

Головкова Елена Александровна,

к.т.н., доцент, Ангарский государственный технический университет,
e-mail: temnikova_ea@bk.ru

Прокопенко Ирина Борисовна,

обучающаяся группы ЭН-22-1, Ангарский государственный технический университет

Прокопенко Илья Викторович,

обучающийся группы ИВТ-23-1, Ангарский государственный технический университет

КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА РЫНКЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Golovkova E.A., Prokopenko I.B., Prokopenko I.V.

KEY ASPECTS OF QUALITY MANAGEMENT IN THE INFORMATION TECHNOLOGY MARKET

Аннотация. Рассмотрены взаимосвязь информационных продуктов и услуг, необходимость внедрения систем менеджмента качества, отвечающих международным, государственным и отраслевым стандартам, преимущества и недостатки, связанные с этим.

Ключевые слова: информационные технологии, услуги, система менеджмента качества, бизнес-процесс.

Abstract. The interrelation of information products and services, the need to implement quality management systems that meet international, state and industry standards, and the advantages and disadvantages associated with this are considered.

Keywords: information technology, services, quality management system, business process.

В настоящее время конкурентное преимущество на рынке в меньшей степени связано с наличием больших сырьевых ресурсов и дешевой рабочей силы. Все большее значение приобретает инновационный потенциал предприятия, наличие высокотехнологичных средств производства и информационных технологий (ИТ).

Рассматривая ИТ как взаимосвязь информационного продукта и услуги, как показано в таблице 1, можно заметить, что отсутствие информационной услуги не позволяет «конечному потребителю» использовать все возможности информационного продукта. Это побуждает ИТ-компании постоянно совершенствовать не только качество разрабатываемого информационного продукта, но и услуг, связанных с его внедрением и сопровождением.

Таблица 1

Взаимосвязь информационных продукта и услуги

Информационный продукт	Информационная услуга
Вычислительная техника	Техническое/сервисное обслуживание и ремонт
Офисное оборудование	Внедрение и сопровождение ПО
Коммуникационное оборудование	Услуги связи
Программное обеспечение	Обучение, консультации, внедрение и сопровождение ПО
Базы данных	Услуги по обработке и предоставлению данных

Для решения этих задач большинство современных ИТ-компаний применяют системы менеджмента качества (СМК), базирующиеся на стандартах качества, а также произвольных (собственных) методиках.

Иерархия систем качества представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Иерархия систем качества, используемых на ИТ-рынке

Результатом внедрения и сертификации СМК является совершенствование бизнеса за счет повышения эффективности его управления, однако компания может столкнуться и с некоторыми сложностями в процессе внедрения СМК (см. таблицу 2). Достижение оптимального баланса – основная задача внедрения СМК. Не стоит также игнорировать в процессе внедрения СМК внешние факторы, которые на прямую или косвенно влияют на бизнес-процессы компании.

Таблица 2

Преимущества и недостатки, связанные с внедрением СМК

Проблемы/сложности	Преимущества
Дополнительная нагрузка сотрудников по разработке и поддержанию СМК	Упорядочивание (систематизация) бизнес-процессов (работ)
	Снижение производственных издержек и простоев
Финансовые (например, недополученная прибыль в процессе внедрения СМК)	Снижение уровня рекламаций
	Повышение лояльности клиентов
Сложности реинжиниринга процессов и реорганизации управления	Сохранение конкурентоспособности за счет гарантированного уровня услуг
	Повышение статуса/рейтинга компании (наличие сертификата соответствия)
	Увеличение капитализации бизнеса

Конечно, сертификация подтверждает высокий уровень менеджмента компании, но она не является точкой максимума для качества информационных продуктов и услуг. Для успешного существования компании на ИТ-рынке необходимо постоянное совершенствование.

ЛИТЕРАТУРА

1. **ГОСТ Р ИСО/МЭК 25010–2015.** Информационные технологии. Системная и программная инженерия. Требования и оценка качества систем и программного обеспечения (SQuaRE). Модели качества систем и программных продуктов.