

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КОМПЬЮТЕРНЫХ КЛАССОВ

В современном мире в организациях активно используется большое число программных продуктов, непосредственно участвующих в бизнес процессах этих компаний. Как правило, стоимость сопровождения этого программного обеспечения (ПО) составляет порядка 70...80 % от общей стоимости работ в его жизненном цикле (ЖЦ) и влияет на совокупную стоимость владения информационными системами. Решение вопросов снижения совокупной стоимости владения программным обеспечением, управления качеством в жизненном цикле ПО является в настоящее время актуальным и лежит в сфере решения проблем программной инженерии.

Необходимо развитие новых методов, методик и инструментов для повышения эффективности труда специалистов, сопровождающих и эксплуатирующих ПО и снижения общей стоимости их работ.

Данное утверждение является актуальным и для учебных заведений, где при проведении занятий по информационным технологиям можно увидеть разноплановое ПО, что мешает качественной подготовке обучающихся.

Нередко в учебных аудиториях можно встретить недостаточно продуманное программное обеспечение: на разных компьютерах установлено одно и то же приложение разных версий или вообще не установлено, не выполнены настройки ПО. Такая ситуация зачастую приводит к срыву занятия. Это, как правило, и вызывает нарекание обучающихся и преподавательского состава [1].

Процесс сопровождения ПО можно рассматривать с позиций модели услуг, предусмотренной в ITSM (Information technology–Service management) [2].

На основании методологии ITIL (Service Support, Service Delivery, Application Management) при построении каталога ИТ-услуг для бизнес-сервиса «Обеспечение работы учебных компьютерных классов» будем рассматривать поддержку базового и дополнительного ПО.

Для реализации данной услуги предлагается воспользоваться технологией VMware Horizon View, которая позволяет создать набор «золотых образов» операционной системы и установленного унифи-

цированного ПО, которые будут служить прототипом студенческих машин с учетом различных направлений специализации обучающихся. Из этих образов формируются связанные с ними виртуальные машины (виртуальные рабочие столы) для каждого студента. Добавление нового ПО или обновление имеющегося в «золотом образе» влечет за собой изменения в виртуальных машинах пользователей [3].

«Золотой образ» хранится в облаке и доступен обучающимся в учебной аудитории, так и из вне.

Обслуживание «золотого образа» можно перевести на аутсорсинг с использованием облачных технологий, что повысит качество предоставляемых ИТ-услуг и значительно уменьшит затраты на обслуживание информационных технологий. При этом надо учитывать, что переход к аутсорсингу можно считать целесообразным, если учебное заведение приобретает при этом определенные конкурентные преимущества и достигает поставленных целей.

Использование «золотого образа» позволит значительно снизить совокупную стоимость владения программным обеспечением и повысит качество предоставляемых образовательных услуг.

ЛИТЕРАТУРА

1. Юрча, И. А. Повышение качества обслуживания компьютерных классов / И. А. Юрча, Ж. И. Щербович // Эпоха науки. – Ачинск, 2019. – № 20. – С. 502-508.

2. Общие сведения о библиотеке ITIL [Электронный ресурс] // НОУ «Интуит». – 2003-2019. – Режим доступа: <https://www.intuit.ru/studies/courses/964/260/lecture/6640>. – Дата доступа: 05.07.2019.

3. Щербович, Ж. И. Использование VMWARE HORIZON VIEW в учебном процессе / Ж. И. Щербович, И. А. Юрча // Управление информационными ресурсами: материалы XI Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 12 декабря 2014 г. / Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь; редкол.: А.В. Ивановский [и др.]. – Минск, 2014. – С. 292-294.