

ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ МОДИФИЦИРОВАННОГО МЕТОДА АНАЛИЗА ПРЕЦЕДЕНТОВ В СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-РЕСУРСАМИ ПРЕДПРИЯТИЙ

Ткачук Н.В., Сокол В.Е., Сокол В.Е.

Национальный технический университет «ХПИ», г. Харьков

Для решения актуальной для большинства предприятий проблемы своевременного и качественного предоставления их сотрудникам доступа к разнообразным информационным ресурсам в последнее время применяется новый класс АСУ: системы управления ИТ-сервисами (*IT Service Management - ITSM*). Они, как правило, обеспечивают достаточно высокий уровень автоматизации таких процессов, как сбор и хранение данных об ИТ-инфраструктуре предприятия, о различных категориях ее пользователей, о проблемных ситуациях (ПС) в процессе их работы и т.д., но, вместе с тем, не всегда позволяют быстро и эффективно находить соответствующие пути для их разрешения. В работе [1] предложена концепция перехода в системах ITSM от выполнения типовых информационно-справочных функций к решению проблем аналитического уровня в поддержке работы их пользователей.

С учетом высокой сложности и слабой формализуемости таких задач, для их решения целесообразно использовать интеллектуальные методы обработки информации, и, в частности, логический вывод на основе прецедентов (*Case based Reasoning - CBR*). Для повышения эффективности стандартных CBR-методов предлагается разработать онтологию (*ontology*) предметной области (ПрО) применения системы ITSM, и для разрешения возникающих в процессе работы ПС выполнять следующую процедуру: 1) выбор некоторого подмножества ПС, близких к текущей ПС (ТПС) на основе использования специальной метрики близости между классами (концептами) онтологии ПрО [2]; 2) экспертная оценка типа сложности ТПС; 3) на основе этой оценки - выбор и применение определенного CBR-метода (напр., одного или *K*-ближайших соседей). Такой подход позволяет повысить семантическую точность и сократить время поиска эффективных решений для различных типов ПС в процессе функционирования систем ITSM.

Литература

1. Ткачук М.В., Сокол В.Е. Концепція та засоби підвищення ефективності розробки і використання систем управління ІТ-інфраструктурою організацій // Доповіді XI міжнародної науково-технічної конференції «Системний аналіз і інформаційні технології», ННК «ІПСА» НТУУ «КПІ», Київ, 23-28 травня 2011 г. - с. 165-166.
2. Даревич Р. Р., Досин Д. Г., В. В. Литвин. Метод автоматичного визначення інформаційної ваги понять в онтології бази знань // Відбір та обробка інформації. – 2005. – Вип. 22(98). – С. 105-111.