

соответствовать требованиям данного стандарта в силу специфики выпускаемого продукта. Это связано с тем, что стандарт ISO 9001 слишком универсальный для специфических процессов IT-сферы.

Данная проблема решалась ведущими IT-компаниями мира совместно с международными организациями по стандартизации (IEC и ISO). Результатом их работы являются международные стандарты ISO/IEC серии 90000, которые содержат рекомендации по применению и внедрению принципов менеджмента качества для деятельности организаций, работающих в сфере IT. К примеру, стандарт ISO/IEC 90003 «Разработка программных продуктов. Руководящие указания по применению ISO 9001 при разработке программных продуктов», содержит рекомендации для организаций по применению ISO 9001, выделяя основные бизнес-процессы IT-организации: приобретение, поставка, разработка, эксплуатация и обслуживание компьютерного программного обеспечения и сопутствующих услуг поддержки.

Руководства, представленные в этом документе, не предназначены для использования в качестве критериев оценки при регистрации или сертификации СМК. Тем не менее, данные рекомендации целесообразны и должны учитываться для описания деятельности IT-организации в рамках разработки и внедрения СМК. Это позволит организация, работающей в IT-сфере, более точно понимать и соответствовать требованиям ISO 9001.

УДК 65.015.3

УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО МОДУЛЯ «КЛИЕНТСКАЯ БАЗА» ПО МЕТОДОЛОГИИ «SCRUM» ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Студент гр. 11305315 Михейчик А. В.

Ст. преподаватель Ленкевич О. А.

Белорусский национальный технический университет

Хорошо известны следующие методы анализа данных: прямой, включающий анализ ответов потребителей на конкретные вопросы, и косвенный, включающий различные аналитические методы для идентификации влияющих факторов из совокупности данных.

Существует большое количество методов оценки удовлетворенности потребителей. Например, личное интервью, которое подразумевает контакт и персональное внимание клиента, в то же время является затратным и требует больше времени. Интервью по телефону, дискуссионная группа менее затратные, но есть риск искажения интервьюером. При исследовании по электронной почте недостатками является длительность период времени сбора данных и малая доля ответов. При онлайн-исследовании недостатком можно считать задержку в доступе данных. В современном мире потеря пот-

ребителей является нормой, однако организации следует непрерывно стремиться к расширению клиентской базы. Клиентская база – это база данных, которая представляет собой сведения о клиентах, их отзывы и пожелания, а также их удовлетворенность. Правильное развитие, улучшение и управление клиентской базой позволяет сохранить выгодность взаимоотношений с потребителя, а также иметь конкурентное преимущество перед другими организациями своего сегмента. Усовершенствования программного модуля клиентской базы по гибкой методологии «Scrum» позволяет постоянно поддерживать и улучшать процесс мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей, автоматизировать анализ результатов анкетирования клиентов, анализ жалоб и рекомендаций. Так же позволяет проводить более глубокий анализ сегмента рынка, узнать о предпочтениях клиентов, в том числе помогает сегментировать заказчиков, изучить их потребности.

УДК 338.2:338.45

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТИ БИЗНЕСА КАК МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Студент гр. 11305315 Прихач И. В.

Ст. преподаватель Павлов К. А.

Белорусский национальный технический университет

Менеджмент рисков, в том числе и рисков информационной безопасности (далее – ИБ), определяет процедуру управления рисками от их идентификации и оценки до принятия решений (разработки мероприятий) по их управлению. Передовые методы идентификации и оценки рисков представлены в международном стандарте ISO 31010, который предлагает следующие механизмы (мероприятия) по управлению ими: сохранение, снижение, избегание и перенос рисков.

Данные мероприятия направлены на снижение последствий от реализации рисков либо на перекладывание последствий на другой источник для их ликвидации. В случае, если по ряду причин, риск проявил свое влияние – на практике его рассматривают как неблагоприятное событие (в ИБ – инцидент ИБ) и принимают решение по разработке плана корректирующих действий. Но если риск не проявляет себя: хорошо это или плохо? можно ли утверждать, что он не проявит себя в будущем? а если это критическая категория рисков, которая, помимо нанесения значимого ущерба деятельности организации, может повлечь и приостановление деятельности? Именно из этих соображений и возникает потребность в планировании организацией мероприятий, которые позволили бы ей организовано и с минимальным ущербом справиться с последствиями.