

**Холин Павел Андреевич,**

*магистрант,*

*ВолГУ,*

*г. Волгоград*

## **ПРОБЛЕМЫ РЫНКА ИТ-УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Аннотация.** Оценить рынок аппаратного обеспечения и рынок тиражируемого ПО в Российской Федерации непросто: далеко не все компании готовы предоставить данные о продажах. Однако оказывается, что в силу целого ряда причин оценить рынок ИТ-услуг еще сложнее. В первую очередь из-за того, что он не имеет четкой сегментации и здесь гораздо хуже проработана терминология.

**Ключевые слова:** ИТ услуги, рынок ИТ услуг, развитие экономики, бизнес в ИТ.

Услуга состоит не только из физических ИТ-ресурсов (технологий), но и из действий персонала по поддержке ресурсов, порядка и стабильности результатов этих действий (процессов). Когда вы начинаете проект ITSM, участники должны понимать, как изменится деятельность людей.

Целью поставщика услуг является поддержка клиента в достижении его результатов, что означает работу с концептуальным аппаратом клиента и его клиента, метрики при создании сервисных решений. В группу поставщиков ИТ-услуг должны входить сотрудники, которые могут общаться на языке бизнес-модели клиента.

Клиент должен, с одной стороны, быть в безопасности от знания компонентов услуги, но, с другой стороны, должен быть уверен, что услуга предоставляется ему наилучшим образом: по лучшей цене (по сравнению с поставщиками). альтернативы), с управляемыми рисками и требуемыми характеристиками. Поставщик ИТ-услуг должен быть в со-

**БУДУЩИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ РОССИИ:  
траектория развития и роста**

стоянии продемонстрировать ценность своих услуг в обоих вариантах: полезность предлагаемой функциональности и гарантия качества. Предоставление ИТ-услуг для бизнеса включает приложения, хранилища данных и другие высокотехнологичные ресурсы для экономии и увеличения прибыли. Организация предлагает поставщику ИТ-услуг оплату в обмен на гарантии производительности, безопасности и бесперебойной работы ИТ-инфраструктуры, как это предусмотрено условиями соглашения об уровне обслуживания. Например, компания, которой требуются ИТ-услуги с доступностью 99,5%, допускает до 3,65 часов простоя в месяц, в противном случае необходимо заплатить штраф. Предоставление ИТ-услуг помогает бизнесу удовлетворять его специфические потребности - повышать производительность, устранять критические ограничения и другие запросы, когда программное и аппаратное обеспечение требует участия квалифицированного персонала. Предприниматели полагаются на техническое обслуживание из-за постоянных трудностей с условиями совместимости, системными требованиями и динамическими изменениями конфигурации.

Организациям необходимы ИТ-услуги, соразмерные с необходимостью доступности оборудования и оправдывающие высокие ожидания пользователей, заказчиков и заказчиков.

Готовые инструменты и решения в области предоставления ИТ-услуг охватывают большое количество функциональных областей, среди которых несколько являются одними из самых популярных.

Служба технической поддержки – пользователь информационной технологии может обратиться за помощью для решения проблемы сразу, как подписчик или как часть управляемой услуги. Он подходит для своевременного реагирования на критические бизнес-инциденты и обеспечения бесперебойной работы компании.

**БУДУЩИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ РОССИИ:  
траектория развития и роста**

Сфера узкоспециализированных решений - вы можете обратиться в специализированный ИТ-отдел с просьбой организовать новые идеи в 1С, сократить расходы на учет за счет автоматизации, снизить затраты на оборудование с помощью виртуализации и т.д. Предприниматели выбирают широкий спектр услуг ИТ-аутсорсинга, когда им нужно внедрить что-то новое, не тратя время и деньги на поиск специалистов на полный рабочий день.

Управление рисками и проблемами - Информационная безопасность и стабильность бизнес-процессов чувствительны к квалификации персонала, который «ведёт» ИТ-инфраструктуру предприятия. Оформленное SLA-соглашение с ИТ-компанией помогает управленцам правильно прогнозировать ситуацию и рассчитывать на конкретные цифры и проекты вместо упования на эфемерную порядочность штатных кадров.

Непрерывный мониторинг производительности - автоматизированные системы гарантируют мгновенную реакцию на любые технические сбои в работе бизнеса. ИТ-услуги в области управления рабочим процессом, отслеживания запросов и поведенческих факторов, доступности приложений и услуг открывают неограниченные перспективы для масштабирования организации, расширения или сокращения ее деятельности в зависимости от сезона, праздников и пиковых нагрузок.

Контроль, отчеты и векторы для улучшения – технологии и программные системы оцифровывают бизнес-экономические процессы, создавая наглядные и удобные для учета журналы. Применяя высокотехнологичные приложения и виртуальное оборудование, компании имеют неограниченный потенциал для оптимизации затрат, избавления от невидимого «балласта» и внедрения новых маркетинговых инициатив.

**БУДУЩИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ РОССИИ:  
траектория развития и роста**

Помимо технологических достижений в области ИТ-услуг, организация может инвестировать в модернизацию бизнес-процессов и рабочих групп. Поэтому он может заранее реагировать на проблемы и изменения на протяжении всего жизненного цикла компании.

Например, часто случается, что производительность снижается из-за увеличения использования (например, приток клиентов). Команда провайдера ИТ-услуг выявляет потенциальную проблему и составляет бюджет для привлечения дополнительных ресурсов. Таким образом, компания избегает реальных потерь времени простоя и ограничивает возможности собственной ИТ-инфраструктуры.

Оценить it-услуги по каким-то общим критериям можно, но полностью ли они охарактеризуют ту полноту действия, тот эффект, который должны были эти it-услуги принести после их оказания? Однозначно можно ответить, что нет. Естественно, для рациональной оценки, следует применять к каждому виду it-услуг свои критерии. Каждая из них требует различных комплексных мер для создания, или использования критериев, чтобы оценка была объективной. Многие из критериев уже тщательно подобраны и обоснованы, допустим, взять для примера такую услугу, как оценка интернет соединения.

Мошенническую деятельность интернет провайдера практически невозможно доказать, если такое имеет место быть. Существует множество причин, по которым, допустим, фактическая скорость интернет соединения не совпадает с заявленной. Любой интернет провайдер с радостью сошлется на любую из них, будь то обрыв линии, ваш «плохой» роутер.... В данном случае, пример недобросовестного выполнения своих обязательств в рамках предоставления, довольно распространенной, ИТ-услуги.

**БУДУЩИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ЛИДЕРЫ РОССИИ:  
траектория развития и роста**

It-услуги, изначально, можно разделить на: долгосрочные и краткосрочные. Если взять пример с предоставлением доступа к интернету, очевидно, он относится к долгосрочным услугам, ведь между Интернет-провайдером и получателем услуг, после подписание договора, создаётся почва для длительного сотрудничества. Помимо проведения «заветного» провода в жилище заказчика, провайдер гарантирует стабильное соединение, обслуживание сети, а также разного рода дополнительные услуги, в зависимости от пакета услуг, которые были приобретены.

В качестве вывода можно смело сказать, что в связи с продолжительно растущим спросом, и в целом направленности развития бизнеса, сфера It-услуг требует большего внимания, и более детальной классификации для объективности оценки, как для бизнеса, так и для физических лиц.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Интернет-портал *Compress.ru* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://compress.ru/article.aspx?id=17794>, свободный – (14.02.20).
2. Андрей Арсентьев, Юлия Жемалева, Павел Лебедев, Вадим Ференец, Виктория Холина. Интернет-издание *CNews* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/itservice2014/articles/>
3. *rossijskij\_rynok\_ituslug\_v\_dollarovom\_vyrazhenii\_sokratitsya*, свободный – (14.02.20).
4. Интернет-портал *Habrahabr* [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://habrahabr.ru/company/моех/blog/250463/>, свободный - (14.02.20).