

Еремеев Алексей Ильич

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Информационный менеджмент

Информационно-управленческие аспекты разработки веб-проекта для сервисной организации (на примере ООО «Налогсервис»)

Аннотация. В статье рассмотрены организационные и управленческие аспекты разработки веб-проекта для сервисной организации на примере ООО «Налогсервис». Обоснована необходимость внедрения современного веб-ресурса как инструмента повышения эффективности взаимодействия с клиентами, структурирования информационных потоков и совершенствования внутренних бизнес-процессов. Определены ключевые функциональные требования к веб-проекту, раскрыта роль информационного менеджмента на этапах планирования, проектирования, внедрения и сопровождения цифрового продукта. Особое внимание уделено вопросам управления контентом, цифровыми сервисами, пользовательским опытом, безопасностью данных и результативностью веб-проекта. Сделан вывод о том, что разработка веб-проекта для ООО «Налогсервис» должна рассматриваться не только как техническая задача, но и как управленческий инструмент, обеспечивающий рост качества обслуживания, доступности услуг и конкурентоспособности организации.

Ключевые слова: информационный менеджмент, веб-проект, цифровизация, сервисная организация, управление информацией, пользовательский интерфейс, автоматизация, ООО «Налогсервис».

В условиях цифровой экономики сайт организации перестал выполнять исключительно представительскую функцию. Для сервисной компании он становится рабочим инструментом, через который осуществляется первичная коммуникация с клиентами, предоставляется информация об услугах, формируется доверие к организации, принимаются обращения и обеспечивается часть деловых

процессов. Для ООО «Налогсервис», деятельность которого связана с оказанием консультационных и сервисных услуг, веб-проект имеет особое значение, поскольку позволяет объединить информационную, организационную и коммуникационную функции в рамках одного цифрового решения. Именно поэтому разработка сайта должна рассматриваться не как локальная техническая задача, а как элемент информационного менеджмента, ориентированный на упорядочение потоков данных и повышение эффективности взаимодействия с клиентами [5, с. 4].

С позиции информационного менеджмента веб-проект необходимо рассматривать как управляемый информационный ресурс, встроенный в общую систему целей организации. Такой подход предполагает, что разработка сайта начинается не с выбора дизайна или программной платформы, а с анализа бизнес-потребностей предприятия. Для ООО «Налогсервис» это означает необходимость определить, какие именно задачи должен решать веб-ресурс: информирование о перечне услуг, прием заявок, организация обратной связи, предоставление клиентам образцов документов, фиксация запросов и сокращение нагрузки на сотрудников за счет перевода типовых операций в цифровую среду. В научной литературе по управлению ИТ-проектами подчеркивается, что результативность проекта напрямую зависит от точности постановки целей, выявления требований и согласования интересов всех участников проектной деятельности [5, с. 8].

Значимым этапом разработки веб-проекта является определение целевой аудитории и пользовательских сценариев. Сайт сервисной организации не может быть одинаково эффективным для всех категорий посетителей без продуманной логики построения структуры. В случае ООО «Налогсервис» основными группами пользователей выступают физические лица, индивидуальные предприниматели и представители малого бизнеса, заинтересованные в получении налоговых консультаций, подготовке отчетности и сопровождении документов. Следовательно, структура сайта должна обеспечивать быстрый доступ к услугам, понятную навигацию и минимальное число действий для оформления запроса. Исследования показывают, что качество пользовательского взаимодействия и логика интерфейса оказывают непосредственное влияние на восприятие цифрового продукта и его

практическую эффективность [2].

При проектировании содержания сайта необходимо исходить из специфики сервисной организации. Для ООО «Налогсервис» веб-ресурс должен включать разделы, посвященные основным направлениям деятельности, сведения о порядке оказания услуг, ответы на наиболее частые вопросы клиентов, контактную информацию, формы обратной связи и средства предварительной записи. Такая структура позволяет не только повысить информированность пользователей, но и сократить число однотипных обращений, которые обычно обрабатываются сотрудниками вручную. В результате веб-проект начинает выполнять функцию фильтрации и маршрутизации информации, что соответствует задачам современного информационного менеджмента.

Особое место занимает проектное управление созданием сайта. Даже небольшой корпоративный веб-ресурс представляет собой полноценный ИТ-проект, требующий поэтапной организации работ: постановки целей, сбора требований, проектирования структуры, распределения обязанностей, разработки интерфейса, тестирования и последующего сопровождения. Если эти этапы не связаны в единую управленческую логику, сайт может оказаться формально завершенным, но практически неэффективным. Для ООО «Налогсервис» особенно важно предусмотреть согласование функциональных требований с реальными потребностями организации, чтобы сайт не дублировал уже существующие процессы, а оптимизировал их. В литературе по ИТ-менеджменту обоснованно отмечается, что успешный проект предполагает системность, управляемость и оценку промежуточных результатов на всех стадиях реализации [5].

Отдельное значение имеет сервисная составляющая веб-проекта. После запуска сайт не должен рассматриваться как статичный продукт. Для ООО «Налогсервис» он должен функционировать как постоянно поддерживаемый цифровой сервис, который своевременно обновляется, адаптируется под новые запросы пользователей и сохраняет актуальность размещенной информации. В противном случае организация сталкивается с обратным эффектом: сайт существует формально, но не поддерживает реальную деятельность, не снижает нагрузку на сотрудников и не повышает качество

обслуживания. В этой связи цифровая трансформация должна пониматься как изменение модели управления и взаимодействия с клиентами, а не только как внедрение отдельных технологий [3].

Важнейшим условием разработки веб-проекта для ООО «Налогсервис» является соблюдение законодательства о персональных данных и информации. Поскольку сайт предполагает прием заявок, обработку контактных сведений и потенциальную передачу документов, организация обязана соблюдать требования, установленные в сфере информации и информационных технологий (Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»), а также в сфере обработки персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»). Это означает необходимость размещения политики обработки персональных данных, получения согласия пользователя, ограничения доступа к информации, использования защищенных каналов передачи данных и организационного контроля за действиями сотрудников, работающих с цифровыми обращениями.

Не менее важным аспектом является влияние сайта на практические показатели деятельности организации. Если веб-ресурс содержит удобные формы заявки, понятную структуру и наглядное представление услуг, это способствует росту числа обращений и повышению конверсии посетителей в клиентов. Для сервисных организаций такой результат имеет прямое управленческое значение, поскольку позволяет оценивать эффективность сайта не по факту его существования, а по конкретным показателям: числу заявок, скорости обработки запросов, количеству повторных обращений и общей динамике клиентского потока. Исследования в данной области подтверждают, что внедрение интерактивных элементов и продуманных решений пользовательского взаимодействия положительно влияет на конверсионные характеристики веб-ресурса [1].

Дополнительно следует учитывать связь веб-проекта с общей цифровой устойчивостью малого и среднего бизнеса. Для сервисных организаций именно сайт часто становится базовой точкой цифрового присутствия, от которой зависят узнаваемость, доступность услуг и качество коммуникации с внешней средой. При

отсутствии качественного веб-ресурса компания ограничивает свои возможности по масштабированию услуг и вынуждена сохранять более затратные формы ручного взаимодействия с клиентами. В современных условиях цифровые технологии выступают одним из факторов устойчивого развития предприятия, особенно в сфере малого бизнеса, где скорость коммуникации и гибкость обслуживания имеют принципиальное значение [6].

Таким образом, разработка веб-проекта для ООО «Налогсервис» представляет собой комплексную информационно-управленческую задачу, включающую анализ целей организации, проектирование пользовательских сценариев, построение логичной структуры сайта, соблюдение требований законодательства и оценку практической эффективности цифрового решения. Веб-проект в данном случае выступает не как вспомогательный элемент, а как часть системы информационного менеджмента, влияющая на качество клиентского сервиса, внутреннюю организацию процессов и конкурентоспособность предприятия.

Литература

1. Зуев А.О. Горбачев Д.В. Тагирова Л.Ф. Зубкова Т.М. Сатюков И.А. Повышение конверсии коммерческого сайта на основе использования графических виджетов // Современные наукоемкие технологии. 2024. № 8. С. 41-48.
2. Кочубей Е.И. Влияние технологий на UX/UI-дизайн: перспективы и тенденции // Международный научный журнал «Вестник науки». 2024. Т. 2, № 6 (75). С. 1558-1565.
3. Макаров В.В. Волчик О.В. Особенности цифровой трансформации менеджмента бизнес-процессов предприятия на основе цикла Деминга // Экономика и качество систем связи. 2024. № 1. С. 4-10.
4. Мызрова К.А., Панько Ю.В., Овчинникова С.В., Брюхачев В.А. Цифровая трансформация малого бизнеса: возможности, перспективы и препятствия // Креативная экономика. 2024. Т. 18, № 12. С. 3251-3268.
5. Стрекалова Н.Б. Подулыбина О.И. Иванова Н.А. Управление ИТ-проектами: учебно-методическое пособие. – Тольятти: ТАУ, 2021. 104 с.

6. Мызрова К.А., Мявлива Н.Ж., Захарова Ю.Н., Заводцов А.С. Цифровые технологии как фактор устойчивого развития малого бизнеса // Креативная экономика. 2024. Т. 18, № 9. С. 2193-2210.

@Бюллетень магистранта 2026 №3