

УДК 658:007

**Яковлев Сергей Владимирович, Дерябина Светлана Евгеньевна,
Ильясова Марина Васильевна**

РАЗРАБОТКА МАТЕМАТИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ УСЛУГ СВЯЗИ

Разработана имитационная модель процессов управления инцидентами услуг связи на базе методологии цветных сетей Петри в среде CPN Tools.

Ключевые слова: компания связи, услуга, ITSM, ITIL, бизнес-процесс, имитационная модель, CPN Tools, пространство состояний, маркировка.

**Yakovlev Sergei Vladimirovich, Derjabina Svetlana Evgen'evna, Il'jasova Marina Vasil'evna
DEVELOPMENT OF A MATHEMATICAL MODEL OF THE PROCESSES
OF INCIDENT MANAGEMENT COMMUNICATIONS SERVICES**

The simulation model of administrative processes by incidents of communication services on the basis of methodology of color Petri nets in the environment of CPN Tools is developed.

Keywords: communication company, service, ITSM, ITIL, business process, simulation model, CPN Tools, state space, marking.