

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ВСЕРОССИЙСКАЯ ГРУППА ТЕОРИИ ИНФОРМАЦИИ ИЕЕЕ  
АКАДЕМИЯ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ  
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ООО «ОТКРЫТЫЕ РЕШЕНИЯ»  
ОБЩЕСТВО «ЗНАНИЕ» РОССИИ  
ПРИВОЛЖСКИЙ ДОМ ЗНАНИЙ

*XXII Международная  
научно-техническая конференция*

**ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИКИ  
В ОБРАЗОВАНИИ, УПРАВЛЕНИИ,  
ЭКОНОМИКЕ И ТЕХНИКЕ**

*Сборник статей*

*Декабрь 2022 г.*

Пенза

УДК 004  
ББК 32.81я43+74.263.2+65.050.2я43  
П781

П781 **ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИКИ В ОБРАЗОВАНИИ,  
УПРАВЛЕНИИ, ЭКОНОМИКЕ И ТЕХНИКЕ :**  
сборник статей XXII Международной научно-технической  
конференции. – Пенза: Приволжский Дом знаний, 2022. – 356 с.

ISBN 978-5-8356-1800-2  
ISSN 2311-0406

**Под редакцией *В.И. Горбаченко***, доктора технических наук,  
профессора;  
***В.В. Дрождина***, кандидата технических наук,  
профессора

Информация об опубликованных статьях предоставлена в систему Рос-  
сийского индекса научного цитирования (РИНЦ) по договору  
№ 573-03/2014К от 18.03.2014.

ISBN 978-5-8356-1800-2  
ISSN 2311-0406

© Пензенский государственный  
университет, 2022  
© АННМО «Приволжский Дом знаний», 2022

*XXII International  
scientific and technical conference*

**PROBLEMS OF INFORMATICS  
IN EDUCATION, MANAGEMENT,  
ECONOMICS AND TECHNICS**

*December, 2022*

Penza

### Библиографический список

1. Олифер, В. Г. Компьютерные сети: Принципы, технологии, протоколы: учебное пособие / Олифер В. Г., Олифер Н. А.; рецензенты Ю. А. Григорьев, Б. Ф. Прижуков. - 5-е изд. - СПб.: Питер, 2017. - 992 с.: ил. - (Учебник для вузов). - Рек.инсп.лит.:с.955.-Алф.указ.:с.963. - ISBN 978-5-496-01967-5.

2. Хабракен Д. Маршрутизаторы Cisco. Практическое применение / пер. с англ. – М.: ДМК Пресс, 2008. – 320 с.: ил. (Серия «Защита и администрирование»). ISBN 5-94074-123-1

**Неведомский  
Александр Николаевич  
Лебедев  
Владимир Владимирович  
Чернышев Олег Леонидович**  
Тверской государственный  
технический университет,  
г. Тверь, Россия

**Nevedomsky A. N.  
Lebedev V. V.  
Chernishev O. L.**  
Tver State Technical University,  
Tver, Russia

---

УДК 004.05

## РОССИЙСКИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ

А. В. Ожерельев, А. Г. Петренко

### RUSSIAN IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS

A.V. Ozherelyev, A.G. Petrenko

**Аннотация.** Статья включает в себя обзор российских систем управления ИТ-сервисами, представлен рейтинг ИТ-компаний по объему выручки. В статье выделены особенности, тренды и проблемы функционирования российских ИТ-сервисов.

**Ключевые слова:** ИТ-сервис, информационная система, информационная технология, автоматизация, рынок, программное обеспечение.

**Abstract.** The article includes an overview of Russian IT service management systems, a rating of IT companies by revenue is presented. The article highlights the features, trends and problems of the functioning of Russian IT services.

**Key words:** IT service, information system, information technology, automation, market, software.

Под IT-сервисом понимают совокупность IT-услуг, которые предоставляет одна из IT-компаний, выполняя ряд определенных услуг или работ в целях обеспечения эффективного функционирования бизнеса и управления отдельными бизнес-процессами. Среди известных IT-сервисов можно выделить применение электронной почты, формирование сетевой инфраструктуры, применение информационных технологий в системе управления компанией, построение баз хранения данных, обеспечение автоматизированного управления отдельными бизнес-процессами [1, 4].

На сегодняшний день на рынке функционирует достаточно большое число компаний, которые специализируются на предоставлении широкого спектра информационных услуг и специализирующие на автоматизации систем управления компанией. Проблематика исследования российских систем управления IT-сервисами заключается в том, что не сформированы на должном уровне организационные и правовые функционирования информационных систем.

Реальный объем рынка ITSM в России в 2021 году составил порядка 6,8 млрд рублей. Лидерами по выручке стали компании Naumen, MicroFocus и Terrasoft (с марта 2022 г. команда российского офиса Terrasoft перешла в «Ланит»). При этом доля российских игроков составила 30%. Сейчас на рынке ITSM России около 20 российских компаний (не все компании согласились принять участие в исследовании). В основном они сосредоточены в сегменте с выручкой до 200 млн рублей. Более 700 млн рублей в год по направлению ITSM зарабатывает только компания Naumen.

На рисунке 1 представлены ключевые игроки и объемы выручки российских IT-систем.

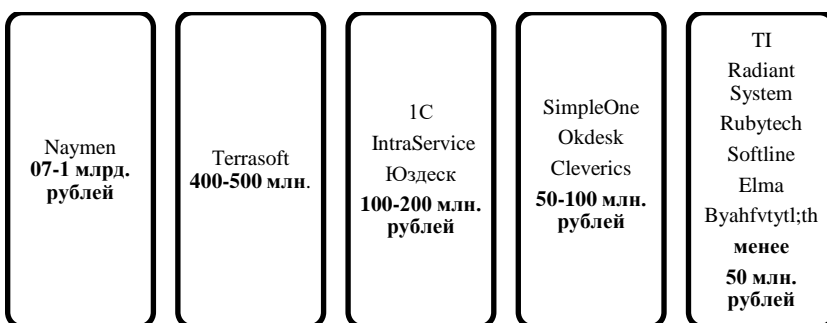


Рис. 1. Российские системы управления IT-сервисами: рейтинг по выручке [3]

Обзор рисунка 1 позволяет сделать вывод о том, что лидирующее место на рынке принадлежит российской компании Naumen с объемом выручки 0,7-1 млрд. рублей, данная компания конкурирует с зарубежной компанией MicroFocus. Группа компаний NAUMEN – российский вендор ПО и облачных сервисов, технологический партнер в цифровой трансформации для компаний и органов власти. NAUMEN предлагает решения в области управления цифровой инфраструктурой, клиентскими коммуникациями и сервисом. В качестве одной из особенностей отечественного рынка является преобладание компаний с объемом выручки менее 50 млн. рублей [3].

Одной из тенденций рынка является стремительный ежегодный рост числа IT-сервисов, объемы выручки компаний в среднем увеличиваются на 8-10 % в год. Одним из перспективных трендов в ближайшем будущем должно стать преобладание российских компаний на рынке. Следующая тенденция – рост спроса на программное обеспечение, которое защищено от любого влияния санкций.

Современные российские системы управления IT-сервисами сталкиваются также с рядом проблем:

- 1) недостаточная интеграция информационных технологий в бизнес, слабая поддержка ИТ-инициатив со стороны бизнес-руководства;
- 2) слабый контроль инвестиций в информационные технологии и сильная диспропорция в структуре ИТ-затрат;
- 3) отсутствие измеримых ИТ-показателей, понятных бизнесу и руководителям;
- 4) заинтересованность поставщика услуг в усложнении ИТ-архитектуры и отсутствии прозрачности управления информационными технологиями;
- 5) отсутствие четкого описания и контроля ИТ-услуг при взаимодействии с поставщиками услуг;
- 6) недостаточный контроль удовлетворенности конечных пользователей информационными технологиями;
- 7) отсутствие доверия между заказчиком и поставщиком услуг.

Планирование ИТ-бюджета обычно происходит по остаточному принципу. Приоритеты между подразделениями определяет руководство организации. Затраты на информационные технологии имеют один из самых низких приоритетов в организации [2, 5].

Представленный анализ российских систем управления IT-сервисами позволяет сделать вывод о том, что спрос на услуги российских компаний будет увеличиваться в ближайшие годы по причине политической нестабильности в мире. Необходимость внедрения информационных технологий

и автоматизированных систем обоснована стремительным развитием экономики и необходимостью поиска альтернативных способов повышения эффективности функционирования организаций.

#### Библиографический список

1. Артюхов, В. В. Организация автоматизированной системы управления IT-инфраструктурой корпоративной сети / В. В. Артюхов, Л.В. Трунова // Молодой ученый. – 2017. – № 43(177). – С. 23-29.

2. Корнилов, А. В. Проблемы внедрения информационных технологий на российских предприятиях и их результат в работе /А. В. Корнилов // Бенефициар. – 2022. – №120. – С.3–13

3. Российский рынок ITSM. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Российский\\_рынок\\_ITSM:\\_ключевые\\_игроки\\_и\\_перспективы\\_развития](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Российский_рынок_ITSM:_ключевые_игроки_и_перспективы_развития). (дата обращения: 16.10.22)

4. Веретенников, И. А. Управление ИТ-сервисами в России / И. А. Веретенников, Т. А. Абрамова, Д. А. Голдуева // Проблемы информатики в образовании, управлении, экономике и технике: сборник статей XXI Международной научно-технической конференции. – Пенза: АННОО «Приволжский Дом знаний», 2021. – С. 169-173.

5. Харитонова, А. М. Управление ИТ-сервисами как фактор повышения эффективности предприятия / А. М. Харитонова, Т. А. Абрамова, С. Н. Катков, Д. А. Голдуева, А. Г. Петренко // Управление и экономика: исследование и разработка: сборник статей VI Международной научно-практической конференции. – Пенза: АННОО «Приволжский Дом знаний», 2021. – С. 80-84.

**Ожерельев**  
**Александр Викторович**  
**Петренко**  
**Александр Григорьевич**  
Пензенский государственный  
университет,  
г. Пенза, Россия

**Ozherelyev A.V.**  
**Petrenko A.G.**  
Penza State University,  
Penza, Russia