

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ И. А. Ковалевич
« _____ » _____ 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 – Прикладная информатика

Проектирование веб-сайта для компании «IT Works!»

Руководитель старший преподаватель _____ О.В. Шайдурова

Научный консультант доцент, канд. техн. наук _____ И.А. Ковалевич

Выпускник _____ Э.Р. Ибрагимов

Красноярск 2018

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме Разработка веб-сайта для сервиса удаленного администрирования компьютерного оборудования «IT Works!» содержит 35 страниц текстового документа, 20 использованных источников, 18 рисунков.

ВЕБ-САЙТ, РАЗРАБОТКА ВЕБ-САЙТА, УДАЛЕННАЯ
КОМПЬЮТЕРНАЯ ПОМОЩЬ, КОНСТРУКТОР САЙТОВ,
КОМПЬЮТЕРНАЯ ПОМОЩЬ, УДАЛЕННАЯ ДИАГНОСТИКА,
АУТСОРСИНГ

Цель бакалаврской работы: разработка и реализация веб-сайта удаленного администрирования для компании «IT Works!».

Задачи:

1. Выявить специфику работы IT компаний, работающих по аутсорсинговой модели.
2. Охарактеризовать веб-сайты IT-аутсорсинговых компаний.
3. Описать работу компании «IT Works!».
4. Разработать веб-сайт для компании «IT Works!».

Согласно техническому заданию, в результате бакалаврской работы был создан сайт для сервиса удаленного администрирования компьютерной техники «IT Works!» с приятным современным лаконичным дизайном, не перегруженным информацией, позволяющим клиентам получить квалифицированную помощь специалистов максимально быстро и качественно.

Веб-сайт максимально прост в использовании. Информация, за которой клиент приходит в первую очередь, находится на первых двух блоках. Вся остальная информация находится в шаговой доступности по переходу из главного меню.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Веб-сайты IT компаний, работающих по аутсорсинг модели.....	6
1.1 Специфика работы IT-аутсорсинговых компаний.....	6
1.2 Обзор и характеристика веб-сайтов IT аутсорсинговых компаний.....	15
1.3 Работа компании «IT Works!».....	20
2 Разработка веб-сайта для компании удаленного администрирования компьютерной техники «IT Works!».....	22
2.1 Подбор конструктора сайтов.....	22
2.2 Итоги проделанной работы.....	27
Заключение.....	30
Список использованных источников.....	31
Приложение А Техническое задание на разработку веб-сайта для компании «IT Works!».....	33
Приложение Б Акт внедрения.....	35

ВВЕДЕНИЕ

Формирование и резкое развитие новой отрасли всегда сопровождается отсутствием квалифицированных специалистов. Рынок компьютерных технологий сформировался в конце XX века с появлением компьютера для массового покупателя. Первое время людям приходилось самостоятельно разбираться в устройстве техники и устранять неполадки. Но это не составляло проблемы, так как покупателями были, в основной массе, люди из индустрии высоких технологий. В XXI веке высокие технологии проникли в жизнь каждого человека, но не каждый человек обладает квалификацией или желанием разбираться с неполадками самостоятельно. Это сформировало целую отрасль в сфере услуг, основанную на оказании разносторонней помощи потребителю новых технологий.

Развитие сети интернет способствовало и развитию услуг по оказанию квалифицированной помощи в вопросах компьютерной техники разной сложности. На заре интернета веб-страницы носили больше информативный характер. Теперь же сайты – это полнофункциональные сервисные площадки, способные удовлетворить потребности любого пользователя.

В нашем веке бизнес не может полноценно функционировать без заявления о себе во всемирной сети. Создать свой собственный сайт стремится каждый руководитель, нацеленный на результат и развитие своего дела. В разрезе оказания услуг по администрированию компьютерной техники веб-сайты могут предложить массу полезных приложений и модулей. Создана масса возможностей для удаленного администрирования любой техники, имеющей доступ в сеть интернет. Большинство проблем среднестатистического пользователя не требуют физического присутствия специалиста и могут быть решены в течение получаса.

Компания «IT Works!» специализируется на решении проблем пользователей удаленно, подключаясь к рабочим столам и другой технике через сеть интернет средствами удаленного администрирования, такими как

встроенный в ОС Windows протокол Remote Desktop Protocol либо при помощи стороннего ПО TeamViewer или Ammyu Admin. Специалисты способны решить широчайший спектр вопросов по настройке не только пользовательского (программного обеспечения) ПО, но и серверного. Администраторы крупных корпораций давно пришли к решению повсеместной автоматизации и удаленного администрирования процессов, которые невозможно автоматизировать. Компания «IT Works!» решила применить этот подход не только в администрировании бизнес-сектора но и в работе с физическими лицами. Для реализации этой идеи и максимального охвата потенциальных потребителей услуг принято решение о создании веб-сайта компании.

Целью преддипломной практики является разработка веб-сайта для сервиса удаленного администрирования компьютерной техники «IT Works!».

Задачи:

1. Определить характерные особенности работы аутсорсинговых IT-компаний.
2. Охарактеризовать веб-сайты других аутсорсинговых IT-компаний.
3. Описать работу компании «IT Works!».
4. Разработать веб-сайт для сервиса удаленной диагностики компьютерного оборудования «IT Works!».

1 Веб-сайты IT компаний, работающих по аутсорсинг модели

1.1 Специфика работы IT-аутсорсинговых компаний

Аутсóрсинг (от англ. outsourcing: внешний источник) – передача организацией определённых бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области.

Сам по себе аутсорсинг – понятие в бизнесе не новое. Родом он еще из начала XX века и корнями лежит в противостоянии автомобильных корпораций Ford и General Motors за контроль над рынком легковых автомобилей США.

IT-аутсорсинг – крупный игрок в индустрии высоких технологий. Несмотря на различные риски и вызовы, с которыми приходится сталкиваться, предприятия продолжают применять бизнес-модель аутсорсинга, чтобы улучшать свои рабочие процессы и увеличивать инвестиции.

Четверть века назад, когда IT-аутсорсинг только зарождался, о нем мало кто знал. Но в настоящее время он превратился в глобальную индустрию с оборотом около 500 млрд долл. Дискуссии о том, стоит ли передавать на аутсорсинг IT-функции, ушли в прошлое: IT-аутсорсинг стал общепризнанным явлением, и никто не сможет остановить его развитие. Аутсорсинг информационных технологий охватывает многие области, в том числе управление сетями связи, обслуживание технических и программных средств, управление приложениями, информационными системами и бизнес-процессами. Расходы на IT-аутсорсинг составляют значительную часть всех затрат на информационные технологии.

В настоящее время рынок IT-аутсорсинга стремительно развивается, увеличивая расходы на внешнее IT-обслуживание в частных и в государственных организациях. За последние десять лет окрепла уверенность в том, что аутсорсинг может решить все проблемы IT-обслуживания. Реализация решений, касающихся IT-аутсорсинга, приводит к значительным организационным и институциональным изменениям и порождает

необходимость в разработке надежной стратегии и методов управления аутсорсингом. ИТ-аутсорсинг заключается в передаче компании-аутсорсеру всех или части ИТ-функций организации. Сейчас ИТ-аутсорсинг развивается невиданными темпами. Однако, не все руководители осознали всю сложность процесса ИТ-аутсорсинга. Этот процесс затрагивает технологические и коммерческие цели компании и соответствующие виды деятельности, так что компаниям приходится разрабатывать стратегии и структуры, которые соответствовали бы уровню аутсорсинга. Есть несколько важнейших факторов успеха, которые зависят от взаимоотношений с внутренними и внешними заинтересованными сторонами [8].

Доля ИТ-аутсорсинга по отношению к прочим услугам на рынке в сфере высоких технологий постоянно растет вместе с развитием всего направления (рисунок 1).



Рисунок 1 – Структура российского рынка ИТ-услуг

С накоплением опыта развилось множество разнообразных моделей аутсорсинга. Аутсорсинг может варьироваться от реализации поставщиком

услуг разработки, обслуживания и рабочих процессов всей организации до простого заключения контракта с внешним поставщиком на выполнение одной единственной отдельной задачи типа установки программы. Рассмотрим различные модели аутсорсинга.

Управление оборудованием. При подобной форме аутсорсинга клиент имеет компьютерное оборудование, но нанимает внешнего поставщика услуг для управления компьютерными операциями либо в помещении клиента, либо в другом месте. Сотрудники отдела информационных технологий передаются поставщику. Все задачи по эксплуатации и системному программированию обычно включаются в договор, за исключением разработки приложений. Управление оборудованием иногда не расценивается как истинный аутсорсинг, так как оно не включает передачу активов поставщику и оставляет поставщику небольшие возможности по внесению усовершенствований в обслуживание посредством инноваций.

Выборочный аутсорсинг. Хотя любые инициативы аутсорсинга – в которых по крайней мере 80 % функций отдела информационных технологий передаются внешнему поставщику – получают широкое освещение в печати, самым распространенным является подход выборочного аутсорсинга функций в области информационного обеспечения. Услуги в области информационного обеспечения, наиболее часто передоверяющиеся сторонним организациям, включают управление и поддержку инфраструктуры.

Выборочный аутсорсинг гибок и оставляет достаточно функций в области информационных технологий на долю организации клиента, чтобы она могла приспособиться к изменениям и новым технологическим инновациям и достижениям. Он также менее рискован, чем подход полного аутсорсинга. Каждый проект аутсорсинга, однако, требует оценки, обсуждения и достижения компромисса. Общая стоимость нескольких различных инициатив может оказаться выше, чем более всесторонней модели аутсорсинга.

Тактический аутсорсинг – иногда называется субконтрактом или передоверением задач. Аутсорсинг принимается как быстрое и часто

краткосрочное решение определённой задачи или проблемы. В последние годы многие компании принимают решения о тактическом аутсорсинге, заключая контракты на разработку вебсайтов и служб, используя маленькие инновационные компании для того, чтобы получить быстрый доступ к новым техническим знаниям. Тактический аутсорсинг также может быть применен к определённым проблемам, которые по какой-либо причине сложно решить с помощью внутренних ресурсов без продолжительных задержек работы. Например, модернизация инфраструктуры может быть достигнута быстрее и эффективнее в случае аутсорсинга, если организация не имеет достаточного количества сотрудников отдела информационных технологий для выполнения такого крупномасштабного проекта в дополнение к остальной оперативной работе и разработке.

Стратегический аутсорсинг – помещает решения о том, что, как и когда передоверить в более широкий деловой контекст. Работая с одним или несколькими поставщиками, клиентская организация стремится достичь значительного прогресса в области продуктивности бизнеса, а не краткосрочного сокращения издержек. Менеджерам необходимо будет принять новый взгляд на управление, и их работа будет, вероятно, более успешной, если они сконцентрируются на результатах, а не на вложениях. В пределах модели стратегического аутсорсинга клиент и поставщик определяют взаимные интересы и работают над их достижением: этот подход часто называется сотрудничеством. Если эта модель эффективна, поставщик должен понимать, что её коммерческий успех переплетён с успехом клиента. Вероятно, в соответствии с соглашением об аутсорсинге, поставщик выиграет материально от повышения благосостояния организации клиента. Договор поощряет поставщика использовать инновации, а не просто придерживаться строгих правил обслуживания. И клиент, и поставщик признают важность управления отношениями, а не только договора об аутсорсинге. Они желают разделить риск и награду, и менее вероятно, что клиент будет придерживаться ставящей в невыгодное положение низкой производительности труда.

Трансформационный аутсорсинг – объединяет аутсорсинг отдела информационных технологий со всесторонней реорганизацией. Компании, принимающие эту модель, надеются преобразовать деловые процессы и технологическую инфраструктуру для снижения затрат, Улучшения обслуживания и предоставления новых возможностей служащим.

Переходный аутсорсинг. Компании используют переходный аутсорсинг для внедрения коренного изменения, такого как переход от одной технологической платформы к другой. Здесь возможно три стадии:

- управление унаследованными системами;
- переход к новой технологии;
- ввод в действие и управление новой платформой.

Любые из этих стадий могут быть переданы на реализацию третьим лицам. Так как унаследованные системы, как правило, технически зрелы и устойчивы, часто возможно договориться о надёжных и экономичных контрактах на управление системами в течение указанного короткого периода. Это освобождает внутренний персонал отдела информационных технологий, позволяя ему сосредоточиться на новой технологии и развивать новые навыки.

Аутсорсинг деловых процессов. По мере того как затраты на аутсорсинг увеличивают «горячие линии связи», телефонные «справочные столы», call-центры, обработку и хранение документов, работу с платежными документами и внутренний аудит.

Совместные предприятия. Вместо передачи услуг сферы информационных технологий внешнему поставщику некоторые клиенты решают создать отдельную организацию – совместное предприятие с внешним поставщиком услуг, чтобы получить доступ к техническим навыкам и ресурсам, не передавая сотрудников и не теряя контроль над новой организацией, действующей в сфере информационных технологий. Как организация-клиент, так и поставщик услуг формируют штат сотрудников из области информационных технологий для работы в новом совместном предприятии, которое получает свою собственную команду управленцев. В

коммерческом соглашении определяется, что обе стороны несут затраты и риски и обе имеют право разделять прибыль или дивиденды. Совместному предприятию может быть предоставлена свобода не только в реорганизации функций и процессов в области информационных технологий, но также и в изучении новых источников дохода. Обе организации отвечают за поставку ресурсов, отвечающих целям совместного предприятия. Один из рисков этого подхода заключается в том, что если цели не достигнуты, убытки возмещены не будут.

Отношения на основе выгоды. Этот тип договоренности об аутсорсинге базируется на том, что обе стороны вносят авансовый платеж и разделяют прибыль по мере её накопления. Обе стороны поэтому делят риски и прибыли. Если уровень прибыли, предварительно обговоренный и спрогнозированный, не был достигнут, поставщику не гарантируется какое-либо возмещение приложенных усилий или вложенных средств. Этот подход относительно нов и всё ещё развивается. Такой подход применяется нечасто, поскольку нелегко найти такой способ измерения выгоды, который будет одобрен и клиентом, и поставщиком. Компании частного сектора приглашают вложить авансом капитал в развитие услуг государственного сектора с получением платежей, рассчитываемых на основе результатов или прибылей, полученных от этих услуг. Определяются риски, и достигается договорное соглашение о том, какая сторона занимает лучшую позицию для управления каждым риском. Компания частного сектора обязательно должна нести некоторые риски.

Внутренний аутсорсинг. Большинство компаний предпочитает сохранить некоторые виды деятельности, связанные с информационными технологиями, в рамках своей организации. Даже те, кто решает преследовать подход аутсорсинга, могут предложить своему собственному отделу информационных технологий представить предложения по повышению эффективности и качества. Они могут оказаться более привлекательными, чем предложения, полученные от внешнего поставщика услуг. В таком случае организация может решить использовать внутренний аутсорсинг, а внутренний отдел

информационных технологий будет формально признан поставщиком услуг. Будут заключены соглашения по обслуживанию, а услуги улучшены и разработаны так, как обозначено в победившем предложении. Резервные мощности могут быть использованы для развития дополнительного бизнеса, возможно вне организации клиента. При таком подходе организация клиента сохраняет штат и фонды отдела информационных технологий и, надо надеяться, предоставляет возможности для внедрения улучшений и повышения производительности. В качестве варианта внутреннего аутсорсинга организация может решить нанять внешнюю компанию для управления видами деятельности, связанными с информационными технологиями, в то же время сохранив штат и фонды собственного ИТ-отдела.

Оффшорный аутсорсинг. Отрасли оффшорного программирования и разработки программного обеспечения развиваются в таких странах, как Индия, Китай, Ирландия, Израиль, Малайзия, Венгрия и Филиппины. Предлагаемые услуги включают системную интеграцию, поддержание и модернизацию унаследованных систем, разработку программного обеспечения и пакетную реализацию. Основные поставщики информационных технологий также используют оффшорный аутсорсинг. Удалённый аутсорсинг рос быстрыми темпами, и на сегодняшний день рынок достиг зрелости. Ценность и жизнеспособность оффшорного аутсорсинга становятся все более и более общепризнанными, несмотря на политическую нестабильность некоторых оффшорных территорий. При изучении оффшорного аутсорсинга выявляются следующие тенденции:

- Общие сбережения, возможно, не окажутся очень существенными. Хотя затраты на разработку и будут ниже, спецификации и документация должны быть детализированными и однозначными, чтобы предотвратить недоразумения, которые могут возникнуть при передаче работ сторонним удалённым организациям. Это означает более высокие начальные затраты со стороны клиента.

- Обычно лучше всего начинать с простого, относительно маленького,

некритичного проекта для разрешения различных процедурных трудностей и разрабатывать согласованные способы работы.

- Обычно в каждом договорном соглашении клиент определяет, законы какой страны применяются. Можно сделать выводы, что аутсорсинг на сегодняшний день является перспективным направлением в ИТ, поэтому постоянно появляются различные модели. Если все-таки было принято решение об использовании внешних ИТ-услуг, то в следующем вопросе будут описаны стратегии и переходы на аутсорсинг [9].

На современном рынке существует несколько видов услуг ИТ-аутсорсинга: обслуживание инфраструктуры территориально-распределенных предприятий, экспертная техническая поддержка, разработка ПО и аутстаффинг.

Экспертная техническая поддержка – один из самых распространенных вариантов модели аутсорсинга. Этот вариант включает обслуживание программных и аппаратных продуктов клиента и консультации по эксплуатации.

Но самым распространенным и самым оправданным видом аутсорсинга всегда будет являться разработка ПО. Квалифицированных и опытных разработчиков программного обеспечения недостаточно много на рынке для содержания в своей фирме целого штата разработчиков, да и необходимость в такого рода специалистах не является постоянной и стабильной. Как правило, деятельность предприятия связана с тесной работой с одним или двумя программными продуктами, которые не требуется постоянно дорабатывать.

Аутстаффинг – это подвид аутсорсинга. Основное отличие заключается в том, что фирма-аутстаффер передает в пользование клиенту свой кадровый капитал на время, определенное заключенным договором.

При некоторых обстоятельствах компаниям выгоднее пользоваться разовыми услугами – например, при обновлении всего парка компьютерной техники или установки лицензионного программного обеспечения в полном объеме. Кроме того, разовые услуги проще заказывать на работы по

расширению локальной сети: прокладка сетевого кабеля, установка телефонных розеток, монтаж коробов и так далее [7].

Все больше руководителей приходят к решению сконцентрироваться на основной деятельности компании и не тратить силы и средства на содержание штата разносторонних IT специалистов.

К плюсам аутсорсинга можно отнести:

- Экономия денежных средств. При небольшом масштабе предприятия полноценный оклад IT сектора может оказаться неразумными расходами.

- Переложение коммерческих рисков. При необходимости демасштабирования бизнеса гораздо проще прекратить отношения с аутсорсерами, чем уволить персонал.

- Налоговая оптимизация. Многие привлекают в качестве аутсорсеров индивидуальных предпринимателей с упрощенной системой налогообложения, что дает заметную экономию.

- Получение результата от бизнес-процессов без управления ими. Выполнение важных функций передается подрядчикам. Поэтому необходимый корпоративный результат достигается внешними усилиями.

- Исключение споров и разногласий с персоналом. Если специалист чем-то недоволен, он может предъявлять претензии только своему работодателю. Клиент платит агентству за услуги и не занимается кадровым менеджментом.

- Оплата за результат. Штатный сотрудник на ставке может попросту просиживать время «от звонка до звонка», выполняя минимум работы. Аутстаффер получает гонорар только за конкретный результат, необходимый компании.

- Профессионализм. Специалист, работающий в аутсорсинговой среде будет являться большим профессионалом чем, специалист работающий с одним предприятием, так как плотность задач у аутсорсера будет всегда выше, а значит и разносторонний опыт накапливается быстрее.

Поэтому компании заключают договора на оказание услуг по обслуживанию всей или части IT структуры со сторонними компаниями,

такими как «IT Works!». Специалисты следят за состоянием рабочих станций, серверного и сетевого оборудования. Проводят плановые регламентные работы. Решают возникающие у пользователей проблемы с компьютерной техникой, устанавливают и настраивают программное обеспечение, консультируют пользователей. В 90 % случаев проблема не требует физического присутствия и может быть решена удаленно. В редких случаях, когда присутствие специалиста необходимо, ИТ компания заключает договор со специалистами из региона клиента. Принимая этот факт, компания не ограничена радиусом физической досягаемости клиента и способна оказывать услуги по всему региону присутствия, а в некоторых случаях даже за рубежом.

Физические лица так же в приоритете у компании «IT Works!». Задачи обычных пользователей бывают не менее сложными, чем у крупных компаний. С ростом компьютерной образованности населения растут и потребности в хорошо организованной компьютерной среде внутри жилого помещения. В каждом доме необходима своя беспроводная сеть, медиасервер для трансляции видео- и аудиофайлов на устройства воспроизведения, хранилище данных. И, конечно же, все это должно быть организовано со всеми требованиями информационной безопасности.

1.2 Обзор и характеристика веб-сайтов ИТ аутсорсинговых компаний

Аутсорсинг, безусловно, привел к революционным изменениям в подходах к ведению бизнеса. Поначалу на аутсорсинг передавали только те задачи, которые не несли в себе значительных рисков, например, расчет заработной платы или ввод данных. Затем наблюдалась массовая передача на аутсорсинг процессов управления контактами и обслуживания клиентов.

Экономия затрат благодаря аутсорсингу стала очевидной, и все больше компаний обращают на это внимание. Транснациональные компании, которые стремились сэкономить, начали передавать надежным партнерам задачи высокого уровня, включая ИТ-услуги, бизнес-процессы в сфере здравоохранения и исследовательские проекты. Но сегодня аутсорсинг

превратился в нечто большее, чем просто способ привлечения более дешевой рабочей силы. Он стал основой бизнес-стратегий как малых, так и крупных компаний, которые считают необходимым на 100 % сосредоточиться на своих ключевых бизнес-операциях и передать все остальное специализированным поставщикам услуг. Аутсорсинг стал одним из главных факторов бурного развития бизнеса в таких странах, как Индия, Китай, Филиппины, Мексика [6].

Качество созданного веб-сайта напрямую влияет на успешность деятельности компании, поэтому при создании сайтов для своих компаний менеджеры руководствуются несколькими основными принципами:

1) Информативность контента. При создании сайта следует уделять особое внимание смысловому наполнению, чтобы каждый элемент созданного сайта работал на конечный результат [1].

2) Доступность информации. При всей информационной насыщенности сайт не должен быть перегружен контентом. Все, что в первую очередь необходимо посетителю, должно быть на поверхности. Минимум объема – максимум смысла [3].

3) Обновление информации. Сайт должен являться не только визитной карточкой с набором необходимой информации для связи, но и источником обновляемой информации, такой как: микроблог, каталог статей, обзор новостей [5].

Рассмотрим стартовую страницу веб-сайта компании ITTERRA (рисунок 2).

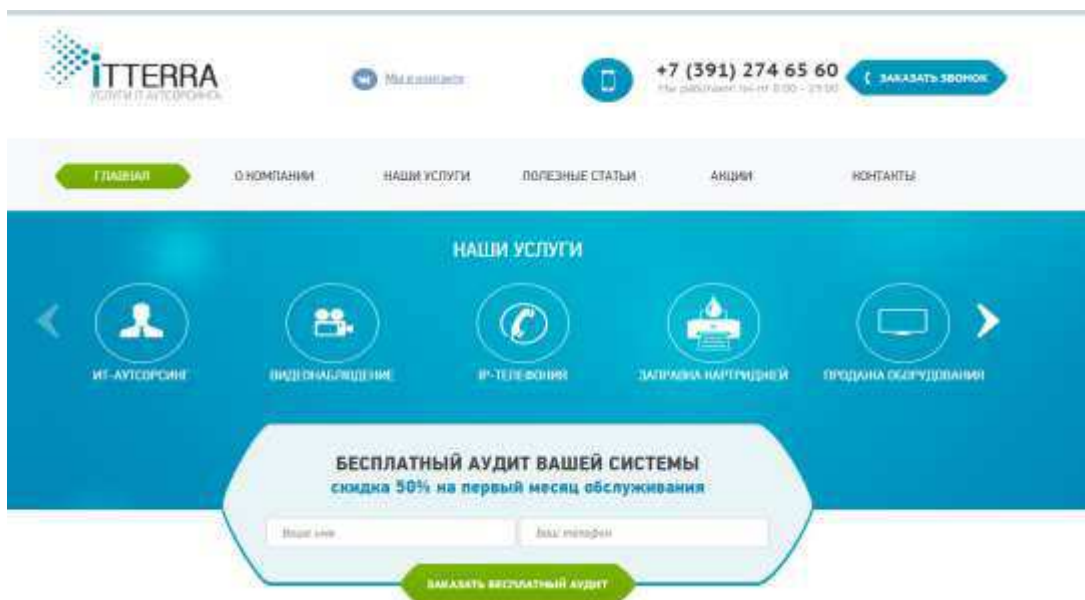


Рисунок 2 – Стартовая страница веб-сайта компании ITTERRA(<http://itterra.biz/>)

Сайт выполнен в приятной глазу цветовой гамме, не перегружен лишней информацией. В лаконичном стиле выполненные пиктограммы иллюстрируют перечень оказываемых услуг. На рисунке 3 показан раздел с полезными пользователям статьями.

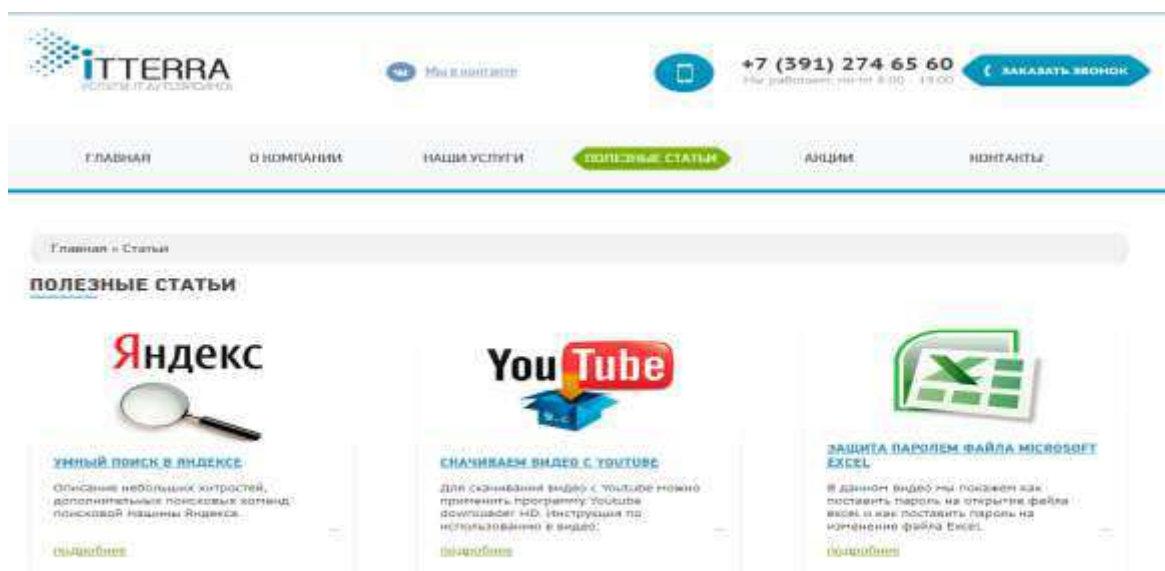


Рисунок 3 – Полезные статьи

Для полноты следовало бы добавить отзывы от клиентов и дополнительную форму обратной связи [4].

На рисунке 4 представлена стартовая страница веб-сайта компании PROF-IT.

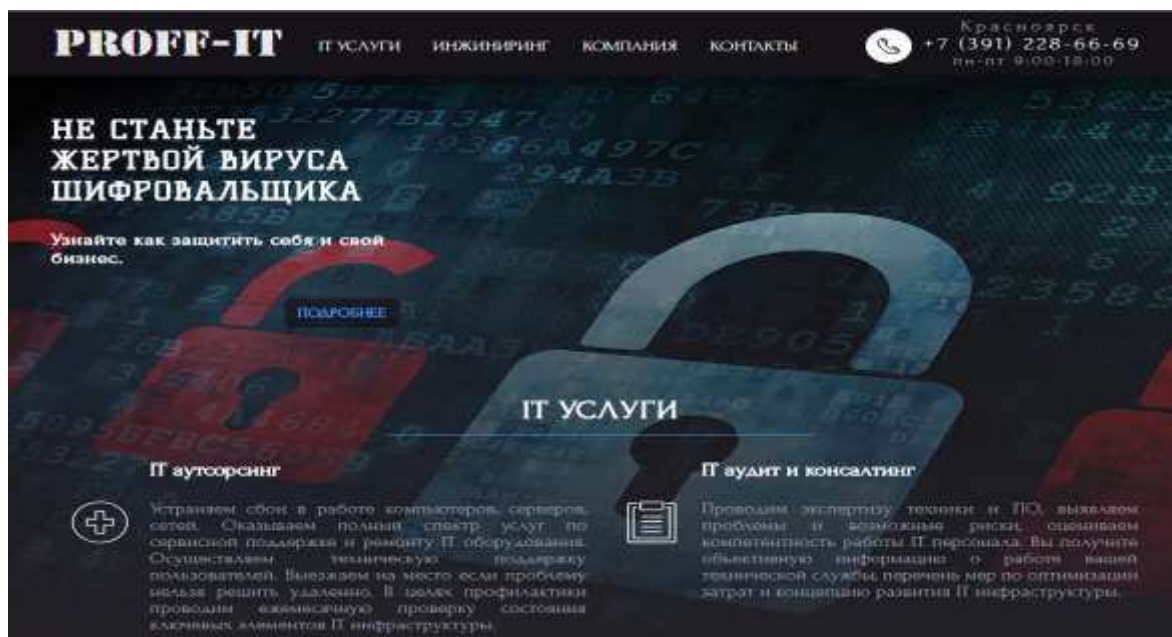


Рисунок 4 – Стартовая страница веб-сайта компании PROF-IT (<https://www.24proff-it.ru/>)

Первое, что бросается в глаза – нечитабельный текст. Рисунок 5 демонстрирует раздел с инженерными услугами и партнерами компании.

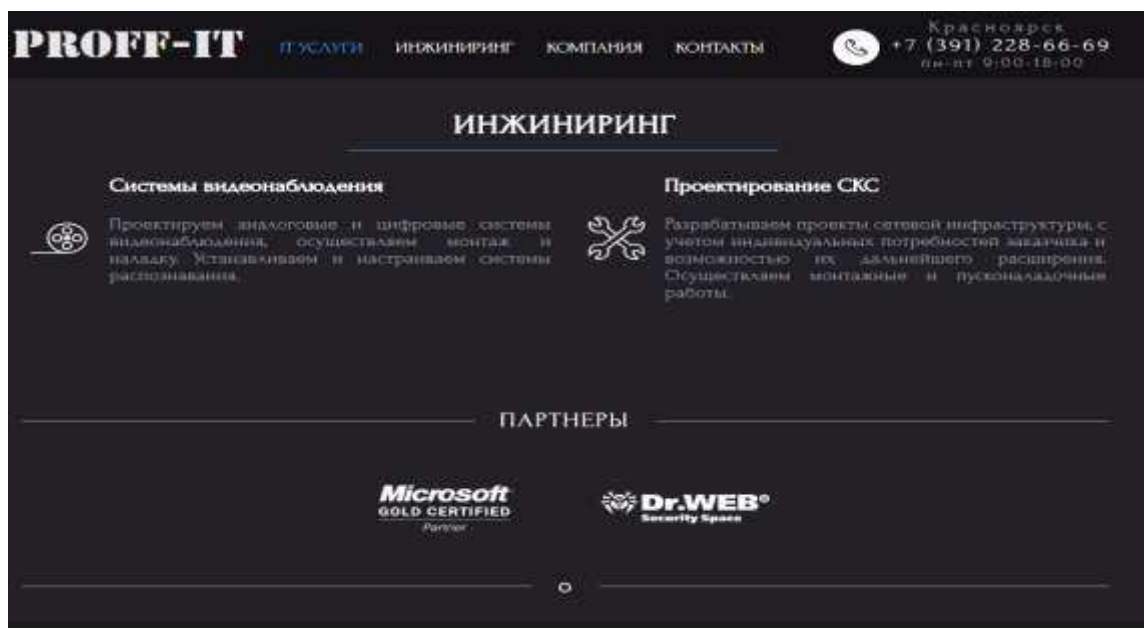


Рисунок 5 – Партнеры компании

Разгруппированная информация разбросана по разным концам страницы, что только затрудняет восприятие текста бледного серого цвета. Обилие информации не первой надобности усложняет задачу [2].

На рисунке 6 представлена стартовая страница веб-сайта компании Kiasoft.



Рисунок 6 – Стартовая страница веб-сайта компании Kiasoft

Компоновка сайта довольно архаична. Перегруженное меню не мешало бы переработать и визуально упростить. Сайт вываливает всю информацию на посетителя прямо с стартовой страницы. Рисунок 7 наглядно демонстрирует, что обилие текста не идет на пользу восприятию.

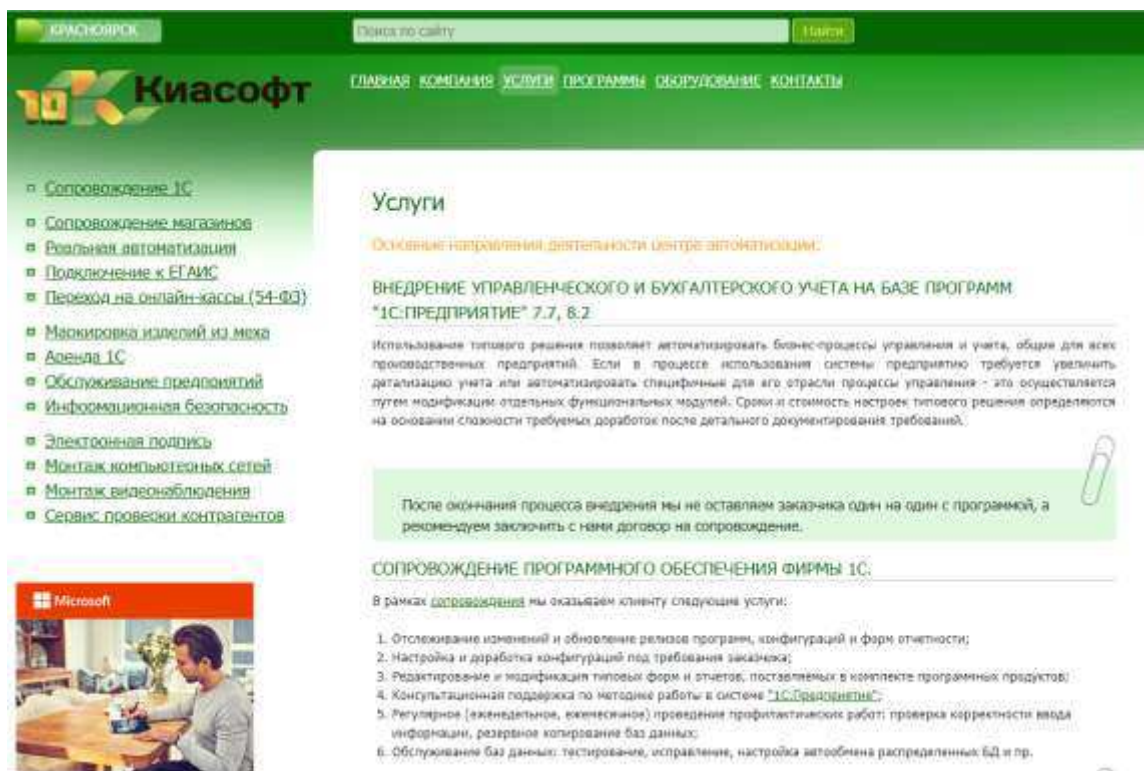


Рисунок 7 – Перечень услуг компании

Подводя итог характеристикам сайтов хочется отметить, что дизайн сайта играет первостепенную роль в том, как сайт воспринимается посетителями. Современные тенденции стремления к простоте и лаконичности в дизайне положительно сказываются на внешнем виде, качестве контента и итоговом восприятии пользователями. А избыток модулей и текстов на лэндинге только затрудняет восприятие и отбивает желание искать необходимую информацию.

1.3 Работа компании «IT Works!»

Головной офис компании «IT Works!» находится в городе Абакане по адресу: ул. Лермонтова, 21. Однако, основной штат сотрудников работает удаленно. Специфика работы не требует постоянного присутствия сотрудника в офисе. Необходимо только, чтобы сотрудник находился за своим рабочим местом во время работы его смены и принимал задачи, переадресованные на него менеджером.

Такая модель организации позволяет сотрудничать со специалистами из разных регионов и охватывать больше часовых поясов. Это обеспечивает почти

круглосуточную работу специалистов поддержки.

Компания занимается удаленным обслуживанием компьютерной техники любой сложности от умных гаджетов и до серверных вычислительных кластеров. Среди прочих услуг для юридических лиц:

- настройка автоматического резервного копирования;
- аудит информационной безопасности;
- онлайн тренинги для работников по информационной безопасности;
- настройка корпоративной сети любого уровня;
- развертка и администрирование Active Directory;
- развертка и настройка Microsoft Hyper-V.

Для физических лиц:

- настройка домашних мультимедийных серверов;
- организация единого сетевого пространства;
- облачное резервное копирование домашнего архива;
- установка и настройка любого ПО.

Основным конкурентным преимуществом является возможность моментально решать задачи за счет возможности удаленного администрирования. Такие возможности так же дают потенциал для постоянного расширения клиентской базы. Для полноценной деятельности компании необходим выход на широкий охват аудитории, что должен обеспечить веб-сайт компании.

Требования к веб-сайту компании:

1. Максимальная простота и лаконичность.
2. Максимальная информативность.
3. Постоянное обновление контента.
4. Описание категорийного перечня услуг.
5. Форма для оставленных отзывов.

2 Разработка веб-сайта для компании удаленного администрирования компьютерной техники «IT Works!»

2.1 Подбор конструктора сайтов

Для реализации требований к проектированию веб-сайта принято решение воспользоваться услугами одного из следующих конструкторов сайтов:

- Wix.com;
- Nethouse.ru;
- Ucoz.ru;
- Ukit.ru;
- Reg.ru.

Все платформы, кроме Nethouse.ru, не подошли из-за агрессивной политики размещения рекламы на дочерних доменах, неработоспособного конструктора или отсутствия подходящего тарифного плана на размещение сайта.

На рисунке 8 представлен большой ассортимент модулей конструктора Nethouse.ru для составления сайта, отвечающего самым изощренным требованиям.

Так же платформа предлагает сводку аналитической информации по работе сайта, по количеству посещений, клиентов и покупок.

ДОБАВИТЬ БЛОК

НОВЫЕ

МЕНЮ

СОТРУДНИКИ

ОБЛОЖКА

ФОРМА

ВИДЕО

ОТЗЫВЫ

КОНТАКТЫ

СХЕМА РАБОТЫ

ПАРТНЕРЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА

ПРИЗЫВ К ДЕЙСТВИЮ

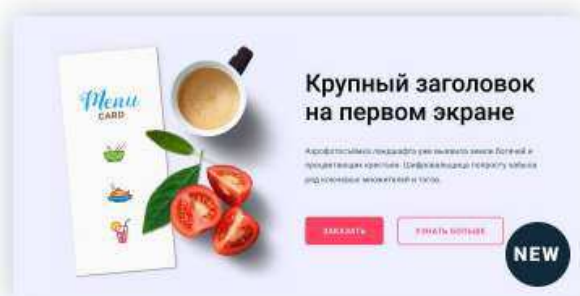
СОЦ. СЕТИ

ГАЛЕРЕЯ

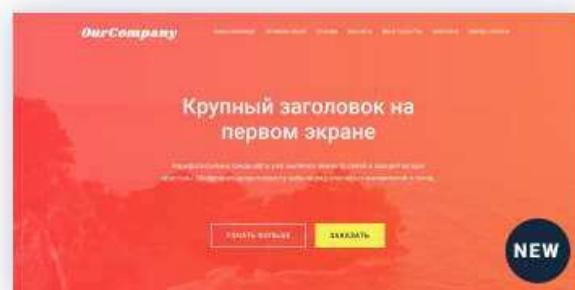
ПОДВАЛ

ТЕКСТ

КАТАЛОГ



Обложка 2



Обложка с меню 1

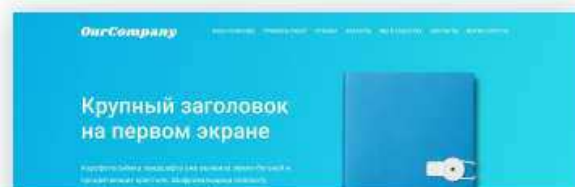


Рисунок 8 – Галерея модулей Nethouse.ru

Каталог подключаемых приложений на рисунке 9 позволяет довольно просто добавить на сайт функционал он-лайн оплаты Яндекс.Касса, сервисы аналитики Google Analytics, Яндекс.Метрика или систему управления магазином от 1С.

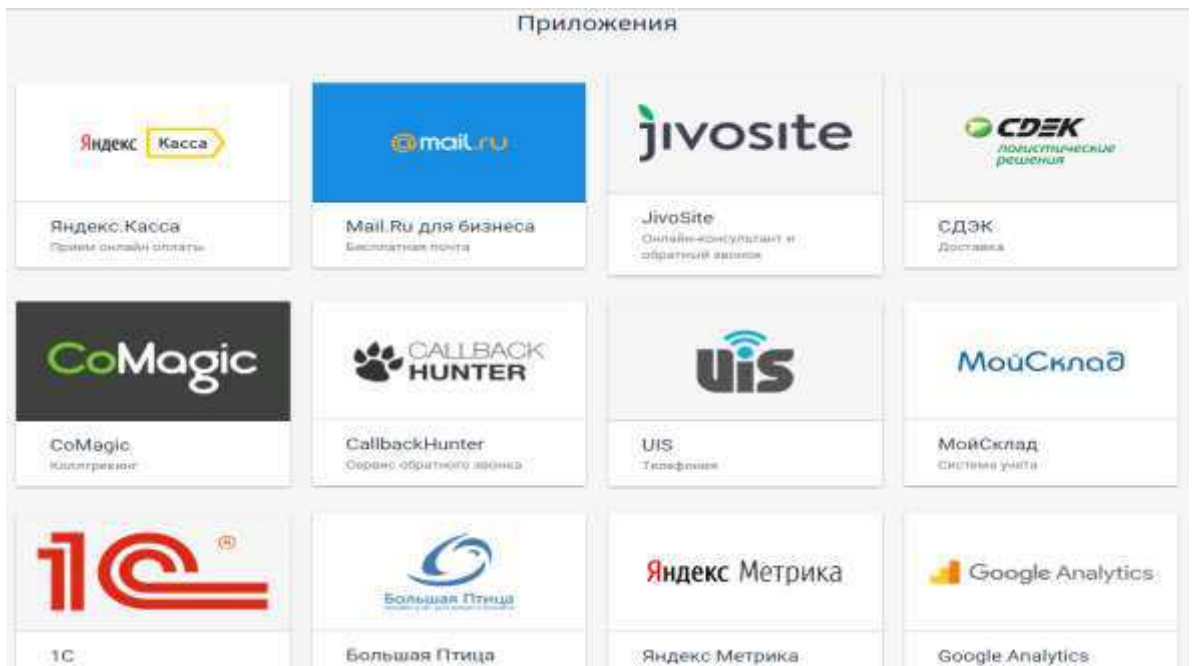


Рисунок 9 – Каталог приложений Nethouse.ru

Широкий спектр настроек на рисунке 10 упрощает последующую эксплуатацию ресурса.

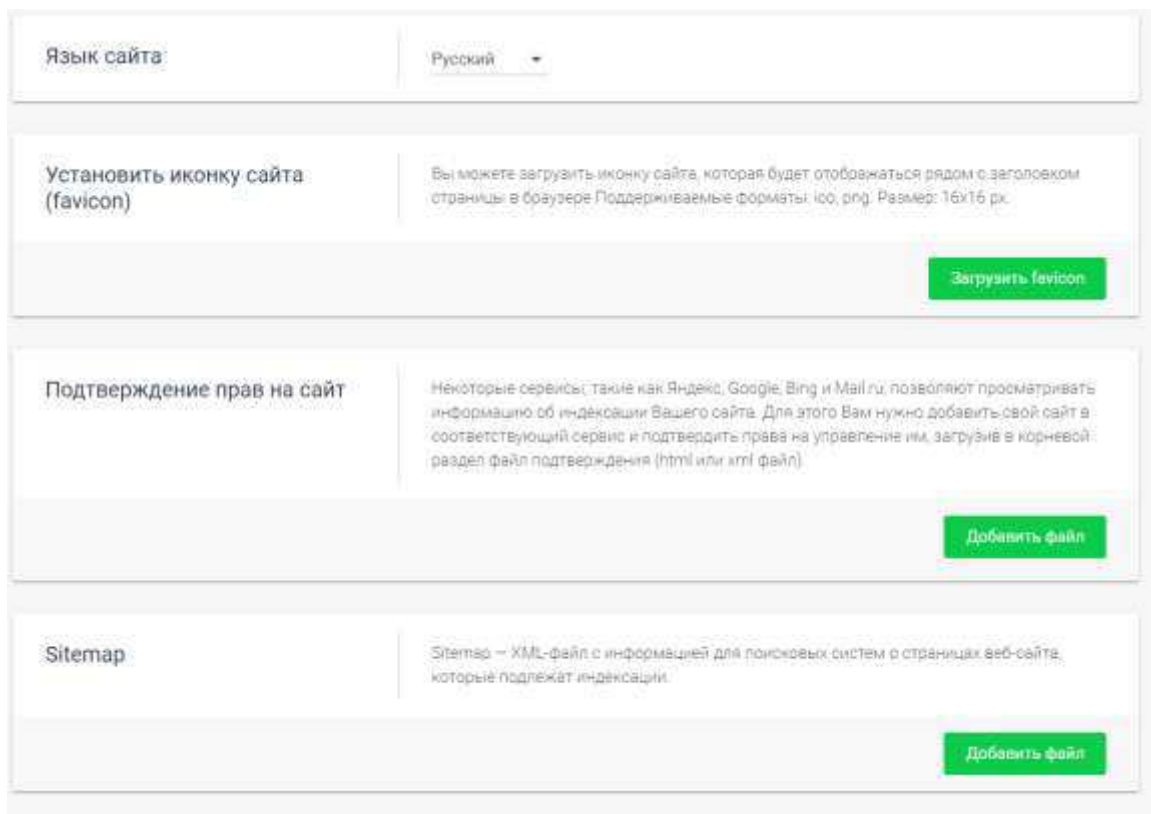


Рисунок 10 – Настройки сайта

Быстрая SEO-настройка (рисунок 11) позволяет оптимизировать сайт для продвижения в поисковых системах.

SEO-настройки

Заголовок главной страницы (title)
Моя компания - Лучшие товары и услуги в Интернете 49/256

Описание главной страницы (description) 0/200

Ключевые слова главной страницы (keywords) 0/100

Robots.txt

Будьте внимательны при изменении robots.txt
Правила, внесенные Вами, могут снизить позицию Вашего сайта в поисковых системах.

Robots.txt
#Будьте внимательны при изменении robots.txt!!!
#Правила, внесенные Вами, могут снизить позицию Вашего сайта в поисковых системах.

User-agent: *
Allow: /
Host: https://itwork.nethouse.ru

188/5120

Сохранить

Рисунок 11 – SEO-Настройки

При возникновении затруднений в работе с конструктором помощь можно отыскать в объемном каталоге статей по работе с сервисом (рисунок 12).

Редактор 2.0	Редактор 2.0 Вопросы по новому редактору (версия 2.0)
Меню	Меню Вопросы по редактированию меню и добавлению новых страниц.
Каталог товаров и услуги	Каталог товаров и услуги Вопросы по каталогу товаров, добавлению новых товаров, скидках, корзине и услуге.
Элементы оформления	Элементы оформления Вопросы по добавлению логотипа, слогана, промо-баннера.
Новости и О компании	Новости и О компании Вопросы по добавлению и редактированию новостей, а также изменению блока "О компании".
Контактная информация	Контактная информация Вопросы по редактированию контактной информации и реквизитов, отображению адреса сайта на картах и добавлению ссылок на странички в социальных сетях.
Статьи	Статьи Вопросы по добавлению и редактированию статей (блога).
Фотогалерея	Фотогалерея Вопросы по добавлению фотографий на сайт.
Видео	Видео Вопросы по добавлению видеофайлов на сайт.
Статистика	
Отзывы и комментарии	
Лид-форма и счётчик для акций	
Социальные сети	
Поиск по сайту	
Доставка и текстовые страницы	
Прочее	

Рисунок 12 – Раздел Помощь

Так же для пользователей, не разбирающихся в настройках, есть платные услуги по настройке и продвижению созданного сайта (рисунок 13).

+ Первичная оптимизация сайта	10990 баллов	Заказать
+ SEO-аудит сайта	5490 баллов	Заказать
+ Старт сайта базовый	990 баллов	Заказать
+ Старт сайта расширенный	1990 баллов	Заказать
+ Контекстная реклама базовая	4990 баллов	Заказать
+ Контекстная реклама премиум	9990 баллов	Заказать
+ Внесение изменений по итогам SEO-аудита сайта	1990 баллов	Заказать
+ Заполнение SEO-настроек сайта	3990 баллов	Заказать
+ Текстовый аудит	2990 баллов	Заказать
+ Аудит качества сайта	2990 баллов	Заказать
+ Настройка SSL-сертификата	990 баллов	Заказать

Рисунок 13 – Перечень платных услуг

2.2 Итоги проделанной работы

В результате работы с сервисом Nethouse.ru удалось создать сайт, отвечающий всем требованиям технического задания и готовый выполнять возложенные на него задачи. Современный дизайн и позиционирование информационных блоков позволяют быстро найти интересующую информацию и связаться со специалистами для оперативного решения клиентских задач.

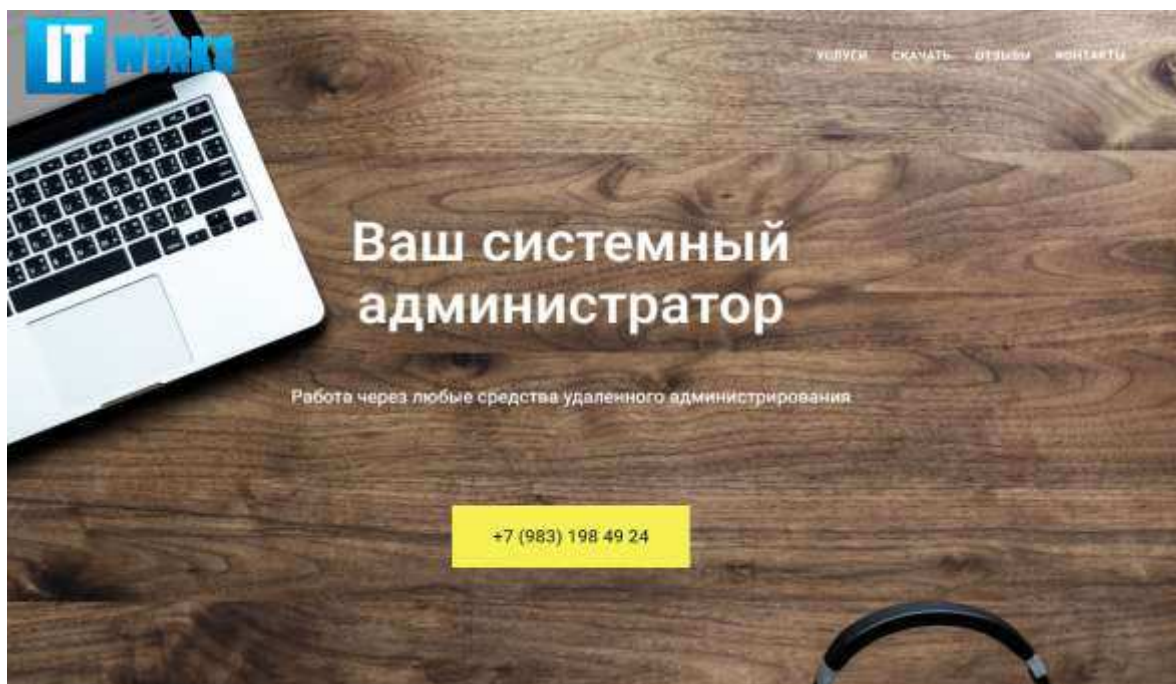


Рисунок 14 – Главная страница сайта

На главной странице располагаются короткий слоган, главное меню и контактный телефон для быстрой связи с менеджером (рисунок 14).



Рисунок 15 – Категории оказываемых услуг

В разделе оказываемых услуг указаны основные направления в работе с клиентами (рисунок 15).



Рисунок 16 – Раздел загрузок

В разделе загрузок указаны каталог программного обеспечения для быстрого подключения к клиентам и ссылки для скачивания (рисунок 16).

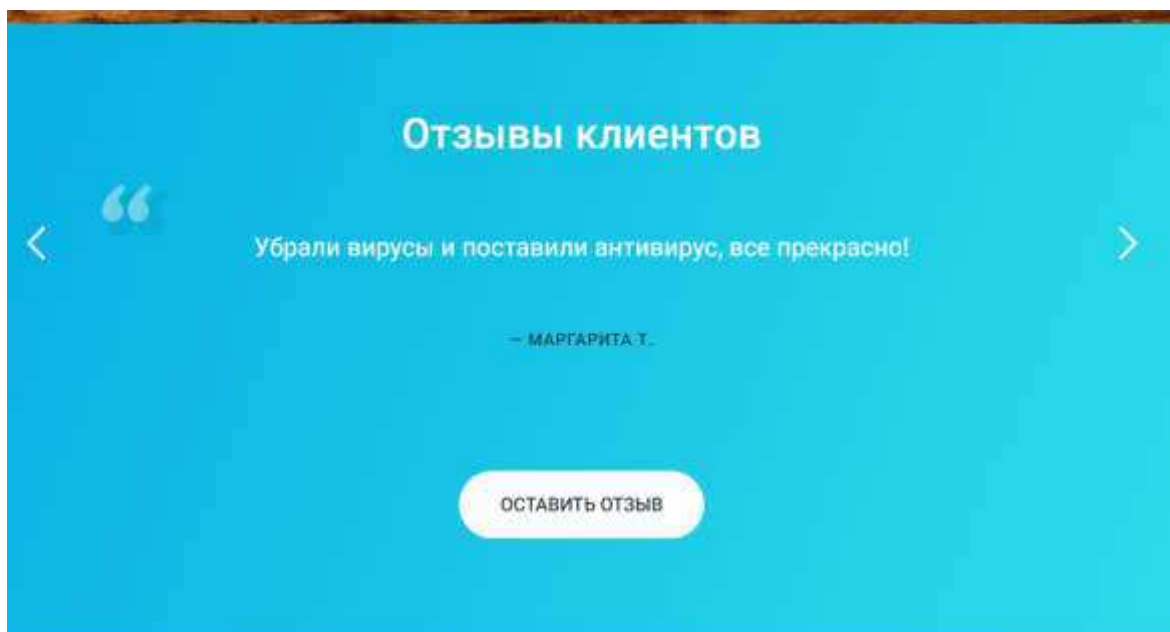


Рисунок 17 – Отзывы клиентов

На рисунке 17 отображена форма отзывов клиентов.

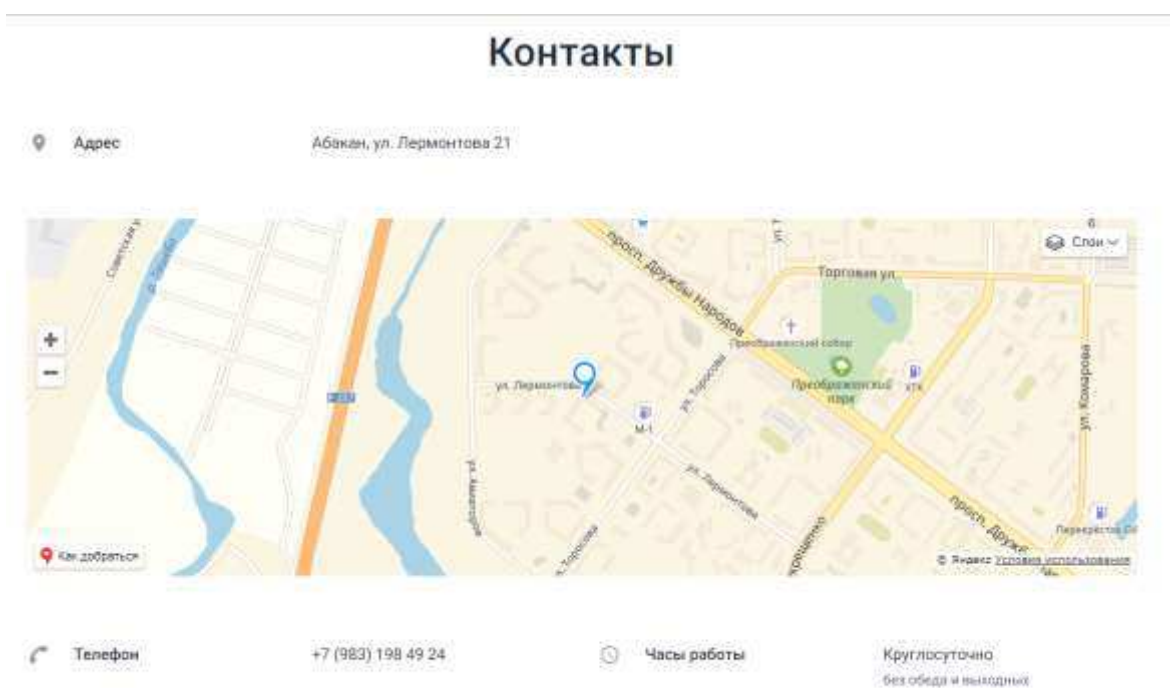


Рисунок 18 – Подробная контактная информация

В блоке контакты указаны подробные данные и средства связи с менеджерами и администраторами (рисунок 18).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате анализа специфики работы всей отрасли IT-аутсорсинговых компаний, а также анализа веб-сайтов конкурентов руководителем компании «IT Works!» было составлено техническое задание на разработку веб-сайта.

Согласно заданию, в результате бакалаврской работы был создан сайт для сервиса удаленного администрирования компьютерной техники «IT Works!» с приятным современным лаконичным дизайном, не перегруженным информацией, позволяющим клиентам получить квалифицированную помощь специалистов максимально быстро и качественно.

Веб-сайт максимально прост в использовании. Информация, за которой клиент приходит в первую очередь, находится на первых двух блоках. Вся остальная информация находится в шаговой доступности по переходу из главного меню.

SEO-настройка обеспечивает сайту высокие позиции в поисковых системах и постоянный приток новых клиентов по всему региону.

Постоянная поддержка сайта, регулярное обновление информации, расширение блоков и добавление новых будут удерживать внимание клиентов и желание заходить на сайт повторно за актуальной информацией и новостями из мира технологий и интернета.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Круг, С. Веб-дизайн или Не заставляй меня думать/ С. Круг. – Москва: Символ-плюс, 2008. – 201 с.
2. Макнейл, П. Настольная книга веб-дизайнера: все, что вы должны знать о дизайне интернета/ П. Макнейл. – Москва: Питер, 2013. – 261 с.
3. Петров, В. Н. Информационные системы / В. Н. Петров. – Санкт-Петербург: Питер, 2012.
4. Нильсен, Я. Web-дизайн. Удобство использования Web-сайтов / Я. Нильсен, Х. Лоранжер. – Москва: Вильямс, 2009. – 376 с.
5. Купер, Р. М. Рейман Интерфейс. Основы проектирования взаимодействия 8 / Р. М. Купер. – Санкт-Петербург: Питер, 2017. – 720 с.
6. Рулукс А. Тенденции в области аутсорсингаFlatworld Solutions. Режим доступа: <https://www.flatworldsolutions.com/articles/outsourcing-trends-for-future.php>
7. Гринштейн, С. ИТ-аутсорсинг в России. Текущие реалии и перспективы. Habr.com. Режим доступа: <https://habr.com/post/319822/>
8. Готтшальк, П. ИТ-аутсорсинг: построение взаимовыгодного сотрудничества/ Петер Готтшальк, Ханс Солли-Сетер; Пер. с англ. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. — 390 с.
9. Молоткова, Н. В. Качество услуг ИТ-аутсорсинга: организационно-технологические решения : учебное пособие / Н.В. Молоткова, И.С. Сахаров. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. – 92 с.
10. Калинин, Е. Книга про ИТ-аутсорсинг. Как создать сервисную ИТ-компанию. / Е. Калинин. – М.: Поколение, 2009. – 112с.
11. Петров В.Н. Информационные системы. – СПб.: Питер, 2012. – 688 с.
12. Аникин, Б. Аутсорсинг и аутстаффинг: высокие технологии менеджмента / Б. Аникин. – М.: Инфра-М, 2009. – 400с.

13. Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг в управлении персоналом : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Ю. Г. Одегов, Ю. В. Долженкова, С. В. Малинин. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 389 с
14. Бугакова А. В. Преимущества ИТ-аутсорсинга. НАУКА-RASTUDENT.RU. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/preimuschestva-it-autsorsinga>
15. Егоров А. На аутсорсинг в России приходится лишь 2% общего объема рынка ИТ. Режим доступа: http://safe.cnews.ru/reviews/free/itservice2006/articles/it_vol.shtml
16. Ланская Д. В. Методологические основания аутсорсинга. Научный журнал КубГАУ - Scientific Journal of KubSAU. - 2014. - №101. – С. 2361-2375. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osnovaniya-autsorsinga>
17. Рудая И. Л. Аутсорсинг: методология и практика : монография / И. Л. Рудая. – Самара : Изд-во «Универс групп», 2009. – 230 с
18. Хлебников Д. Аутсорсинг как инструмент снижения затрат и оптимизации бизнес-системы. Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/strategy/section_16/article_222/
19. Пожарницкая О. В. Аутсорсинг бизнес-процессов или общий центр обслуживания? Вестник СГТУ . 2012.- №1. – С. 113-119. -Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/autsorsing-biznes-protsessov-ili-obshchiy-tsentrobsluzhivaniya>
20. Соболев С. С. Профессиональное образование в области ИТ-аутсорсинга. Осознанная необходимость. Современные информационные технологии и ИТ-образование -2014. - № 10. – С. 943-949. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=23020720>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Техническое задание на разработку веб-сайта для компании «IT Works!»

Цель проекта

Целью проекта является разработка веб-сайта для компании удаленного администрирования IT Works! с последующей публикацией в сети Интернет и технической поддержкой.

Веб-сайт должен обеспечивать реализацию следующих функций:

1. Имиджмейкинг.

Веб-сайт должен вызывать доверие а так же формировать положительный образ компании в глазах потребителей услуг.

2. Информативность.

Веб-сайт должен обеспечивать быстрый доступ к интересующей клиента информации.

3. Реклама.

Веб-сайт должен содержать контактную информацию в легком для восприятия виде, представлять категорийный перечень предоставляемых услуг, обладать запоминающимся дизайном.

1. Общие требования к веб-сайту

Стилистическое оформление

Стилистическое оформление сайта должно отражать современные тенденции веб-дизайна, отражающие прогрессивный характер самой компании. В цветовой гамме должны преобладать оттенки голубого и синего цвета.

Требования к функционалу веб-сайта

Веб-сайт должен:

- обеспечивать связь клиента с менеджером поддержки;
- содержать прямые ссылки на скачивание средств удаленного доступа к клиентскому ПО;

- содержать форму для оставленных отзывов;
- содержать контактные данные менеджеров;
- теги сайта должны быть оптимизированны для поиска в русскоязыных сегментах поисковых систем;
- настроен для работы с системами Яндекс.Директ и Google Adwords;

2. Структура веб-сайта

Веб-сайт должен обладать ленточной структурой.

Лендинг

Начальная страница, куда попадает посетитель в первую очередь.

Должен содержать:

- логотип компании;
- рекламный слоган;
- контактные данные менеджера;
- ссылки на остальные блоки сайта;

Услуги

Раздел содержит категорийный перечень оказываемых услуг.

Должен описывать категории задач, выполняемых специалистами компании;

Скачать

Раздел содержит ссылки на скачивание бесплатных программ для удаленного доступа к клиентскому ПО. Должно содержать не менее трех продуктов.

Отзывы

Раздел должен отображать оставленные отзывы о деятельности компании.

Контакты

Раздел отображает подробные контактные данные для связи с компанией, а так же адрес головного офиса.

ИП Ибрагимов Э.Р. _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

УТВЕРЖДАЮ
ИП Ибрагимов Э.Р.

_____ 2018г.

АКТ

внедрения выпускной квалификационной работы
студента Ибрагимова Эльдара Радиевича на тему
Проектирование веб-сайта компании IT Works

Веб-сайт выпускной квалификационной работы Ибрагимова Э.Р. внедрен в повседневную деятельность компании IT Works.

Реализованный проект отвечает всем требованиям технического задания и успешно выполняет возложенные на него задачи, обеспечивая развитие компании и приток клиентов.

ИП Ибрагимов Э.Р. _____

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
И. А. Ковалевич
« 14 » 06 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 – Прикладная информатика

Проектирование веб-сайта для компании «IT Works!»

Руководитель старший преподаватель О.В. Шайдурова
Научный консультант доцент, канд. техн. наук И.А. Ковалевич
Выпускник Э.Р. Ибрагимов

Красноярск 2018