

# СОВРЕМЕННЫЕ ИТ СЕРВИСЫ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ

**М.А. Дронов**

Научный руководитель С.П. Борисова

В современном мире информационных технологий ИТ-сервисы являются одним из основных элементов деятельности любой серьезной фирмы в сфере информационных технологий. IT-Service или же ИТ-услуга – это особый вид услуг, предоставляемые компаниями клиентам или используемые в личных целях самой компанией для упрощения и автоматизации работы.

Актуальность данной работы связана с тем, что корпоративные ИТ-сервисы все еще слабо распространены в маркетинговых и рекламных агентствах, а так же фирмах, связанных с производством сайтов.

Целью данной статьи является проектирование проектно-ориентированной системы ИТ-сервисов для маркетингового агентства по продвижению и созданию сайтов «ASMMedia».

Для достижения данной цели необходимо:

У любого ИТ-сервиса есть показатели качества, от соответствия которым зависит, целесообразно ли применение данного сервиса или нет. Необходимо выделить самые основные из существующих:

- 1) эффективность и функциональность;
- 2) понятный интерфейс;
- 3) доступность;
- 4) надежность;
- 5) гарантийное пост-обслуживание;
- 6) конфиденциальность хранимых данных.

Эффективность – является основным показателем качества созданного ИТ-сервиса. Важной для клиента является экономическая эффективность, показывающая выгоду от использования данного сервиса вместо

существовавших ранее способов выполнения поставленной задачи. Сервис является экономически выгодным, если средства, потраченные на его разработку и интеграцию, были полностью окуплены. Экономическая эффективность напрямую зависит от функциональной эффективности ИТ-услуги. Функциональная эффективность показывает какое количество и какие именно операции может выполнять ИТ-сервис, заменяя собой отдельные инструменты и программы [1].

Доступность сервиса позволяет сэкономить время, затрачиваемое ранее на использование другого способа решения задачи, а так же показывает, насколько сервис готов выполнять требуемые функции в определенный момент времени или в заданный клиентом промежуток времени.

Надежность ИТ-сервиса позволяет доказать его повышенную работоспособность по сравнению с прочим программным обеспечением в решении одинаковых задач.

Наличие гарантийного пост-обслуживания ИТ-услуги является важным параметром качественного сопровождения ИТ-сервиса на всех этапах его жизненного цикла, позволяющая оперативно исправлять сбои в работе ИТ-сервиса по запросу клиента.

Конфиденциальность хранимых данных является необходимым пунктом для ИТ-сервисов, использующие доступ к сети Интернет для обмена данными между входящими в единую систему компьютерами, либо для публикации определенной разрешенной информации [2]. Защита от взлома и кражи данных является одним из важнейших показателей качества разработанного ИТ-сервиса.

Существует несколько видов ИТ-услуг, различающихся между собой по размерам и содержанию:

- 1) проектно-ориентированные системы ИТ-сервисов и ИТ-консалтинг;
- 2) разработка индивидуального программного обеспечения;

- 3) ИТ-поддержка;
- 4) ИТ-обучение и тренинги.

Проектно-ориентированные системы ИТ-сервисов – это совокупность небольших сервисов, созданных на заказ либо для внутренних нужд компании. Если рассматривать ИТ-консалтинг – то это проектно-ориентированная деятельность, направленная на оказание услуг по оптимизации затрат на внедрение ИТ-сервиса, на разработку и выбор ИТ-стратегии. В конечном итоге это должно приводить к повышению экономической эффективности организации, созданию и сопровождению целостной и конфиденциальной ИТ-инфраструктуры.

Разработка индивидуального программного обеспечения на заказ в отличие от внутреннего ИТ-сервиса включает в себя анализ конкурирующих ИТ-сервисов, разработку в соответствии с существующими внутри компании стандартами, а так же брендинг выпущенного ИТ-сервиса. Одним из примеров ИТ-сервиса, выполненного на заказ является разработка сервиса по учету выполненных заявок для нужд организаций, сконцентрированных на продвижении и рекламе.

ИТ-поддержка чаще всего входит в услугу по разработке проектно-ориентированного сервиса, однако бывают ситуации, когда ИТ-поддержку сервиса доверяют лицам, не причастным к его разработке. К ИТ-поддержке будут относиться ремонт, замена и модернизация различного аппаратного (компьютерного и сетевого) оборудования.

ИТ-обучение и тренинги так же являются ИТ-услугами, предоставляемые для повышения квалификации персонала, путем их обучения применению конкретных информационных систем [3].

Наиболее важными для организации являются проектно-ориентированные системы ИТ-сервисов, которые упрощают работу с продуктом, как клиентам (клиентоориентированная система ИТ-сервисов), так и работникам самой организации (корпоративная система ИТ-сервисов).

Примером сторонней клиентоориентированной системы ИТ-сервисов являются CRM-системы. CRM-системы удобны для компаний тем, что не нужно доустанавливать отдельные ИТ-услуги. Приобретая CRM-систему, фирма будет уверена в том, что получила в свои руки инструмент, который, при грамотном использовании способен увеличить экономическую эффективность компании, повысить производительность сотрудников, обеспечивая эффективное распределение времени и конфиденциальность вносимой информации.



Рисунок 1. Список ИТ-сервисов входящих в CRM-систему

Из плюсов CRM-систем можно отметить то, что на рынке существует большое количество вариантов от разных производителей с различной ценовой политикой, однако функционал всех CRM-систем является общим и заточенным на продажи, поэтому не способен покрыть узконаправленные потребности. Так же из минусов стоит отметить возможность утечки информации и неразвитую ИТ-поддержку у большинства систем.

Второй вариант реализации проектно-ориентированной системы ИТ-сервисов является собственная корпоративная и клиентоориентированная система ИТ-сервисов. Данный вариант удобен тем, что разрабатывается внутренним подразделением компании, поэтому в дальнейшем решение ИТ-

поддержкой проблем, возникших во время использования продукта, происходит быстрее и на более качественном уровне. Так же собственная система ИТ-сервисов позволяет дополнять ее необходимыми узконаправленными инструментами такими как собственный обработчик фотографий, собственный инструмент по созданию отчетов или корпоративный блог, покрывая тем самым нужды клиентов или самой компании. Конфиденциальность хранимых данных так же обеспечивается благодаря тому, что вся информация будет храниться на внутренних серверах организации. Данный вариант является более экономически и технически эффективным способом реализации системы ИТ-сервисов.

Таким образом, были изучены основные виды ИТ-сервисов и требований к ним, а так же способы реализации системы ИТ-сервисов. В результате был выбран наиболее экономически эффективный способ для «ASMMedia», позволяющий снизить расходы на программное обеспечение, а так же повысить прибыль вследствие обеспечения более эффективного распределения времени, производительности сотрудников и упрощения взаимосвязи с клиентами. Реализация системы ИТ-сервисов будет осуществляться с применением языков программирования JavaScript и MySQL.

#### ***Список использованных источников:***

1. Полонский А.М. Информационные технологии в сервисе – Спб.: Издательство “Санкт-Петербургский государственный университет аэрокосмического управления”, 2007 г. – 78 с.
2. Советов Б.Я. Информационные технологии – М.: Высшая школа, 2005 г. – 263 с.
3. Федорова Г.Н. Информационные системы – М.: Издательский центр “Академия”, 2013 г. – 208 с.