



Рисунок 2 – Портал «Атлас индустриального наследия Югры»

Таким образом, при реализации инновационного образовательного проекта "Атлас индустриального наследия – Югры" реализуется идея разделения большой задачи на малые подзадачи (microtasking) и привлечение широкого круга заинтересованных пользователей для ее решения (crowdsourcing).

Список литературы

1. Умный транспорт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://умный-транспорт.рф> (дата обращения 03.02.2017).
2. Найти маршруты проезда [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rusavtobus.ru/> (дата обращения 03.02.2017).
3. Кулагин, В.П. Геознание: представление и лингвистические аспекты [Текст] / В.П. Кулагин, В.Я. Цветков // Информационные технологии. – 2013. – №12. – С. 2-9.
4. Атлас индустриального наследия Югры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://geoportal.uriit.ru/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=0d9b3eba8620421c859153d018e5e7a9> (дата обращения 03.02.2017).

УДК 371.2:004.58

А. В. Кузнецов, Н. В. Ломовцева

СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ СОЗДАНИЯ ИТ-СРЕДЫ ДЛЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

*Кузнецов Андрей Владимирович
andrej.kuznetsov@rsvpu.ru*

*Наталья Викторовна Ломовцева
natalya.lomovtseva@rsvpu.ru*

*ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»,
Россия, г. Екатеринбург*

MODERN SOLUTIONS OF THE IT ENVIRONMENT FOR SUPPORT OF THE EDUCATIONAL USERS

Kuznetsov Andrej Vladimirovich

Lomovtseva Natalya Victorovna

Russian State Vocational Pedagogical University

Аннотация. В данной статье рассматриваются вопросы создания ИТ-среды для технической поддержки пользователей в образовательной организации.

Abstract. This article deals with the creation of the IT environment for technical customer support in the educational organization.

Ключевые слова: ИТ-среда, образование, образовательная организация, техническая поддержка, система заявок.

Keywords: IT Environment, system, education, education organization, technical support, application system.

В настоящее время ЭВМ все чаще применяется для автоматизации ручной работы. ЭВМ помогает человеку во всех аспектах труда, в том числе и в организации помощи клиентам службой технической поддержки. Служба технической поддержки или техподдержка – сервисная структура, разрешающая проблемы пользователей с компьютерами (как аппаратным, так и программным обеспечением).

Компьютеры, работающие по сети, Интернет-сервера, телефоны, факсы, копировальная техника, программные продукты и другие технологии – всё это окружает нас ежедневно. Кроме этого, к ИТ-среде относится комплекс программного обеспечения, который позволяет централизовать управление информационной средой.

ИТ-среда – это единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средств управления ими [1].

Для обеспечения эффективной деятельности современные предприятия нуждаются в ИТ-среде, состоящей из интегрированного комплекса систем, программ и служб. ИТ-среда должна быть целостной, максимально надежной, грамотно спроектированной, обладать большим запасом прочности, соответствовать не только текущему состоянию бизнеса, но и учитывать его развитие в будущем.

Основой для эффективной и качественной работы любой компании, сегодня является грамотно оформленная и своевременно поддерживаемая ИТ-среда [3].

ИТ-среда состоит из следующих звеньев:

- компьютеры (рабочие станции пользователей);
- сервера (выделенные сервера, выполняющие разные задачи);
- программное обеспечение серверов и рабочих станций;
- оргтехнику (принтеры, копиры, факс аппараты, сканеры);
- сети передачи данных, телефонные сети;
- активное сетевое оборудование и телефонию (маршрутизаторы, коммутаторы, телефонные станции)
- программное обеспечение для управления всей инфраструктурой.

- основные требования к качественной и эффективной ИТ-среда:
- комфортность в использовании и уникальность в работе,
- функциональная и промышленная совместимость,
- комплексная работа всех элементов ИТ системы.

Служба технической поддержки на каждом предприятии может быть построена различными способами (имеется в виду реализации процессов поддержки). Существует несколько моделей службы поддержки, например: централизованная, локальная, виртуальная – с единым центром и т. д. Служба технической поддержки может быть организована как в целях обслужить внешних клиентов (аутсорсинг обслуживания компьютеров и т. п.), так и внутренних (подразделение ИТ-департамента на крупных предприятиях) [2].

В описании концепции организации библиотеки инфраструктуры информационных технологий (ИТИ), построенной на процессном подходе, техническая поддержка является единственным описанным функциональным подразделением. Это исключение сделано ввиду большой важности подразделения техподдержки при внедрении практическом использовании современных ИТ-подходов и методик [4].

Правильно организованная техподдержка всегда начинается с регистрации всех обращений конечных пользователей, служит единой точкой для общения пользователя с ИТ-службой.

Обслуживающий персонал средств вычислительной техники ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет» (РГППУ), сталкиваются с проблемами технического обслуживания, а именно с эффективной организацией работ по распределению заявок на ремонт средств вычислительной техники (СВТ) в информационно технологических отделениях (ИТ-отделениях). Отдел «Развития информационных систем и технического сопровождения» (РИС и ТС) состоит из шести человек: три системных администратора, инженер по ремонту, техник и начальник отдела. Помимо обслуживания серверов и локально-вычислительных сетей (ЛВС) в задачи службы РИС и ТС входит обеспечение бесперебойной работы персональных компьютеров (ПК).

В процессе реализации социотехнической системы технической поддержки пользователей была создана система технической поддержки группы технического сопровождения отдела РИС и ТС по ремонту и диагностике ПК, с возможностью динамического добавления данных несколькими пользователями.

Данная система призвана помочь организовать связь между специалистом и пользователем, что в свою очередь должно значительно сократить расход времени и средств на транспортные нужды, повысить время реакции, а значит и улучшить показатели общего функционирования университета.

В результате проделанной работы были рассмотрены существующие методологии и подходы к организации технической поддержки пользователей на предприятиях; выбрана методология для отдела «РИС и ТС»; подобрано ПО, позволяющее эффективно использовать ИТ-ресурсы и организовывать работу поддерживающих служб; развернута система GLPI, которая была модифицирована под задачи отдела; наполнена необходимыми первоначальными данными, размещена на сервере РГППУ.

В качестве основных преимуществ выбранной системы заявок (GLPI) можно назвать следующие:

- инвентаризация компьютеров, периферийного оборудования, сетевых принтеров и связанных компонентов через интерфейс с ocs inventory;

- 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.