

УДК 658.5

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЛАЧНЫХ ВЫЧИСЛЕНИЙ

Автор – Кутиков С.К., студент, (Университет ИТМО)

Научный руководитель – преподаватель, Ключкова А.В., (Университет ИТМО)

Облачные вычисления являются одним из основных элементов современной экономики, поскольку они значительно меняют способы организации бизнеса. За последние несколько лет объем рынка облачных услуг в мире кратно увеличился, и, с учетом того, что облачные технологии – один из основополагающих технологических трендов будущего, можно вполне резонно ожидать дальнейшее масштабирование этого рынка. Облачные технологии пользуются популярностью ввиду того, что предоставляют пользователям больше возможностей, поскольку позволяют использовать те сервисы, которые ранее были недоступны по причине дороговизны оборудования или сложности администрирования. При предоставлении своей облачной инфраструктуры клиентам компании, осуществляющие данную деятельность, сталкиваются с проблемой сохранения требуемого на рынке качества при минимизации затрат, чтобы путем оптимизации внутренних процессов увеличить функциональность своих сервисов. Выявление основных факторов, которые оказывают влияние на качество в сфере обслуживания облачных вычислений, а также анализ данных факторов, причины их возникновения и их последствия имеют практическое значение для бизнес-сообщества на государственном и международном уровне.

Введение. Огромное количество предприятий и физических лиц пользуются услугами облачных платформ, так как они позволяют уменьшить издержки на содержание оборудования, а также на его техническое обслуживание. Облачные технологии позволяют осуществлять удаленный доступ к программному обеспечению и базам данных, а также к виртуальным машинам, виртуальным сетям и другим решениям облачной инфраструктуры. Объектом исследования в данной работе является предприятие, которое предоставляет свою облачную инфраструктуру клиентам в рамках бизнес-модели “... as a service”, беря на себя роль провайдера. Предметом исследования будет являться качество предоставляемых предприятием услуг.

Цель работы заключается в выявлении и изучении факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг с точки зрения предприятия, а также рассмотрении последствий данных нарушений и предложении решений данных проблем.

Основная часть. В период развития блокчейна и роста популярности криптовалют (и, как следствие, многократного подорожания аппаратного обеспечения), а также стремительного технологического прогресса облачные технологии стали спасением для многих приложений и компаний. За прошедшие несколько лет облачные решения утвердились в качестве ключевого способа предоставления услуг для различных сегментов бизнеса. Влияние на качество предоставляемых предприятиями услуг

внешних и внутренних факторов велико настолько, что игнорирование влияния даже одного из них может привести к серьезным финансовым убыткам. В данной работе перечислены основные внешние и внутренние факторы, а также последствия, связанные с ними. Систематизация данных факторов с помощью диаграммы Исикавы наглядно показывает важность соблюдения менеджмента качества.

В числе последствий неграмотного менеджмента качества можно упомянуть, к примеру, перегрузку облачной инфраструктуры ввиду нецелевого использования или DDOS-атак, что при наихудшем сценарии может замедлить развитие предприятия на несколько месяцев или больше.

Представленные решения проблемы качества предоставляемых услуг могут быть рассмотрены как составляющие системы менеджмента качества, а также позволят снизить риски, связанные с угрозой извне и изнутри.

Выводы. По результатам проведенного исследования выявлены и систематизированы факторы, влияющие на качество предоставляемых услуг предприятиями, реализующими бизнес-модель “... as a service”, анализ которых может стать базисом для разработки и совершенствования системы менеджмента качества в подобных предприятиях.

Кутиков С.К. (автор)

Клочкова А.В. (научный руководитель)