Publishing House "ANALITIKA RODIS" (analitikarodis@yandex.ru) http://publishing-vak.ru/

УДК 33

Исследование рынка хостинговых услуг: анализ проблемы ненадлежащей поддержки клиентов и роль автоматизации в ее решении

Кононенко Михаил Игоревич

Аспирант,
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»,
125190, Российская Федерация, Москва, Ленинградский пр., 80;
e-mail: mikhailkononn@gmail.com

Аннотация

Хостинг играет ключевую роль в сфере современных технологий, обеспечивая платформу для размещения веб-сайтов и приложений в онлайн-пространстве. Этот сектор услуг характеризуется динамичным ростом, острой конкуренцией и постоянным технологическим развитием. Тем не менее, он также сталкивается с различными вызовами, такими как безопасность данных, эффективное управление ресурсами и обеспечение бесперебойной качественной технической поддержки. Цель данной статьи заключается в проведении всестороннего обзора и анализа современной индустрии хостинговых услуг с выявлением основных сегментов клиентов и обсуждением актуальных проблем, с которыми сталкиваются провайдеры хостинг-услуг. Важно предложить рекомендации по их решению. Это включает в себя не только постоянное совершенствование мер безопасности, но и снижение экологического воздействия, разработку инновационных стратегий управления ресурсами и повышение качества технической поддержки. Только так можно эффективно преодолеть вызовы, с которыми сталкивается сегодняшняя индустрия хостинга. Реорганизация рабочего процесса позволит синхронизировать работу автоматической системы тикетов и других процессов компании, повысить эффективность работы, оптимизировать использование ресурсов и улучшить качество обслуживания клиентов. Таким образом, внедрение автоматической системы тикетов в хостинговой компании потребует реорганизации рабочего процесса, что в свою очередь позволит повысить эффективность работы компании, оптимизировать использование ресурсов и улучшить качество обслуживания клиентов.

Для цитирования в научных исследованиях

Кононенко М.И. Исследование рынка хостинговых услуг: анализ проблемы ненадлежащей поддержки клиентов и роль автоматизации в ее решении // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 3А. С. 444-451.

Ключевые слова

Хостинг, индустрия хостинга, поддержка клиентов, автоматизированная система тикетов, облачные технологии, реорганизация рабочего процесса.

Введение

Рынок хостинговых услуг решает ряд задач, связанных с размещением и обеспечением доступности сайтов и приложений в интернете. Некоторые из наиболее важных задач, которые решает рынок хостинговых услуг, включают в себя [Шлыков, Морозов, 2020]:

Рисунок 1 - Задачи рынка хостинговых услуг

Рынок хостинговых услуг можно разделить на разные сегменты, обслуживающие различные типы клиентов и предлагающие различные уровни обслуживания. Некоторые из ключевых сегментов рынка услуг хостинга включают в себя [Отчет…, 2021]:

Таблица 1 - Основные сегменты рынка хостинговых услуг

Название сегмента	**Shared hosting (размещение на общих серверах)**	**Virtual Private Server (VPS)**	**Выделенные сервера:**	**Облачный хостинг**
Расшифровка	Наиболее доступный вид хостинга, в котором несколько клиентов используют один сервер и разделяют его ресурсы.	Форма хостинга, в которой клиент получает доступ к виртуальному серверу с собственными ресурсами, но без полного контроля над физическим сервером.	Форма хостинга, в которой клиент получает полный контроль над физическим сервером и может настраивать его в соответствии со своими потребностями.	Форма хостинга, в которой клиент получает доступ к ресурсам нескольких серверов, которые работают вместе как единое целое [Астрейко, Лефанова, Ткаченко, 2018].

Каждый сегмент рынка хостинговых услуг предлагает различные уровни поддержки, возможности настройки и контроля, а также различные ценовые диапазоны. Примерная оценка доли международного рынка для каждого из этих сегментов [Сидоренко, 2019] представлена на диаграмме:

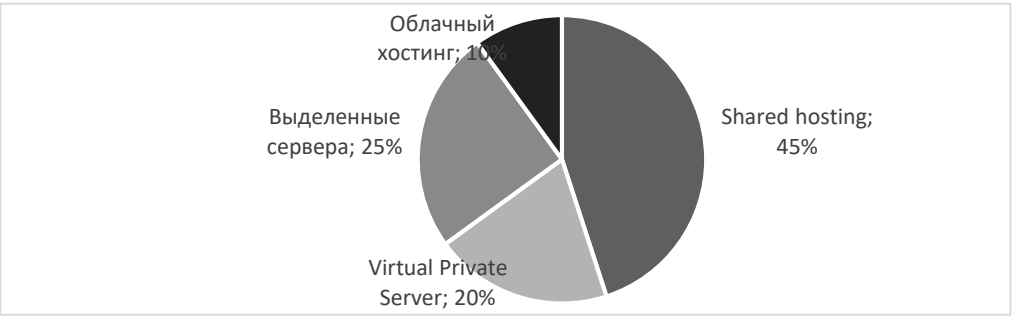

Рисунок 1 - Доля сегментов на рынке хостинговых услуг источник

Рынок облачных технологий хоть и не является большим, тем не менее вызывает сильный интерес для исследований по ряду факторов:

Первым фактором выступает тот факт, что, рынок облачных хостинговых технологий является одним из самых динамично развивающихся сегментов IT-рынка в настоящее время. Это происходит из-за того, что облачные технологии помогают пользователям получать доступ к различным сервисам и приложениям через интернет, не требуя большого количества вычислительных ресурсов на их персональных устройствах [Стриженко, Рогозин, www].

Второй фактор: выбранная отрасль рынка предлагает широкий спектр исследовательских возможностей в области экономических процессов и закономерностей. Этот рынок характеризуется высокой степенью конкуренции, стремительным темпом развития технологий и изменением предпочтений потребителей. В связи с этим возникают благоприятные условия для изучения таких важных вопросов, как эффективность инвестиций, стратегии ценообразования, влияние инноваций на рынок и другие сопутствующие аспекты.

Третий фактор: можно ожидать, что исследование выбранного сегмента рынка может привести к разработке практических рекомендаций для бизнеса и государственных организаций.

Клиенты

Клиентами рынка хостинговых услуг могут быть физические лица, предприниматели и компании, которым требуется размещение своих сайтов, приложений или других онлайн-ресурсов на удаленных серверах.

Такие клиенты могут отличаться по своим потребностям и финансовым возможностям. Например, физические лица могут искать более простые и досутпные варианты хостинга для своих личных веб-сайтов, в то время как юридические лица могут искать более мощные и надежные решения для хранения и управления своими бизнес-приложениями и веб-сайтами.

Кроме того, клиентами рынка хостинговых услуг могут быть веб-разработчики, агентства, предоставляющие услуги веб-дизайна, маркетинга, а также IT-компании, нуждающиеся в дополнительных вычислительных ресурсах для своих приложений и услуг.

Проблемы хостинговой компании на рынке

Хостинговые компании могут столкнуться с многочисленными проблемами, которые могут повлиять на их бизнес и связанные с ним доходы. Ниже приведены некоторые из этих проблем:

5) Безопасность: хостинговые компании могут столкнуться с проблемами безопасности. Здесь существует такие проблемы безопасности, которые могут повлиять на конфиденциальность данных пользователей и доступность их онлайн-сервисов. Некоторые из этих проблем представлены ниже:

– Уязвимости в программном обеспечении;
– Недостаточная защита от DDoS-атак [Назаров, Ли, 2023];
– Несанкционированный доступ к серверам;
– Утечки данных;
– Недостаточная защита от вредоносных программ;

6) Доступность. Доступность – еще одна проблема, с которой могут столкнуться хостинговые компании. Проблема доступности в индустрии хостинга связана с тем, что

многим хостинг-провайдерам не получается обеспечить надежность и постоянный доступ к своим услугам для клиентов. Это может происходить по разным причинам, таким как технические сбои, неправильная конфигурация оборудования, отсутствие резервных систем питания и другие.

7) Недостаточная поддержка клиентов – еще одна проблема, с которой сталкиваются хостинговые компании. Клиенты таких компаний могут обратиться за поддержкой, если у них возникнут проблемы с арендованным оборудованием или веб-сайтами и приложениями. Когда хостинговая компания получает запрос клиента, для нее важно обеспечить качественную и оперативную поддержку своим клиентам.

8) Регулирование: Хостинговые компании также могут столкнуться с проблемами регулирования, особенно в отношении защиты личных данных своих клиентов. В разных странах действуют разные законы и требования к деятельности хостинг-провайдеров, что может привести к несоответствию между требованиями клиентов и тем, что может предоставить хостинг-провайдер

Выделяемая проблема – проблема ненадлежащей поддержки клиентов.

Проблема ненадлежащей поддержки клиентов в индустрии хостинга важна для научного исследования по нескольким причинам:

– Эта проблема имеет большое значение для бизнеса, так как недостаточная поддержка клиентов может привести к потере доходов, ущербу для репутации компании и, в конечном счете, к потере конкурентных преимуществ на рынке.

– Изучение этой проблемы может помочь определить причины, по которым клиенты не получают адекватной поддержки, и разработать стратегии по улучшению процессов обслуживания клиентов в индустрии хостинга.

– Изучение этой проблемы также может быть полезным для клиентов, поскольку они смогут использовать полученные результаты для выбора лучшего провайдера хостинга и получения более качественных услуг.

Проблема поддержки клиентов является ключевой в индустрии хостинга, и успешная хостинговая компания должна уделять ей особое внимание. Важность качественной поддержки клиентов подтверждается и статистикой. По данным консалтинговой компании Accenture, 83% клиентов готовы сменить поставщика услуг, если другая компания предлагает более высокий уровень обслуживания [Davies, www]. Другие исследования показывают, что 84% россиян не жалуются на сервис, а сразу уходят к конкурентам [Новые цифровые каналы обслуживания в 2016 году, 2016].

Одной из основных проблем, связанных со службой поддержки клиентов, является длительное время ответа на запросы. Клиенты хочется быстрого реагирования на свои проблемы, поэтому компаниям необходимо иметь систему мониторинга заявок и оперативно на них реагировать.

Длительное время ответа службы поддержки в индустрии хостинга может быть вызвано несколькими причинами:

– Высокая загруженность службы поддержки: если у хостинг-провайдера большое количество клиентов и не хватает персонала в службе поддержки, это может привести к задержке ответа. Кроме того, высокая рабочая нагрузка может привести к тому, что служба поддержки не сможет обработать все запросы в течение ожидаемого периода времени.

– Недостаточная квалификация персонала: если персоналу службы поддержки не хватает

необходимых знаний и опыта для решения проблем клиентов, это может привести к задержке ответа.

– Отсутствие автоматизации: если хостинг-провайдер не использует автоматизированные системы для обработки запросов, это может привести к увеличению времени ответа, поскольку каждый запрос необходимо обрабатывать вручную.

Можно выделить следующие причины возникновения трудностей при оказании поддержки клиентам хостинговой компанией:

Таблица 2 - Причины возникновения трудностей при оказании поддержки клиентам

Причина	Обоснование
Недостаток ресурсов	Компании хостинга могут столкнуться с ограниченными ресурсами, такими как ограниченное количество сотрудников поддержки или недостаток технической инфраструктуры, что затрудняет оперативное и качественное обслуживание клиентов.
Низкий приоритет поддержки	В некоторых случаях, компании могут недооценивать важность качественной поддержки клиентов и ставить ее на второй план по сравнению с другими операционными задачами.
Недостаток компетентности и обучения сотрудников	Если сотрудники поддержки недостаточно компетентны или недостаточно обучены, это может снизить качество поддержки.
Неполное понимание потребностей клиентов	Если компания не полностью понимает потребности и ожидания своих клиентов, это может привести к недостаточному удовлетворению их запросов и жалобам на качество обслуживания.

Один из наиболее успешных подходов к решению проблемы недостаточной поддержки клиентов в индустрии хостинга, согласно моему мнению, является развитие автоматизированной системы обработки запросов клиентов. Такая система может быть реализована, например, с использованием популярного инструмента управления проектами и задачами – Jira [Макашов, Романенко, 2015].

Автоматизация процессов обработки запросов клиентов позволяет улучшить эффективность работы поддержки клиентов в индустрии хостинга. Система, такая как Jira, предоставляет мощные инструменты для создания, отслеживания и управления запросами клиентов в единой системе. Она также может интегрироваться с другими системами, такими как системы мониторинга или управления инцидентами, для автоматического создания задач на основе определенных событий или условий.

Автоматизированная система обработки запросов клиентов может предложить следующие преимущества:

– Увеличение скорости обработки запросов: Автоматизация процессов позволяет быстро создавать, регистрировать и маршрутизировать запросы клиентов в соответствии с их приоритетом, сроками выполнения и другими параметрами. Это снижает время, затрачиваемое на ручное создание и назначение задач, и ускоряет процесс решения проблем клиентов.

– Улучшение прозрачности и отслеживаемости: Система, такая как Jira, предоставляет возможность отслеживать состояние запросов клиентов в режиме реального времени. Это позволяет контролировать процесс обработки, устанавливать сроки выполнения и мониторить прогресс выполнения задач. Клиенты также могут отслеживать состояние

своих запросов и получать уведомления о прогрессе решения их проблем.

– Улучшение качества обслуживания клиентов: Автоматизация позволяет создавать шаблоны для обработки типовых запросов, что снижает вероятность ошибок и улучшает единообразие обработки запросов. Также система может предлагать рекомендации или автоматические действия на основе предварительно настроенных правил и логики.

Также необходимо отметить, что внедрение автоматической системы тикетов в хостинговой компании приведет к изменению рабочего процесса и потребует его реорганизации. Для обоснования этой необходимости можно использовать теорию управления процессами.

Согласно этой теории, управление процессами в организации является ключевым фактором для достижения эффективности и эффективности бизнеса [Hammer, 1990]. Внедрение автоматической системы тикетов изменит существующие рабочие процессы компании, поэтому ее внедрение требует реорганизации рабочего процесса. Реорганизация рабочего процесса включает в себя анализ текущих процессов, определение проблемных мест в работе компании, а также разработку новых процессов и стандартов для обеспечения эффективного использования автоматической системы тикетов. Автоматическая система тикетов может привести к автоматизации многих рутинных задач и ускорению процесса обработки запросов клиентов. При этом необходимо рассмотреть влияние этой системы на другие процессы компании, например, на процессы, связанные с управлением персоналом, бухгалтерией и т.д.

Заключение

Реорганизация рабочего процесса позволит синхронизировать работу автоматической системы тикетов и других процессов компании, повысить эффективность работы, оптимизировать использование ресурсов и улучшить качество обслуживания клиентов.

Таким образом, внедрение автоматической системы тикетов в хостинговой компании потребует реорганизации рабочего процесса, что в свою очередь позволит повысить эффективность работы компании, оптимизировать использование ресурсов и улучшить качество обслуживания клиентов.

Библиография

1. Астрейко А.А. и др. Сравнение классического VPS с облачным VPS. 2018. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=35397836
2. Макашов П.Л., Романенко Н.А. Сервис-ориентированный подход к управлению ИТ проектами на примере использования программного продукта «Jira». 2015. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=26167479
3. Назаров А.Ш., Ли И.Т. DDoS-атаки и средства защиты от них. 2023. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=54682114
4. Новые цифровые каналы обслуживания в 2016 году: тенденции, статистика, перспективы.
5. Отчет «Web Hosting Services Market Research Report Information by Type» от Market Research Future. URL: https://www.marketresearchfuture.com/reports/web-hosting-services-market-2750
6. Сидоренко Д.А. Виды веб-хостинга. 2019. URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41388153
7. Стриженко А.А., Рогозин Н.К. Веб-хостинг и облачные технологии как сегмент электронной коммерции. URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=22478326
8. Шлыков Я.А., Морозов Ю.И. Хостинг и хостинг-провайдеры на примере Hosta.by. 2020. URL: https://elibrary.ru/item.asp?id=44208918
9. Davies L. U.S. Companies Losing Customers as Consumers Demand More Human Interaction, Accenture Strategy Study Finds. URL: https://newsroom.accenture.com/news/2016/us-companies-losing-customers-as-consumers-demand-more-human-interaction-accenture-strategy-study-finds
10. Hammer M. Reengineering work: don't automate, obliterate // Harvard Business Review. 1990. 68 (4). P. 104-112.

Hosting services market research: analysis of the problem of inadequate customer support and the role of automation in its solution

Mikhail I. Kononenko

Postgraduate,
Moscow Finance and Industry University "Synergy",
125190, 80, Leningradskii ave., Moscow, Russian Federation;
e-mail: mikhailkononn@gmail.com

Abstract

Hosting plays a critical role in the realm of modern technology, providing a platform for hosting websites and applications in the online space. This sector is characterized by dynamic growth, fierce competition, and continual technological advancement. However, it also faces various challenges such as data security, environmental sustainability issues, efficient resource management, and ensuring high-quality technical support. The aim of this article is to conduct a comprehensive review and analysis of the modern hosting industry, identifying key customer segments and discussing current issues encountered by hosting service providers. It is important to offer recommendations for addressing these challenges. This includes not only continual improvement of security measures but also reducing environmental impact, developing innovative resource management strategies, and enhancing the quality of technical support. Only through such efforts can the challenges facing today's hosting industry be effectively addressed. Reorganizing the workflow will synchronize the work of the automatic ticket system and other company processes, increase operational efficiency, optimize the use of resources and improve the quality of customer service. Thus, the implementation of an automatic ticket system in a hosting company will require a reorganization of the workflow, which in turn will increase the company's efficiency, optimize the use of resources and improve the quality of customer service.

For citation

Kononenko M.I. (2024) Issledovanie rynka khostingovykh uslug: analiz problemy nenadlezhashchei podderzhki klientov i rol' avtomatizatsii v ee reshenii [Hosting services market research: analysis of the problem of inadequate customer support and the role of automation in its solution]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (3A), pp. 444-451.

Keywords

Hosting, hosting industry, customer support, hosting services market, ticket automation system, cloud technologies, workflow reorganization process.

References

1. Astreiko A.A. et al. (2018) *Sravnenie klassicheskogo VPS c oblachnym VPS* [Comparison of classic VPS with cloud VPS]. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=35397836 [Accessed 02/02/2024]
2. Davies L. *U.S. Companies Losing Customers as Consumers Demand More Human Interaction, Accenture Strategy Study Finds.* Available at: https://newsroom.accenture.com/news/2016/us-companies-losing-customers-as-consumers-demand-more-human-interaction-accenture-strategy-study-finds [Accessed 02/02/2024]

3. Hammer M. (1990) Reengineering work: don't automate, obliterate. *Harvard Business Review*, 68 (4), pp. 104-112.
4. Makashov P.L., Romanenko N.A. (2015) *Servis-orientirovannyi podkhod k upravleniyu IT proektami na primere ispol'zovaniya programmnogo produkta «Jira»* [A service-oriented approach to IT project management using the example of using the Jira software product]. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=26167479 [Accessed 02/02/2024]
5. Nazarov A.Sh., Li I.T. (2023) *DDoS-ataki i sredstva zashchity ot nikh* [DDoS attacks and means of protection against them]. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=54682114 [Accessed 02/02/2024]
6. *Novye tsifrovye kanaly obsluzhivaniya v 2016 godu: tendentsii, statistika, perspektivy* [New digital service channels in 2016: trends, statistics, prospects].
7. *Otchet «Web Hosting Services Market Research Report Information by Type» ot Market Research Future* ["Web Hosting Services Market Research Report Information by Type" from Market Research Future]. Available at: https://www.marketresearchfuture.com/reports/web-hosting-services-market-2750 [Accessed 02/02/2024]
8. Shlykov Ya.A., Morozov Yu.I. (2020) *Khosting i khosting-provaidery na primere Hosta.by* [Hosting and hosting providers using the example of Hosta.by]. Available at: https://elibrary.ru/item.asp?id=44208918 [Accessed 02/02/2024]
9. Sidorenko D.A. (2019) *Vidy veb-khostinga* [Types of web hosting]. Available at: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41388153 [Accessed 02/02/2024]
10. Strizhenko A.A., Rogozin N.K. *Veb-khosting i oblachnye tekhnologii kak segment elektronnoi kommertsii* [Web hosting and cloud technologies as a segment of e-commerce]. Available at: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=22478326 [Accessed 02/02/2024]