

- управление заявками и инцидентами;
- управление лицензиями, договорами (по стандарту itil);
- связывание пользователей и групп;
- управление статусом объектов;
- поддержка базы знаний и часто задаваемых вопросов (faq);
- генераторы отчетов;
- система оповещения о событиях;
- GLPI позволяет увеличивать функциональность с помощью подключения плагинов.

Система информационной поддержки в первую очередь предназначена для обычных пользователей РГППУ, а также для сотрудников отдела информационных технологий.

### **Список литературы**

1. Понятие и состав базовой IT инфраструктуры [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.samarasoft.ru/solution/infrastructure-solutions/the-concept-and-the-composition-of-the-underlying-it-infrastructure/> (дата обращения: 13.02.2017).
2. Разепина М. Г. Сущность технической поддержки предприятий [Текст] / М. Г. Разепина, Е. В. Ташлыкова, Р. Н. Петухов // Молодой ученый. — 2014. — №21. — С. 220-222.
3. Что такое IT-инфраструктура? [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://miass-centr.ru/poleznaya-informatsiya/chto-takoe-it-infrastruktura> (дата обращения: 13.02.2017).
4. ИТЛ - основа концепции управления ИТ-службами [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.osp.ru/os/2001/03/179975/> (дата обращения: 13.02.2017).

УДК 005.572:004

**Г. Ю. Мамажонова, А. Н. Старков, Е. Ю. Климова**

### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИТ-КОНСАЛТИНГА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

*Мамажонова Гульназ Юнусжоновна  
gsnezhka@bk.ru*

*Старков Александр Николаевич  
alstarkov@yandex.ru*

*Климова Елизавета Юрьевна  
elizaveta.tatarinova.96@mail.ru*

*ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет  
им. Г. И. Носова», Россия, г. Магнитогорск*

### **THEORETICAL ASPECTS OF IT CONSULTING: PROBLEMS AND PROSPECTS**

*Mamazhonova Gulnaz Yunuszhonovna*

*Starkov Alexander Nikolaevich*

*Klimova Elizaveta Yurievna*

*Nosov Magnitogorsk State Technical University, Russia, Magnitogorsk*

*Аннотация. В данной статье рассматриваются теоретические аспекты ИТ-консалтинга - его проблемы и перспективы. На сегодняшний день трудно представить себе по-настоящему успешный бизнес, который бы не прибегал к услугам консалтинга. ИТ-консалтинг помогает решить большинство проблем, которые возникают во время ведения бизнеса. В статье даны определения, приведена историческая справка становления консалтинга в России и за рубежом.*

***Annotation.** This article discusses the theoretical aspects of IT consulting – its problems and prospects. Today it is difficult to imagine a really successful business, which would not have resorted to consulting services. IT consulting helps to solve most of the problems that arise during the conduct of business. The article gives the definition, historical background, see the formation of consulting in Russia and abroad.*

***Ключевые слова:** консалтинг, ИТ-консалтинг, ИТ-консультанты, эффективный бизнес*

***Key words:** consulting, IT consulting, IT consultants, effective business.*

На сегодняшний день трудно представить себе по-настоящему успешный бизнес, который бы не прибегал к услугам консалтинга. ИТ-консалтинг помогает решить большинство проблем, которые возникают во время ведения бизнеса. С помощью информационных технологий, можно сделать бизнес более наглядным, более управляемым, более прогнозируемым.

Консалтинг является видом профессиональных услуг, предоставляющийся клиентам, заинтересованным в развитии, совершенствовании определенных процессов и в оптимизации своего бизнеса [1].

Данная отрасль в качестве самостоятельной сферы бизнеса позиционировала себя около пятидесяти лет назад. С того времени консалтинг стал довольно быстро развиваться. Несмотря на то, что в современной литературе проявляется активный интерес к сфере консалтинга, он еще мало изучен и мало понятен даже профессионалам. Специалисты в данной сфере никак не могут прийти к общему определению продукта и рамок консультационной деятельности. Не говоря уже о том, что никто не может оценить реальную эффективность консалтинга. В мире огромное количество консалтинговых фирм, и каждая вкладывает свой смысл в понятие консалтинг, каждая трактует содержание консалтинга по-своему, ориентируясь на свою практическую деятельность.

Наконец, консультационная деятельность, во многих странах мира являющаяся очень весомым элементом деловой среды, начинает развиваться и в России. В нашей стране профессиональная деятельность по консалтингу возникла более десяти лет назад. Следует отметить, что во время того, когда происходило начальное развитие российского рынка консалтинговых услуг, на рынке доминировали крупнейшие международные консалтинговые компании, у которых не было местных конкурентов. Но уже к середине 1990-х гг. на российском рынке работали сотни консалтинговых фирм, а самые крупные из них по численности персонала были вполне сопоставимы с представительствами международных консалтинговых сетей [6].

Сегодня рынок консультационных услуг в России становится зрелым и становится все ближе по своим характеристикам к мировому рынку ИТ-консалтинга. Российские предприятия довольно часто обращаются в консультационные фирмы с желанием решить проблемы, дабы повысить эффективность и конкурентоспособность. В то же время меняются задачи и функции консультантов – от них теперь требуют существенных улучшений, направленных на то, чтобы повышать эффективность и конкурентоспособность бизнеса. В консалтинговые компании все чаще обращаются не только фирмы, которые находятся в плачевном состоянии, но и успешные фирмы, стремящиеся стать лучше [4].

ИТ-консультанты помогают понять, каким образом можно повысить эффективность деятельности компании, или оптимизируют ее структуру. Основываясь на данных, которые

предоставила фирма, консультанты реально оценивают ситуацию; выявляют «узкие места», которые требуют срочного вмешательства; определяют приемы и способы, которые помогут решить проблемы в какой-либо возникшей ситуации [2].

Хотя интерес к консалтингу растет, на рынке специальной литературы по этому вопросу предложение низкое. На книжных полках преобладают издания зарубежных авторов, которые раскрывают секреты успешного бизнеса, однако их труды мало пригодны для российских читателей. Также на книжных полках присутствуют труды отечественных авторов, вторящих зарубежным руководствам – их работы имеют малую практическую ценность. В целом, консультационные технологии развиваются односторонне – в направлении срочного решения уже возникших на предприятии проблем, но не их предупреждения. Это приносит меньшую эффективность для бизнеса, ведь предупреждать проблему лучше, чем решать ее и «разгребать» последствия [5].

В современном мире ИТ-консалтинг развивается. Поскольку спрос на услуги ИТ-консалтинга растет, также, как и обороты на рынке в данной сфере, можно сделать вывод, что сохраняется высокая рентабельность вложений в бизнес предприятий, которые работают в данном направлении [3].

Среди основных тенденций российского рынка консалтинговых услуг можно выделить:

- смену ориентации консалтинговых фирм на средний и мелкий бизнес;
- региональное расширение крупных предприятий;
- проникновение международных фирм на региональные консалтинговые российские рынки;
- рост интереса к консультационной деятельности со стороны промышленных компаний;
- вытеснения мелких фирм с рынка более крупными;
- увеличение объемов рынка;
- возрастание спроса на консультационные услуги со стороны предприятий среднего бизнеса;
- рост числа постоянных заказов и понимание, что клиентам самим не под силу реализовать все их идеи;
- создание нормативно-правовой базы по регулированию консультационной деятельности.

Предприятия и компании сегодня не только осознают, как важно и необходимо сотрудничать с консультационными компаниями, но и начинают разбираться в их конкурентных преимуществах. Возросло количество и заметно повысилось качество предоставляемых услуг. Заказчики стали все чаще прибегать к получению комплексных услуг. [7].

Изучив данную тему, напрашивается вывод, что в современном мире консалтинг – это очень нужный продукт, ведь спрос на услуги консультантов растет с каждым днем. Сама суть консалтинговых услуг заключается в том, чтобы предоставлять фирмам рекомендации, дабы повысить эффективность работы как отдельных сотрудников, так и предприятия в целом.

#### *Список литературы*

1. Бикчурина А.И., Сторожева Е.В. Применение количественных статистических инвестиционных методов оценки экономической эффективности в информационных технологиях//Теплотехника и информатика в образовании, науке и производстве (ТИМ-2015). Сборник

докладов IV Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием, посвященной 95-летию кафедры и университета. 2015. С. 204-207.

2. Скокова И.К., Сторожева Е.В. Применение IT-технологии для модернизации бизнес-процесса информационного обеспечения предприятия/ И.К. Скокова, Е.В. Сторожева Современная техника и технологии. 2015. № 3 (43). С29-32.

3. Потапова Е.А., Сторожева Е.В. Оценка эффективности проектов / Е.А. Потапова, Е.В. Сторожева.// Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине./ Сборник научных трудов II Международной конференции. Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск, 2015 С357-359.

4. Кручинина В.С., Сторожева Е.В. Оценка эффективности работы персонала, работающего над проектом разработки и внедрения Web-сайта с помощью КРІ метода/ В.С. Кручинина, Е.В. Сторожева.//Теплотехника и информатика в образовании, науке и производстве (ТИМ-2015).Сборник докладов IV Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием, посвященной 95-летию кафедры и университета. 2015. С.298-302.

5. Гумерова М.Ю., Сторожева Е.В. Внедрение ИТ в некоммерческую организацию/ М.Ю. Гумерова, Е.В. Сторожева.// Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине./ Сборник научных трудов II Международной конференции. Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск, 2015 С215-253.

6. Сторожева Е.В., Скокова И.К. Оценка эффективности модернизации сайта интернет-конференции-конкурса на основе метода ТСО/ И.К. Скокова, Е.В. Сторожева.// Информационные технологии в науке, управлении, социальной сфере и медицине./ Сборник научных трудов II Международной конференции. Национальный исследовательский Томский политехнический университет. Томск, 2015 С291-293.

7. Мунькина А.В., Сторожева Е.В., Повитухин С.А. Роль ИТ-Консалтинга в обеспечении информационной безопасности современного бизнеса/ А.В. Мунькина Е.В. Сторожева, С.А. Повитухин// Информационная безопасность и вопросы профилактики киберэкстремизма среди молодежи./ Материалы внутривузовской конференции. Под редакцией Г.Н. Чусавитиной, Е.В. Черновой, О.Л. Колобовой. 2015. С. 333-339.

УДК 378.147.146:004.9

**О. Е. Масленникова, О. Б. Назарова**

**ПОКАЗЫВАЕМ ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ  
ИСПОЛНИТЕЛЮ И ЗАКАЗЧИКУ**

*Масленникова Ольга Евгеньевна  
maslennikovaolga@yandex.ru*

*Назарова Ольга Борисовна  
onazarova\_21@mail.ru*

*ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»  
Россия, г. Магнитогорск*