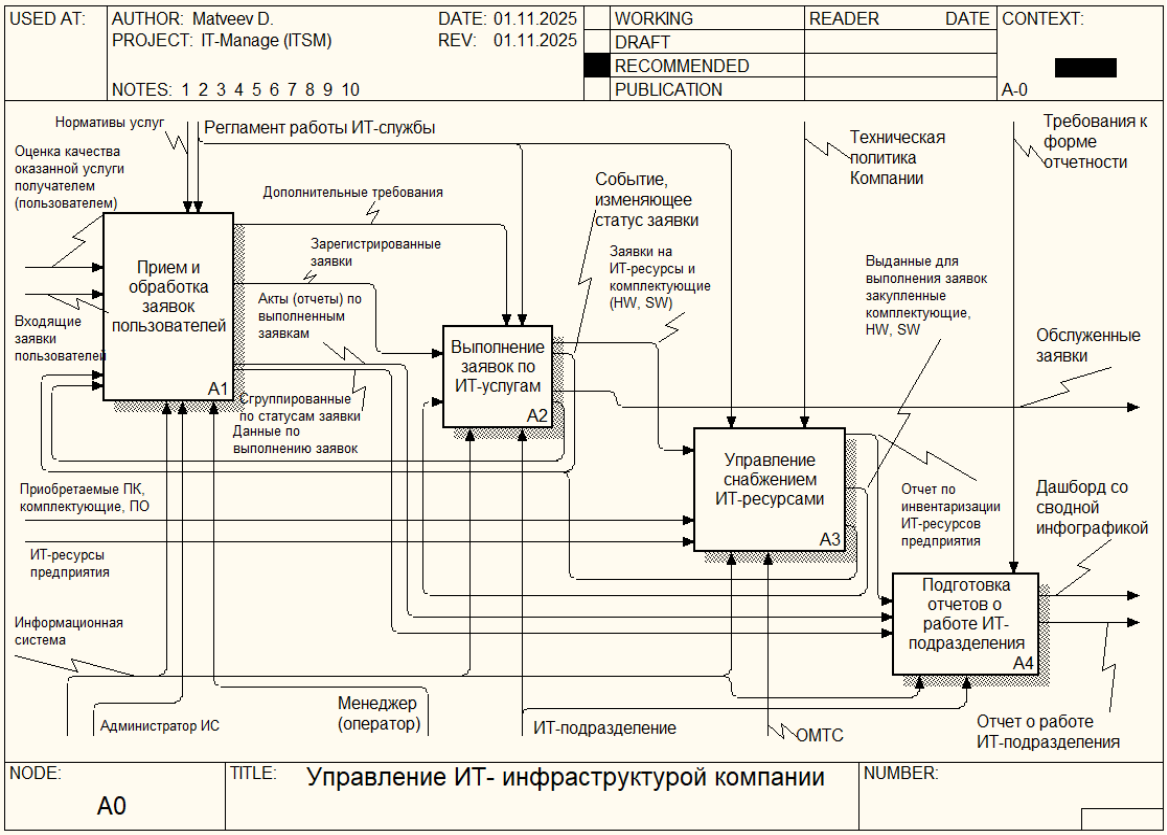


Рис. 3. Диаграмма декомпозиции бизнес-процесса управления ИТ-инфраструктурой в компании, поддерживающей ITIL-процессы

Примечание. Разработано автором.

– быстрое составление необходимой отчетной документации о бизнес-процессах вкладе ИТ-процессов в бизнес, увеличение ее информативности;

– эффективный информационный обмен между ИТ-подразделением и бизнес-структурой предприятия, позволяющий соотносить затраты на ИТ-инфраструктуру с потребностями бизнеса;

– учет обратной связи от пользователей, способствующий регулированию качества ИТ-услуг, оказываемых бизнесу;

– качественный учет и обслуживание ИТ-ресурсов, их информативная идентификация;

– экономия человеческих ресурсов, задействованных на ИТ-процессах, и их более рациональное использование.

Преимущества внедрения такой методологии в компании могли бы способствовать выходу компании на качественно новый уровень и повысить ее конкурентоспособность за счет оптимизации ИТ-процессов и улучшения качества продукции.

ПРИМЕЧАНИЕ

[1] Публикация подготовлена при финансовой поддержке Минобрнауки России (Соглашение № 075-15-2024-528 от 24.04.2024 г. на реализацию КНП по приоритетным направлениям научно-технологического развития).

The publication was financially supported by the Ministry of Science and Higher Education of the Russian Federation (Agreement No. 075-15-2024-528 of 24.04.2024 on the implementation of a large-scale research project within the priority areas of scientific and technological development).

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

Анисифоров А. Б., 2024. Важнейшие проблемы, возникающие в ходе цифровой трансформации предприятий, и подходы к их решению // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. № 3. С. 38–48. DOI: 10.17586/2310-1172-2024-17-3-38-48

Бычков А. К., Моисеенко А. С., 2024. Методы оценки рисков в работе ИТ-подразделений // Молодой исследователь: вызовы и перспективы : сб. ст. по материалам CCCLVIII Междунар. науч.-практ. конф., г. Москва, 20 мая 2024 года. М. : Интернаука. С. 741–758.

Габриелян М. В., Елисеев Д. А., Мухаметзянов А. И. и др., 2016. Анализ мировой практики использования методологии ITIL/ITSM // Качество. Инновации. Образование. № 12 (139). С. 43–55.

Казакова Н. А., Ким Н. В., 2023. Анализ риск-факторов развития российского IT-сегмента в области ITSM-решений в условиях санкций // Аудитор. Т. 9, № 7. С. 11–17. DOI: 10.12737/1998-0701-2023-9-7-11-17

Коган Д. В., 2024. Лучшие практики проведения цифровой трансформации организации // Цифровая трансформация управления: проблемы и решения : материалы VI Всерос. науч.-практ. конф., г. Москва, 18 апреля 2024 года. М. : Гос. ун-т упр. С. 72–76.

Кравченко В. В., 2024. Моделирование бизнес-процессов с использованием нотации IDEF0 // Научное сообщество студентов. Междисциплинарные исследования : сб. ст. по материалам CXCIV студ. Междунар. науч.-практ. конф., Новосибирск, 8 августа 2024 года. – Новосибирск : Сиб. акад. кн. С. 5–8.

Лупоок А. А., 2024. Применение нотаций IDEF0, BPMN и UML в комплексном подходе к автоматизации бизнес-процессов предприятий // Материалы 79-й студенческой научной конференции : сб. ст. ; г. Брянск, 18–22 марта 2024 г. Брянск : Брян. гос. техн. ун-т. С. 962–964.

Мартьянов К. П., Наугольнова И. А., Павлов И. Б., 2023. Функциональный, системный и процессный подходы к управлению предприятием // Креативная экономика. Т. 17, № 10. С. 3677–3688. DOI: 10.18334/ce.17.10.119284

Полещук, А. А., 2023. Использование подходов к управлению бизнес-процессов, связанных с IT, в России // E-Scio. № 3 (78). С. 94–99.

Чеканин В. А., Схиртладзе А. Г., Чеканин А. В., 2020. Информационные технологии в производстве и бизнесе. Прикладные задачи, процессы и управление технологиями : учебник. Старый Оскол : Тонкие наукоемкие технологии. 224 с.

Чепоров А. М., 2025. Оценка зрелости процесса «управления проблемами» по методологии COBIT // Наука и молодежь: новые идеи и решения : материалы XIX Междунар. науч.-практ. конф. молодых исследователей, посвященной 80-й годовщине Победы в Великой Отечественной войне, Волгоград, 20–21 марта 2025 года. Волгоград : Волгогр. ГАУ. С. 282–284.

Энрикес Д., Перейра Р., Алмейда Р. и др., 2020. Факторы эффективного управления в сфере информационных технологий // Форсайт. Т. 14, № 1. С. 48–59. DOI: 10.17323/2500-2597.2020.1.48.59

Эскин Б. А., 2024. Управление ИТ-процессами для достижения бизнес-целей организации // Материалы XXVIII региональной конференции молодых ученых и исследователей Волгоградской области, г. Волгоград, 25–27 октября 2023 года. Волгоград : Волгогр. ГАУ, С. 320–323.

REFERENCES

Anisiforov A.B., 2024. Vazhneyshiye problemy, voznikayushchiye v khode tsifrovoy transformatsii predpriyatiy, i podkhody k ikh resheniyu [Major Problems Arising During the Digital Transformation of Enterprises and Approaches to Their Solution]. *Nauchnyj zhurnal NIU ITMO. Seriya: Ekonomika i ekologicheskiy menedzhment* [Scientific Journal NRU ITMO. Series: Economics and Environmental Management], no. 3, pp. 38-48. DOI: 10.17586/2310-1172-2024-17-3-38-48

Bychkov A.K., Moiseenko A.S., 2024. Metody otsenki riskov v rabote IT-podrazdelenij [Risk Assessment Methods in IT Departments]. *Molodoy issledovatel: vyzovy i perspektivy: sb. st. po materialam CCCLVIII Mezhdunar. nauch. prakt. konf., g. Moskva, 20 maya 2024 goda* [Young Researcher: Challenges and Prospects]. Moscow, Internauka Publ., pp. 741-758.

Gabrielyan M.V., Eliseev D.A., Mukhametzyanov A.I. et al., 2016. Analiz mirovoy praktiki ispolzovaniya metodologii ITIL/ITSM [Analysis of Global Practice in Using ITIL/ITSM Methodology]. *Kachestvo. Innovatsii. Obrazovanie* [Quality. Innovation. Education], no. 12 (139), pp. 43-55.

Kazakova N.A., Kim N.V., 2023. Analiz risk-faktorov razvitiya rossiyskogo IT-segmenta v oblasti ITSM-resheniy v usloviyakh sanktsiy [Analysis of Risk Factors for the Development of the Russian IT Segment in the Field of ITSM Solutions Under Sanctions]. *Auditor*, vol. 9, no. 7, pp. 11-17. DOI: 10.12737/1998-0701-2023-9-7-11-17

Kogan D.V., 2024. Luchshiye praktiki provedeniya tsifrovoy transformatsii organizatsii [Best Practices for the Digital Transformation of an Organization]. *Tsifrovaya transformatsiya upravleniya: problemy i resheniya: materialy VI Vseros. nauch.-prakt. konf., g. Moskva, 18 aprelya 2024 goda* [Digital Transformation of Management: Problems and Solutions]. Moscow, Gos. un-t upr., pp. 72-76.

Kravchenko, V.V., 2024. Modelirovanie biznes-protsessov s ispolzovaniem notatsii IDEF0 [Business Process Modeling Using IDEF0 Notation]. *Nauchnoye soobshchestvo studentov. Mezhdistsiplinarnyye issledovaniya: sb. st. po materialam CXCIV stud. Mezhdunar. nauch.-prakt. konf., Novosibirsk, 8 avgusta 2024 goda* [Student Scientific

Community. Interdisciplinary Research. Collection of Articles Based on the Materials of the 194th International Student Scientific and Practical Conference, Novosibirsk, August 8, 2024]. Novosibirsk, Sib. akad. kn. Publ., pp. 5-8.

Lupook A.A., 2024. Primenenie notatsiy IDEF0, BPMN i UML v kompleksnom podkhode k avtomatizatsii biznes-protsessov predpriyatiy [Application of IDEF0, BPMN, and UML Notations in an Integrated Approach to Business Process Automation of Enterprises]. *Materialy 79-y studencheskoy nauchnoy konferentsii: sb. st., Bryansk, 18–22 marta 2024 g.* [Proceedings of the 79th Student Scientific Conference]. Bryansk, Bryan. gos. tekhn. un-t, pp. 962-964.

Martyanov K.P., Naugolnova I.A., Pavlov I.B., 2023. Funktsionalnyj, sistemnyj i protsessnyj podkhody k upravleniyu predpriyatiem [Functional, Systems, and Process Approaches to Enterprise Management]. *Kreativnaya ekonomika* [Creative Economy], vol. 17, no. 10, pp. 3677-3688.

Poleshchuk A.A., 2023. Ispolzovanie podkhodov k upravleniyu biznes-protsessov, svyazannykh s IT, v Rossii [Use of IT-Related Business Process Management Approaches in Russia]. *E-Scio*, no. 3 (78), pp. 94-99.

Chekanin V.A., Skhirtladze A.G., Chekanin A.V., 2020. *Informatsionnyye tekhnologii v proizvodstve i biznese. Prikladnyye zadachi, protsessy i upravleniye tekhnologiyami: uchebnik* [Information Technologies in Manufacturing and Business: Applied Tasks, Processes, and Technology Management (Textbook)]. Stary Oskol, Tonkiye naukoyemkiye tekhnologii Publ. 224 p.

Cheporov A.M., 2025. Otsenka zrelosti protsessa «upravleniya problemami» po metodologii COBIT [Assessing the Maturity of the "Problem Management" Process Using the COBIT Methodology]. *Nauka i molodezh: novyye idei i resheniya: materialy XIX Mezhdunar. nauch.-prakt. konf. molodykh issledovateley, posvyashchennoy 80-y godovshchine Pobedy v Velikoy Otechestvennoy voyne, Volgograd, 20–21 marta 2025 goda* [Science and Youth: New Ideas and Solutions – Proceedings of the 19th International Scientific and Practical Conference of Young Researchers, Dedicated to the 80th Anniversary of the Victory in the Great Patriotic War]. Volgograd, Volgogr. GAU, pp. 282-284.

Enrikes D., Pereyra R., Almeyda R. et al., 2020. Faktory effektivnogo upravleniya v sfere informatsionnykh tekhnologiy [Factors for Effective Management in the Field of Information Technology]. *Forsayt* [Foresight], vol. 14, no. 1, pp. 48-59. DOI: 10.17323/2500-2597.2020.1.48.59

Eskin B.A., 2024. Upravleniye IT-protsessami dlya dostizheniya biznes-tseley organizatsii [Managing IT Processes to Achieve an Organization's Business Goals]. *Materialy XXVIII regionalnoy konferentsii molodykh uchenykh i issledovateley Volgogradskoy oblasti, g. Volgograd, 25–27 oktyabrya 2023 goda* [Proceedings of the 28th Regional Conference of Young Scientists and Researchers of the Volgograd Region, Volgograd, October 25–27, 2023]. Volgograd, Volgogr. GAU, pp. 320-323.

Information About the Author

Denis O. Matveev, Postgraduate Student, Department of Entrepreneurship, Synergy University, Prosp. Leningradsky, 80G, 125190 Moscow, Russian Federation, matwdenis@gmail.com, https://orcid.org/0009-0007-6853-3443

Информация об авторе

Денис Олегович Матвеев, аспирант кафедры предпринимательства, Университет «Синергия», просп. Ленинградский, 80Г, 125190 г. Москва, Российская Федерация, matwdenis@gmail.com, https://orcid.org/0009-0007-6853-3443