

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Экономический институт  
Кафедра экономической кибернетики и прикладной статистики  
(наименование кафедры)



Тхор Е.С.  
20 25 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по практике**

**Производственная (технологическая) практика**

(наименование учебной дисциплины, практики)

**38.03.05 Бизнес-информатика**

(код и наименование направления подготовки (специальности))

**«Информационная бизнес-аналитика»**

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик (разработчики):

доцент

(подпись)

Воронова А.Г.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры экономической  
кибернетики и прикладной статистики от «25» 02 2025 г.,  
протокол № 25

Заведующий кафедрой экономической кибернетики и прикладной статистики

Велигур А.В.

(подпись)

Луганск 2025 г.

## **Комплект оценочных материалов по практике Производственная (технологическая) практика**

### **Задания закрытого типа**

#### **Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

**1. Выберите один правильный ответ.**

Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает архитектуру предприятия?

- A) Архитектура предприятия — это только набор технологий, используемых в организации.
- B) Архитектура предприятия — это процесс управления проектами в ИТ-компании.
- C) Архитектура предприятия — это структурированный подход к организации и управлению бизнес-процессами, информационными системами и технологической инфраструктурой.
- D) Архитектура предприятия — это методология разработки программного обеспечения.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

**2. Выберите один правильный ответ.**

Какой из следующих типов моделей архитектуры предприятия описывает основные компоненты и их взаимодействие в организации?

- A) Модель бизнес-процессов
- B) Модель данных
- C) Модель архитектуры приложений
- D) Модель архитектуры предприятия

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

**3. Выберите один правильный ответ.**

Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает связь между управлением бизнес-процессами и ИТ-инфраструктурой?

- А) Управление бизнес-процессами не зависит от ИТ-инфраструктуры.
- Б) ИТ-инфраструктура является лишь вспомогательным инструментом для управления бизнес-процессами.
- В) Эффективное управление бизнес-процессами требует интеграции с ИТ-инфраструктурой для оптимизации операций.
- Г) Управление бизнес-процессами полностью заменяет необходимость в ИТ-инфраструктуре.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

### **Задания закрытого типа на установление соответствия**

1. Прочтите текст и установите соответствие названием модели и ее определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

	Определение	Название модели
1)	Описание структуры данных и их взаимосвязей в системе.	А) Модель бизнес-процессов
2)	Комплексное представление всех компонентов и их взаимодействия в организации.	Б) Модель данных
3)	Схема процессов, которые выполняются в организации для достижения её целей.	В) Модель архитектуры приложений
4)	Архитектурный план, который описывает, как приложения взаимодействуют друг с другом и с данными.	Г) Модель архитектуры предприятия

Правильный ответ: 1 – Б, 2-Г, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

## **Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

1. Прочитайте текст и установите последовательность. Каковы ключевые этапы становления методологий архитектуры предприятия, и в каком порядке они появились на протяжении времени? Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- A) Agile и DevOps подходы
- Б) SADT (Structured Analysis and Design Technique)
- В) Zachman Framework (Модель Закмана)

Правильный ответ: Б,В,А

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

## **Задания открытого типа**

### **Задания открытого типа на дополнение**

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание) (с маленькой буквы). Моделирование архитектуры предприятия включает в себя анализ \_\_\_\_\_(1), определение \_\_\_\_\_(2) и разработку \_\_\_\_\_(3), которые помогают оптимизировать \_\_\_\_\_(4) и повысить \_\_\_\_\_(5) компании.

Правильный ответ:

- (1) бизнес-процессов
- (2) требований
- (3) решений
- (4) ресурсы
- (5) эффективность

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите развернутый и обоснованный ответ.

Архитектура предприятия (Enterprise Architecture, EA) представляет собой структурированный подход к организации и управлению бизнес-процессами и ИТ-инфраструктурой. Она обеспечивает связь между стратегическими целями бизнеса и его операциями, позволяя оптимизировать ресурсы и улучшить взаимодействие между различными компонентами организации.

**Задание:** Осуществить анализ архитектуры предприятия для крупной организации. Создать модель архитектуры (описательно) и предложить изменения для улучшения взаимодействия между бизнес-процессами и ИТ-инфраструктурой.

**Время решения – 40 мин.**

**Ожидаемый результат**

#### Шаг 1: Описание текущей архитектуры предприятия

Для начала, необходимо провести анализ текущей архитектуры, который включает в себя следующие компоненты:

##### 1. Бизнес-процессы:

- Основные процессы: продажа, производство, логистика, обслуживание клиентов.
- Поддерживающие процессы: управление персоналом, бухгалтерия, ИТ-поддержка.

##### 2. ИТ-инфраструктура:

- Аппаратное обеспечение: серверы, рабочие станции, сетевое оборудование.
- Программное обеспечение: ERP-системы, CRM-системы, системы управления проектами.
- Базы данных: хранилища данных для различных бизнес-функций.

##### 3. Организационная структура:

- Подразделения: продажи, маркетинг, производство, ИТ, финансы.
- Роли и ответственности: определение ключевых игроков и их функций в рамках бизнес-процессов.

#### Шаг 2: Моделирование архитектуры предприятия

Для создания модели архитектуры предприятия можно использовать методологии, такие как TOGAF или Zachman Framework. В данном случае, мы создадим описательную модель, которая включает в себя следующие элементы:

##### 1. Контекстная диаграмма:

- Изображает взаимодействие между основными бизнес-процессами и внешними факторами (клиенты, поставщики, партнеры).

##### 2. Диаграмма бизнес-процессов:

- Моделирует ключевые бизнес-процессы с использованием нотации BPMN (Business Process Model and Notation). Например, процесс обработки заказа может включать этапы: получение заказа, подтверждение, сбор, упаковка и доставка.

##### 3. Диаграмма ИТ-инфраструктуры:

- Отображает компоненты ИТ-инфраструктуры и их взаимодействие с бизнес-процессами. Например, ERP-система может быть связана с процессами управления запасами и финансами.

#### Шаг 3: Выявление проблем и узких мест

На основе анализа текущей архитектуры можно выявить следующие проблемы:

- Слабая интеграция между системами: различные программные решения не взаимодействуют друг с другом, что приводит к дублированию данных и ошибкам.
- Нехватка автоматизации: множество процессов выполняется вручную, что увеличивает время выполнения и вероятность ошибок.
- Отсутствие единой базы данных: данные хранятся в разных системах, что затрудняет доступ к информации и анализ.

#### Шаг 4: Предложения по улучшению

Для улучшения взаимодействия между бизнес-процессами и ИТ-инфраструктурой можно предложить следующие изменения:

##### 1. Интеграция систем:

- Внедрение API (Application Programming Interface) для обеспечения обмена данными между ERP, CRM и другими системами. Это позволит сократить время на обработку данных и повысить их точность.

##### 2. Автоматизация процессов:

- Внедрение RPA (Robotic Process Automation) для автоматизации рутинных задач, таких как обработка заказов и управление запасами, что позволит снизить нагрузку на сотрудников и повысить скорость выполнения операций.

##### 3. Создание единой базы данных:

- Разработка централизованного хранилища данных (например, Data Warehouse), которое будет объединять информацию из различных источников. Это улучшит доступ к данным и упростит анализ.

##### 4. Обучение сотрудников:

- Проведение тренингов и семинаров для сотрудников по использованию новых технологий и систем, что повысит их квалификацию и улучшит взаимодействие внутри команды.

Критерии оценивания: наличие в ответе указания основных элементов текущей архитектуры: Бизнес-процессы, ИТ-инфраструктура, Организационная структура. Указание необходимости провести моделирование архитектуры предприятия, с указанием хотя бы одной нотации (например, BPMN). Указания в ответе этапа «Выявление проблем и узких мест». Указания в ответе этапа «Предложения по улучшению».

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-

5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

*2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите развернутый и обоснованный ответ.*

Ваша компания, "TechNova", является средним ИТ-провайдером, специализирующимся на разработке программного обеспечения для бизнеса. В последнее время компания столкнулась с проблемами в управлении проектами, неэффективностью бизнес-процессов и недостаточной интеграцией систем. Ваша задача — провести анализ текущей архитектуры предприятия и предложить модели, которые помогут улучшить эффективность работы компании.

Исходные данные

- Основные бизнес-процессы:
  - Разработка программного обеспечения
  - Управление проектами
  - Продажи и маркетинг
  - Обслуживание клиентов
- Текущая ИТ-инфраструктура:
  - Используемые системы: Jira (для управления проектами), Salesforce (для CRM), Confluence (для документации), локальные серверы для хранения данных.
  - Проблемы: отсутствие интеграции между системами, дублирование данных, медленный обмен информацией.
- Ключевые показатели эффективности (КП):
  - Время обработки заказов
  - Уровень удовлетворенности клиентов
  - Точность данных в системах
  - Уровень автоматизации процессов

Время решения – 40 мин.

Ожидаемый результат

1. Анализ текущей архитектуры предприятия

1.1. Бизнес-процессы

Основные бизнес-процессы "TechNova" можно описать следующим образом:

- Разработка программного обеспечения: включает требования к продукту, проектирование, кодирование, тестирование и внедрение.
- Управление проектами: охватывает планирование, распределение ресурсов, мониторинг выполнения задач и управление рисками.
- Продажи и маркетинг: включает привлечение клиентов, управление лидами, проведение маркетинговых кампаний и анализ рынка.
- Обслуживание клиентов: включает поддержку пользователей, обработку запросов и управление обратной связью.

## 1.2. ИТ-инфраструктура

Текущая ИТ-инфраструктура включает:

- Jira: используется для управления проектами и отслеживания задач.
- Salesforce: система CRM для управления отношениями с клиентами.
- Confluence: платформа для хранения и совместного использования документации.
- Локальные серверы: используются для хранения данных, что может приводить к задержкам в доступе к информации.

## 1.3. Проблемы

- Отсутствие интеграции между системами: данные не синхронизируются между Jira, Salesforce и Confluence, что приводит к дублированию информации и ошибкам.
- Дублирование данных: сотрудники вводят одни и те же данные в разные системы, что увеличивает вероятность ошибок.
- Медленный обмен информацией: отсутствие автоматизации процессов приводит к задержкам в работе и снижению уровня удовлетворенности клиентов.

## 2. Выявление узких мест

На основе анализа можно выделить следующие узкие места:

- Низкая скорость обработки запросов клиентов: из-за отсутствия интеграции между системами информация о клиентах и их запросах не передается быстро.
- Ошибки в данных: дублирование информации приводит к неверным отчетам и затрудняет принятие решений.
- Низкий уровень автоматизации: ручные процессы требуют много времени и ресурсов.

## 3. Моделирование улучшений

### 3.1. Новые модели бизнес-процессов

Для улучшения бизнес-процессов можно предложить следующие изменения:

- Автоматизация обмена данными: внедрение интеграционных решений (например, с использованием API) между Jira, Salesforce и Confluence. Это позволит синхронизировать данные в реальном времени, что уменьшит дублирование и повысит точность информации.
- Оптимизация процессов обслуживания клиентов: создание единой панели управления для сотрудников, где они смогут видеть все запросы клиентов из разных систем. Это может быть реализовано через интеграцию CRM и системы управления проектами.

## 4. Рекомендации по улучшению

### 4.1. Автоматизация процессов

- Внедрить инструменты для автоматизации рутинных задач, такие как автоматическое создание отчетов на основе данных из всех систем.
- Использовать чат-ботов для первичной обработки запросов клиентов, что снизит нагрузку на службу поддержки.

### 4.2. Обучение сотрудников

- Провести тренинги по новым системам и процессам для всех сотрудников, чтобы обеспечить понимание новых инструментов и их эффективное использование.

#### 4.3. Оценка ожидаемых результатов

- Увеличение скорости обработки заказов на 30% в результате автоматизации.
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов на 20% благодаря более быстрому реагированию на запросы.
- Снижение ошибок в данных на 50% за счет интеграции систем.

### 5. Методика оценки эффективности изменений

#### 5.1. Ключевые показатели эффективности (КПИ)

- Время обработки заказов: измерять время от получения запроса до его выполнения.
- Уровень удовлетворенности клиентов: проводить регулярные опросы клиентов.
- Точность данных в системах: проводить аудит данных на предмет дублирования и ошибок.
- Уровень автоматизации процессов: анализировать количество автоматизированных задач по сравнению с ручными.

Критерии оценивания: наличие в ответе указания основных элементов текущей архитектуры: Бизнес-процессы, ИТ-инфраструктура, Организационная структура. Указание необходимости провести моделирование архитектуры предприятия, с указанием хотя бы одной нотации (например, BPMN). Указания в ответе этапа «Выявление проблем и узких мест». Указания в ответе этапа «Предложения по улучшению», указания необходимости составления ключевых показателей эффективности.

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

*3. Прочтите текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите развернутый и обоснованный ответ.*

В рамках данного кейса вам предстоит провести анализ и моделирование архитектуры предприятия для компании "InnoTech", которая занимается разработкой программного обеспечения и предоставлением ИТ-услуг. Цель задания — выявить недостатки в текущей архитектуре, предложить улучшения и разработать модель, которая позволит повысить эффективность бизнес-процессов компании.

Описание компаний

InnoTech — это средняя компания с 200 сотрудниками, работающая в сфере разработки программного обеспечения. Основные направления деятельности включают:

- Разработка веб-приложений
- Мобильные приложения
- Консультационные услуги в области ИТ
- Поддержка и обслуживание ИТ-инфраструктуры

Текущая архитектура предприятия

## 1. Бизнес-процессы

Основные бизнес-процессы компании включают:

- Разработка программного обеспечения: процессы сбора требований, проектирования, разработки, тестирования и внедрения.
- Управление проектами: планирование, распределение ресурсов, отслеживание выполнения задач и управление рисками.
- Маркетинг и продажи: привлечение клиентов, управление лидами, проведение рекламных кампаний и анализ рынка.
- Обслуживание клиентов: поддержка пользователей, обработка запросов и управление обратной связью.

## 2. ИТ-инфраструктура

Текущая ИТ-инфраструктура компании включает:

- Jira: для управления проектами и задачами.
- Trello: для визуализации рабочих процессов.
- Salesforce: для управления отношениями с клиентами.
- Confluence: для хранения документации и совместной работы.
- Локальные серверы и облачные решения: для хранения данных и обеспечения доступа к приложениям.

## 3. Проблемы

- Отсутствие интеграции между системами: данные не синхронизируются, что приводит к дублированию информации и ошибкам.
- Долгий процесс обработки запросов клиентов: отсутствие автоматизации замедляет реакции на запросы.
- Низкая прозрачность процессов: сотрудники не всегда видят статус задач и проектов, что приводит к недопониманию и задержкам.

Время решения – 40 мин.

Ожидаемый результат

### 1. Анализ текущей архитектуры предприятия

#### 1.1. Бизнес-процессы

Основные бизнес-процессы компании "InnoTech" включают:

1. Разработка программного обеспечения:
  - Сбор требований: взаимодействие с клиентами для понимания их потребностей.
  - Проектирование: создание архитектуры и дизайна программного обеспечения.
  - Разработка: написание кода и создание функционала.

- Тестирование: проверка качества и функциональности программного обеспечения.
  - Внедрение: установка и настройка программного обеспечения у клиента.
2. Управление проектами:
    - Планирование: определение объема работ, сроков и бюджета.
    - Распределение ресурсов: назначение задач команде.
    - Отслеживание выполнения задач: мониторинг прогресса и сроков.
    - Управление рисками: идентификация и минимизация потенциальных проблем.
  3. Маркетинг и продажи:
    - Привлечение клиентов: использование различных каналов для привлечения новых клиентов.
    - Управление лидами: обработка потенциальных клиентов и их квалификация.
    - Проведение рекламных кампаний: продвижение услуг компании.
    - Анализ рынка: исследование конкурентов и тенденций.
  4. Обслуживание клиентов:
    - Поддержка пользователей: предоставление технической помощи и консультаций.
    - Обработка запросов: управление входящими запросами от клиентов.
    - Управление обратной связью: сбор и анализ отзывов клиентов для улучшения услуг.

## 1.2. ИТ-инфраструктура

Текущая ИТ-инфраструктура компании включает:

- Jira: для управления проектами и задачами, что позволяет командам отслеживать прогресс и управлять задачами.
- Trello: для визуализации рабочих процессов, что помогает в управлении задачами и проектами.
- Salesforce: для управления отношениями с клиентами, что позволяет отслеживать взаимодействия с клиентами и управлять лидами.
- Confluence: для хранения документации и совместной работы, что способствует обмену знаниями внутри команды.
- Локальные серверы и облачные решения: для хранения данных и обеспечения доступа к приложениям, что обеспечивает гибкость и доступность ресурсов.

## 1.3. Проблемы

На основе анализа текущей архитектуры можно выделить следующие проблемы:

- Отсутствие интеграции между системами: различные платформы (Jira, Trello, Salesforce) не синхронизируются, что приводит к дублированию информации и ошибкам. Например, информация о проекте в Jira может не совпадать с данными в Salesforce, что затрудняет управление проектами и взаимодействие с клиентами.

- Долгий процесс обработки запросов клиентов: отсутствие автоматизации в процессе обработки запросов замедляет реакции на обращения клиентов. Это может привести к недовольству клиентов и потере бизнеса.
- Низкая прозрачность процессов: сотрудники не всегда видят статус задач и проектов, что приводит к недопониманию и задержкам. Например, отсутствие единой панели управления может затруднять отслеживание статуса задач в разных системах.

## 2. Выявление узких мест

На основе анализа можно выделить следующие узкие места:

- Низкая скорость обработки запросов клиентов: из-за ручного управления и недостатка автоматизации.
- Ошибки в данных из-за дублирования: отсутствие интеграции приводит к несоответствию информации в разных системах.
- Низкий уровень прозрачности процессов: затрудняет управление проектами и взаимодействие между командами.

## 3. Моделирование улучшений

### 3.1. Новые модели бизнес-процессов

Для улучшения бизнес-процессов можно предложить следующие изменения:

- Автоматизация обмена данными: внедрение интеграционных решений (например, API) между системами. Это позволит синхронизировать данные между Jira, Trello и Salesforce, минимизируя дублирование информации. Например, создание задачи в Jira может автоматически обновлять информацию в Salesforce.
- Оптимизация процессов обслуживания клиентов: создание единой панели управления для сотрудников, которая будет отображать статус всех задач и запросов клиентов. Это повысит прозрачность процессов и ускорит реакцию на запросы.

### 3.2. План интеграции

Использование платформ для интеграции, таких как Zapier или Integromat, может помочь в автоматизации обмена данными между системами. Например:

- Запрос клиента в Salesforce автоматически создает задачу в Jira.
- Обновление статуса задачи в Jira автоматически обновляет запись в Salesforce.
- Информация о выполнении задач может автоматически поступать в Trello для визуализации прогресса.

## 4. Рекомендации по улучшению

### 4.1. Автоматизация процессов

- Внедрить инструменты для автоматизации рутинных задач и отчетов. Использование чат-ботов для первичной обработки запросов клиентов может значительно снизить нагрузку на службу поддержки.
- Автоматизировать процессы тестирования и внедрения программного обеспечения, чтобы сократить время выхода продукта на рынок.

### 4.2. Обучение сотрудников

- Провести тренинги по новым системам и процессам для всех сотрудников.

Критерии оценивания: наличие в ответе указания основных элементов текущей архитектуры: Бизнес-процессы, ИТ-инфраструктура, Организационная структура. Указание необходимости провести моделирование архитектуры предприятия, с указанием хотя бы одной нотации (например, BPMN). Указания в ответе этапа «Выявление проблем и узких мест». Указания в ответе этапа «Предложения по улучшению».

Компетенции (индикаторы): УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-1.4; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; УК-10.1; УК-10.2; УК-10.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПК-1.1; ПК-1.2; ПК-1.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-3.1; ПК-3.2; ПК-3.3; ПК-4.1; ПК-4.2

## **Экспертное заключение**

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по «Производственная (технологическая) практика» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии экономического института



Шаповалова Е.Н.

## **Лист изменений и дополнений**

<b>№ п/п</b>	<b>Виды дополнений и изменений</b>	<b>Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения</b>	<b>Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)</b>