

Е. П. Зараменских, канд. техн. наук, профессор, НИУ ВШЭ, Москва, ezaramenskih@hse.ru

Н. Л. Коровкина, доцент, НИУ ВШЭ, Москва, nkorovkina@hse.ru

Ю. Э. Даник, аспирант, ИСА РАН, Москва, yuliadanik@gmail.com

ITSM-подход в управлении ИТ-инфраструктурой сети МПК

Статья посвящена анализу подхода к организации управления ИТ-инфраструктурой сети многофункциональных придорожных комплексов (МПК) с использованием лучших практик ITSM. В результате выполнения данной работы проведен анализ проблем, связанных с отсутствием управления ИТ-инфраструктурой в сети МПК, разработана целевая модель процессов управления ИТ-инфраструктурой и продемонстрированы возможности предлагаемой системы управления по устранению выявленных проблем и снижению рисков.

Ключевые слова: управление ИТ-инфраструктурой, ITSM, многофункциональные придорожные комплексы (МПК), COBIT 5, ITIL, ИСО 20 000, управление подрядчиками.

Введение

В процессе подготовки к таким событиям международного масштаба, как Чемпионат мира по хоккею 2016 и Чемпионат Мира по футболу 2018, в России началось активное строительство новых спортивных объектов, улучшение имеющейся инфраструктуры, доведение ее качества до мировых стандартов. Одной из важнейших задач является реформирование состояния дорог, так как планируется увеличение транспортного потока в связи с приездом зарубежных болельщиков и их последующим передвижением между различными городами, где будут проводиться игры. Западные потребители будут передвигаться как на личных автомобилях, так и группами на туристических автобусах.

Помимо этого, развитие автодорожной инфраструктуры важно для обеспечения грузовых автотранспортных перевозок как европейских, так и крупных российских транспортных компаний.

К сожалению, на данный момент автодорожная инфраструктура России занимает лишь 111-е место в мире [1]. Недавно была обновлена программа развития дорожной

инфраструктуры (2011 г.), в настоящее время начинается активную модернизацию и становление российский рынок автомобильных заправочных станций (АЗС). Путь развития данного рынка — интенсивный, т. е. АЗС совершенствуются качественно, в основном за счет предоставления дополнительных услуг, с ориентацией на европейские стандарты. В условиях усиливающейся конкуренции дополнительные услуги становятся серьезным фактором повышения конкурентоспособности и соответственно прибыльности и роста стоимости.

В связи с этим на российском рынке начинают появляться многофункциональные придорожные комплексы (МПК), особенностью которых является то, что помимо многотопливных автозаправочных станций (АЗС) они включают рестораны быстрого обслуживания, гостиницы, охраняемые стоянки для транспорта и т. д. Строительство первой сети МПК на федеральных скоростных автомагистралях России проводится в рамках частного инфраструктурного проекта, окончание которого намечено на 2015 г. В случае успешного развития проекта планируется расширение сети МПК до 36 объектов.