

**1C**  
ФИРМА "1С"

XIII Международная конференция

**Новые информационные технологии в образовании**

29–30 января 2013 года  
Москва, гостиница «Космос»

[www.1c.ru/educonf](http://www.1c.ru/educonf)

# Cisco о планах на грядущий год NetApp держит курс на гибкость

**ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ**

Московская конференция Cisco Expo традиционно проводится в ноябре, и региональное руководство корпорации, пользуясь ее трибуной, подводит итоги календарного года, напоминает о результатах прошедшего финансового года (заканчивающегося для Cisco в июле) и делится планами на год предстоящий.

Уходящий год стал знаменательным для генерального директора «Сиско Системс» Павла Бетсиса. В знак признания заслуг перед корпорацией он получил статус вице-президента Cisco. Напомним, что три года назад, заступая на должность регионального гендиректора, он пообещал удвоить объем бизнеса во вверенном регионе — России, других странах СНГ и Грузии. Слово свое он сдержал и так прокомментировал присвоенный статус: «Это командная, а не личная победа. К тому же обещания мои строились на продуманных планах, поэтому их и удалось выполнить».

Г-н Бетсис сообщил, что прошедший финансовый год стал удачным и для корпорации в целом: полученная прибыль выросла по сравнению с прошлым финансовым годом на 24%, что является на сегодняшний день, по его словам, самым высо-

ким показателем в истории корпорации. Свободный капитал Cisco составил 48 млрд. долл., что помогает ей оставаться в ряду самых крупных фирм-разработчиков. Так, в прошедшем финансовом году на НИОКР было израсходовано 5,5 млрд. долл. (12% от оборота). Как важное достижение г-н Бетсис отметил выдвижение Cisco аналитической компанией Gartner в лидеры в области унифицированных коммуникаций. Два года назад Cisco включила Россию, другие страны СНГ и Грузию в бизнес-кластер EMEA, куда также входят другие страны Европы, Ближний Восток и Африка. Рост бизнеса Cisco в 2011 г. в регионе Россия — другие страны СНГ — Грузия составил 18% и оказался самым высоким в кластере EMEA.



**Павел Бетсис:** «Cisco сохраняет в России фокус на развитие многоплановых, долговременных отношений с российским правительством, участие в его экономических и технологических программах»

Ключевые бизнес-направления корпорации остаются прежними: магистральная маршрутизация, коммутация и услуги; решения для совместной работы; виртуализация ЦОДов и облачные вычисления; видеотехнологии; архитектуры для трансформации бизнеса. Этот выбор — результат начатой около двух лет назад реструктуризации, направленной на оптимизацию деятельности корпорации.

Стратегия в России, по словам г-на Бетсиса, также не претерпела и не претерпит

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ►

**ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА**

Главной темой осенней конференции NetApp Insight стала Agility, т. е. гибкость, адаптируемость и динамичность решений для построения инфраструктуры хранения данных. Манфред Бухман, старший директор по системному инжинирингу компании NetApp в EMEA, сформулировал эту идею так: «Наша стратегия — гибкость, позволяющая заказчикам выбирать лучшие продукты в своей области».

По мнению NetApp, именно гибкость ИТ-инфраструктуры интересует предприятия в первую очередь. На это указывают и данные опроса, недавно проведенного компанией Gartner, согласно которым основной причиной перехода на облачные технологии являются гибкость и быстродействие (59% респондентов), а не снижение затрат (21%).

Следуя стратегии гибкости, NetApp представила ряд новых продуктов, позволяющих заказчикам расширить выбор подходящего решения, а самой компании — выйти на новые рынки. Это особенно важно, поскольку NetApp ставит перед собой задачу обойти своего главного конкурента EMC и занять на рынке систем хранения первое место. Но пока что NetApp следует за EMC с большим отрывом. Однако в компании счита-



**Манфред Бухман:** «Наша стратегия — гибкость, позволяющая заказчикам выбирать лучшие продукты в своей области»

ют, что у них есть преимущество перед конкурентом благодаря ОС Data ONTAP, которую можно использовать на всех устройствах семейства FAS, в то время как EMC продвигает несколько ОС для разного оборудования. К тому же в Data ONTAP реализована технология виртуализации данных. «Это позволяет обеспечить единый путь доступа к самым разным источникам данных и перемещать их без нарушения доступности», — объяснил Манфред Бухман.

Судя по докладом на конференции, NetApp, которая раньше в основном работала для среднего и малого бизнеса (СМБ), сейчас большое внимание уделяет сегменту высокопроизводительных систем хранения. Так, одной из главных тем была технология кластеризации, реализованная в вышедшей этим летом версии Data ONTAP 8.1.1. Благодаря такому функционалу можно строить из NAS-устройств grid-сети, которые для пользователя «выглядят» как единая файловая система. Это дает возможность масштабировать емкость и производительность систем хранения, а также подключать и отключать отдельные устройства без нарушения работы системы. И хотя о широком распространении кластеризации среди заказчиков NetApp говорить еще рано, уже есть примеры. В частности, не-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ►

**В НОМЕРЕ:**

- Увлекательные изменения **10**
- Краудсорсинг в Сбербанке **12**
- ИТ-решения в «оборонке» **16**
- Список приоритетов ИТ-директора **18**
- Облачный подход на рынке CRM **20**

# О платформе Microsoft в день ее двадцатилетия в России

**АНДРЕЙ КОЛЕСОВ**

Еще более года назад, в сентябре 2011-го, на конференции Build 2011 руководитель Microsoft Стив Балмер сказал о том, что корпорация намерена переосмыслить свою роль на рынке. Причем уже тогда было понятно, что речь идет не только о клиентских ОС (тогда было первое представление предварительной версии Windows 8), но и о бизнесе компании в целом. Спустя год он выразил свои идеи более конкретно в своем послании акционерам компании, сформулировав две новые ключевые цели Microsoft — сервисы и устройства.

Как же корпорация намерена двигаться в этом направлении? Понятно, речь может идти только о сугубо эволюционном пути, но столь же очевидно и то, что поворот создаваемой десятилетиями огромной машины под названием «Платформа Microsoft» является очень непростым и не очень быстрым процессом. Однако можно уверенно говорить, что изменения в бизнесе компании уже идут, о чем свидетельствует коррекция структуры системы рыночных предложений Редмонда.

Именно с демонстрации текущего варианта «платформы Microsoft» начал свое выступление на открывшейся 27 ноября в Москве конференции TechEd 2012 Russia президент Microsoft Business Solutions Кирилл Татаринов, подтвердив при этом намерения корпорации стремиться к лидирующим позициям по всему софтверному спектру использования современных ИТ. Основу этой системы составляют, как и ранее, операционные среды, но только к традиционной Windows теперь прибавилась Azure Platform. Далее идет слой инфраструктурных приложений и сервисов, затем — прикладных решений, а на верхнем уровне — бизнес-системы семейства Dynamics. Весь этот комплекс объединен едиными принципами работы, используют общие механизмы (управление подпиской, идентификация пользователей, системное управление) и средства разработки. Для работы конечных пользователей может

применяться широкий спектр клиентских мобильных и настольных устройств. В целом развитие платформы Microsoft идет в русле основных на сегодня рыночных тенденций: применение единого пользовательского интерфейса для всех клиентских средств, работа с данными больших объемов, консьюмеризация продуктов и решений и, конечно, облачные вычисления. Сегодня развитие практически всех средств Microsoft ведется в контексте использования облачных технологий и их облачного применения. Говоря о переживаемой сейчас трансформации всего мира ИТ, Кирилл Татаринов отметил, что завершающийся календарный год был очень важным для Microsoft в плане развития ее программной системы в связи как с выпуском новых версий ПО, так и переходом к сервисной модели работы на рынке. Разумеется, он отдельно упомянул и о выходе компании



**Кирилл Татаринов:** «Технологии Microsoft выбраны оргкомитетом «Сочи-2014» для обеспечения работ по подготовке и проведению Олимпиады»

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ►

ISSN 1560-6929

12033

9 771560 692004



# IBM предлагает заняться оптимизацией ИТ-инфраструктуры

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Специфика текущего момента в мире ИТ заключается в том, что он переживает период серьезной трансформации в условиях смещения в сторону более широкого использования облачных моделей и технологий. В этой сложной ситуации, когда конкуренция между поставщиками продолжает расти, в том числе в результате появления некоторых качественно новых игроков, программные средства управления ИТ-системами разработки IBM (традиционно эта линия биз-

## ИНФРАСТРУКТУРА

неса корпорации реализуется ее направлением Tivoli) набирают в нашей стране популярность, и компания намерена наращивать усилия по их продвижению на местный рынок. Примерно такие тезисы прозвучали в докладе руководителя направления по решениям IBM Tivoli для управления ИТ-инфраструктурой IBM ЕЕ/А Александра Корюкина на открытии прошедшей в конце октября в Москве конференции РСТУ '2012 (Pulse Comes To You — "Pulse приходит к вам"), регионального аналога американского мероприятия Pulse.

Для характеристики современного ИТ-мира IBM использует придуманный ею слоган "Три i" — Instrumented, Interconnected, Intelligent, который с учетом текущих национальных особенностей нашей страны был переведен как "инновационный, интегрированный, интеллектуальный". Именно такой подход к построению и развитию ИТ-инфраструктуры должен применяться в условиях лавинообразного роста данных и инфраструктуры, когда 80% роста цифровых данных составляет неструктурированная информация (для ее обработки и анализа требуется больше ресурсов, чем при работе со структурированной), и в то же время 70% средств на ИТ идет на поддержку существующей инфраструктуры вместо добавления новых возможностей.

Исследования аналитиков показывают, что заказчики (и бизнес-руководители, и ИТ-директора) отлично осознают необходимость решительных изменений в существующих методах организации ИТ и в принципе готовы к ним, но перед

ними возникает вопрос выбора конкретных вариантов действия, поскольку разные вендоры, двигаясь в целом в одном направлении, предлагают порой весьма различающиеся решения.

"Оптимизация ИТ-инфраструктуры" — именно такой подход предлагает рынку корпорация IBM, подчеркивая, что ход преобразования сервисов, процессов и отношений в результате переосмысления взглядов на ИТ должен быть сугубо эволюционным. Рассказывая о реализации такой концепции и планах ее развития в видимой перспективе, технический директор направления Tivoli корпорации IBM Гульсум Демирбас представила четыре основных технологических направления оптимизации ИТ с бизнес-характеристиками, по которым можно оценивать эффективность применения предлагаемых решений:



Гульсум Демирбас: "Только IBM предлагает в полном объеме возможности для обеспечения интегрированной доставки бизнес-сервисов в сложных взаимосвязанных инфраструктурах"

- оптимизация с помощью облачных сред — ускорение доставки сервисов с 45 дней до 20 минут;
- распространение на мобильные устройства — увеличение объема продаж с помощью новых промоакций с 15 до 75%;
- развертывание более разумных физических инфраструктур — выявление и устранение более 50% проблем до того, как они смогут повлиять на операции;
- защита данных и управление ими — уменьшение затрат времени на резервное копирование критически важных данных на 80%.

Наблюдаемость, управление и автоматизация (Visibility, Control, Automation) — вот основные принципы, на основе которых IBM намерена решить задачи оптимизации современных ИТ. Сказав об этом и указав на наличие у компании впечатляющего стека решений, Гульсум Демирбас высказала уверенность, что "только IBM предлагает все эти возможности в едином комплексе для обеспечения интегрированной доставки бизнес-сервисов в сложных взаимосвязанных инфраструктурах". Конечно, с тезисом "только IBM" можно поспорить, но нужно отдать должное спикеру: говоря о проектах по внедрению средств IBM, она не ограничивалась общими словами типа "улучшили-умножили", а приводила вполне конкретные результирующие бизнес-показатели: про-

цент сокращения отмененных заказов в магазинах, уровень снижения потребления воды в городе, абсолютное повышение пропускной способности багажа в аэропорту. Впрочем, тезисы о готовности IBM к решению инфраструктурных проблем заказчиков были подтверждены также внушительным перечнем выпущенных в последнее время новых или усовершенствованных продуктов корпорации: семейство SmartCloud Foundation (управление облачной инфраструктурой и облачными сервисами), решение IBM Endpoint Manager (управление клиентскими устройствами), IBM Maximo (управление активами компании), пакет Tivoli Storage Management Suite, SmartCloud Virtual Storage Center (управление хранением данных).

Отдельной важной темой конференции были вопросы безопасности, и тут тон задал доклад директора института разработок в области информационной безопасности корпорации IBM Мар-



Мартин Борет: "IBM работает в двух облачных направлениях — безопасности за счет облаков и безопасности для облака"

временных кибератак он предложил использовать модель жизненного цикла постоянной угрозы повышенной стойкости (APT, Advanced Persistence Threat), которая включает пять основных циклично повторяющихся этапов:

разведка, первичное заражение, боковое расширение, подрыв критически важных объектов мишени, зачистка. При этом было подчеркнуто, что и защита должна строиться эшелонированно, причем мониторинг поведения критически важных компонентов ИТ-системы (на предмет отклонения от нормы) должен выполняться постоянно. Для реализации такой стратегии защиты IBM предлагает методику IBM Cyber Security Lifecycle и набор соответствующих средств для определения и быстрого реагирования на опережение атакующего.

В целом такой же подход используется и для обеспечения безопасности в облаке, где ключевыми аспектами являются вопросы прозрачности и оперативного контроля за всеми проходящими там процессами. Причем говоря об облаках, Мартин Борет отметил, что IBM работает в двух направлениях: безопасность за счет облаков (использование облака для предоставления безопасности как услуги — в центре внимания такие услуги, как проверка уязвимостей, безопасность Web и email и т. д.) и безопасность для облака, как публичного (тут основное внимание сосредоточено на аудите, доступе и безопасном подключении), так и частного.

И конечно же надвигающаяся всеобщая "мобилизация" предприятий и организаций (по оценкам экспертов, к 2015 г. 40% используемых клиентских средств будет приходиться на мобильные устройства): от нее никуда не уйти при том, что наряду с удобством для пользователей эти технологии несут в себе повышенные риски, связанные с безопасностью. IBM для решения этих проблем имеет целый набор предложений, который недавно пополнился еще одним — IBM QRadar, интеллектуальной системой сбора и анализа информации о мобильной безопасности, которая также была представлена на конференции.

**Заказчики отлично осознают необходимость решительных изменений в существующих методах организации ИТ и в принципе готовы к ним, но перед ними возникает вопрос выбора конкретных вариантов действия, поскольку разные вендоры, предлагают весьма различающиеся решения.**

тина Борета под говорящим самим за себя названием "Угрозы цифрового века". Начав выступление с давно известного тезиса о том, что время "просто хулиганов" уже давно прошло и мотивация киберпреступников связана теперь с намного более серьезными целями (и соответственно наличием более значительных ресурсов для реализации своих намерений) — осязаемыми финансовыми результатами, — он отметил, что угрозы носят все более сложный и изощренный характер. Для понимания со-

# AMD: рынок десктопов не умер и в обозримом будущем не умрет

ВЛАДИМИР МИТИН

Об этом заявил Александр Беленький, вице-президент компании AMD по продажам международным производителям ПК в регионе EMEA, во время недавней демонстрации в Москве настольных компьютеров, выпущенных на базе новейших процессоров AMD и оптимизированных для Windows 8. Однако никаких конкретных цифр, характеризующих состояние рынка настольных ПК или его отдельных сегментов в мире, Европе или России, при этом озвучено не было. А ведь ни для кого не секрет, что под влиянием роста популярности ноутбуков, планшетов и разного рода трансформеров этот рынок переживает не самые легкие времена.

В то же время есть две ниши, где десктопы пока весьма конкурентоспособны. Это мощные игровые компьютеры, владельцы которых любят "разгонять" про-

цессоры до такой степени, что их (процессоры) приходится охлаждать чуть ли не жидким азотом, и недорогие офисные ПК для компаний, в которых процент так называемых мобильных сотрудников не очень высок.

Генеральный директор компании AMD в России и странах СНГ Ирина Гусева утверждает, что к настоящему времени в нашей стране представлено уже около 30 решений (как от международных производителей, так и от локальных сборщиков), в которых используются новые процессоры AMD для настольных компьютеров. Среди компаний, предлагающих такого рода решения, называются ASUS, MSI, Gigabyte, "К-Системс", SAPHIRE Technology, OLDI Computers и др.

Несколько слов о новых процессорах AMD для настольных машин. Это анонсированные недавно новые гибридные (APU) процессоры А-серии второго по-

коления, имеющие архитектуру Trinity и содержащие от двух до четырех вычислительных ядер и от 128 до 384 графических ядер, а также обычные (негибридные) процессоры серии FX (архитектура Vishera), содержащие от четырех до восьми вычислительных ядер.

Разработчики утверждают, что процессоры AMD А-серии второго поколения (в партиях от 1000 шт. их цены лежат в пределах от 47 до 122 долл. за штуку) обеспечивают более высокую производительность и улучшенные возможности по сравнению с процессорами А-серии первого поколения (архитектура Llano). По сравнению с аналогичными по цене конкурирующими предложениями они содержат больше процессорных ядер, функционируют на больших тактовых частотах и оснащены самым мощным в своем классе графическим процессором AMD

Radeon HD 7000 с полной поддержкой DirectX 11.1.

Они также утверждают, что новая линейка процессоров AMD FX (в партиях от 1000 шт. их цены лежат в пределах от

119 до 129 долл. за штуку) обеспечивает высокий уровень производительности для большинства современных приложений, а разблокированный множитель делает эти процессоры хорошим выбором для компьютерных энтузиастов и оверклокеров. В частности, архитектура Vishera (она пришла на смену архитектуре Zambezi) подходит для многопоточных приложений, таких как кодирование видео и аудио. Кроме того, платформы на базе новых процессоров AMD оптимизированы для работы с Windows 8 для повышения качества воспроизведения видео высокого разрешения, игр и требовательных приложений.



Александр Беленький: "На ИТ-рынке есть ниши, где настольные ПК и сегодня весьма конкурентоспособны"



Ирина Гусева: "Уже сейчас в России представлено около 30 решений, в которых используются новые процессоры AMD для настольных компьютеров"





## Цветные лазерные принтеры и МФУ Canon i-SENSYS

### Офисная печать В ВЫГОДНОМ ЦВЕТЕ

**Вы можете себе  
представить, что офисная  
техника стала экономичнее  
обычной лампочки?**

**Наши инженеры уже  
воплотили эту идею  
в жизнь.**

Так, МФУ i-SENSYS потребляют всего 1.8 Вт/ч,  
а принтеры i-SENSYS лишь 1 Вт/ч\*.

Подсчитайте, сколько электроэнергии Ваша  
компания сэкономит за месяц, и прибавьте к этой  
выгоде высокую производительность,  
компактность, интеграцию в офисную сеть  
и печать со скоростью до 20 стр./мин.

**Экономьте с умом. Экономьте с Canon.**

i-SENSYS LBP7680Cx



i-SENSYS MF8380Cdw



Реклама. \* В спящем режиме.

**Canon**

canon.ru

# СОДЕРЖАНИЕ

№ 33 (818) • 4 ДЕКАБРЯ, 2012 • СТРАНИЦА 4

## НОВОСТИ

- 1 **Cisco** подвела итоги прошедшего финансового года и наметила планы на год предстоящий
- 1 **Манфред Бухман:** “Наша стратегия — гибкость, позволяющая заказчикам выбирать лучшие продукты в своей области”
- 1 **В Москве** прошла конференция Microsoft TechEd 2012 Russia
- 2 **IBM** наращивает усилия по продвижению на рынок программных средств управления ИТ-системами
- 2 **AMD** представила настольные компьютеры, выполненные на базе новейших процессоров AMD и оптимизированные для Windows 8
- 5 **За первые три квартала** года объем венчурных вложений в ИТ-сектор составил 485 млн. долл.
- 8 **В России** начались продажи смартфона-трансформера “два в одном” ASUS PadFone 2
- 8 **HP** обновила линейку NAS-систем

младшего класса X1000 — X5000, переименовав их в HP StoreEasy

- 8 **Высокая цена,** отданная Cisco за компанию Meraki, вызвала удивление общественности

## ЭКСПЕРТИЗА

- 10 **Бет Якоб:** “Я думаю об изменениях в следующих категориях: люди, процессы и технологии”
- 12 **Успешное завершение** трех внешних проектов по краудсорсингу в Сбербанке

## УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

Астерос .....	16	Ситроникс .....	16	Hitachi .....	13	OLDI Computers .....	2
БОСС .....		ABBY .....	14	HP .....	8,13	Oracle .....	6,20
Кадровые системы ..	16	AMD .....	2	IBM .....	2	PwC .....	5
Инфосистемы Джет ..	14,16	ASUS .....	2,8	Meraki .....	8	SAP .....	6,20
К-Системс .....	2	Cisco .....	1,6,8,13	Microsoft .....	1,13	SAPPHIRE Technology ..	2
ЛАНИТ .....	16	EMC .....	1,13	MSI .....	2	Terrasoft .....	20
Манго Телеком .....	20,21	Fujitsu .....	13	NEC .....	13	VMware .....	6
PBK .....	5	Gigabyte .....	2	NetApp .....	1,13		

## НОВОСТИ PC WEEK/RE — в App Store и Google Play

PC Week/RE  
в App Store



PC Week/RE  
в Google Play



Чтобы ознакомиться с последними публикациями сайта PC Week Live, читатели нашего издания, имеющие смартфоны или планшеты под управлением Apple iOS и Google Android, могут воспользоваться бесплатным мобильным приложением PC Week/RE. Приложение открывает доступ как к материалам уже выпущенных бумажных номеров PC Week/RE, так и к ежедневно обновляемой онлайн-ленте. И главное — почитать их можно в любое удобное время и в любом месте даже в отсутствие качественной связи (в офлайне), если предварительно вы потратите пару минут, чтобы запустить приложение и загрузить свежие публикации.

Приложение можно скачать из онлайн-магазинов App Store и Google Play, воспользовавшись, например, представленными QR-кодами.

- 13 **Microsoft** инициировала программу Private Cloud Fast Track, поддерживаемую крупнейшими вендорами

- 14 **“Пробизнесбанк”** рекомендует другим финансово-кредитным учреждениям внедрять системы потокового ввода данных

## ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

- 16 **Настоящее и будущее** использования современных ИТ в оборонке
- 18 **Важнейшие задачи** ИТ-директора
- 20 **Задача управления** отношениями решается в облаках
- 21 **Дмитрий Бызов:** “Взаимоотношения с клиентами — фундамент любого бизнеса”

## БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

### Эффективный документооборот: цель или задача?

Ольга Подолina,  
[pcweek.ru/edm/blog](http://pcweek.ru/edm/blog)

Многие проблемы неэффективности информационных систем закладываются даже не на этапе проектирования, а на стадии замысла. Причина — плохое знание методологии.

Нельзя вслепую переносить в СЭД существующие бумажные процессы.

Почему? Разберем.

Согласно теории систем, при анализе деятельности выделяют цели и задачи. Задачи — промежуточные этапы для достижения поставленной цели. Задачи определяются инструментами, имеющимися в распоряжении исполнителя. При изменении инструмента меняются и задачи.

Например, цель — путешествие из Петербурга в Москву.

Ситуация 1. XIX век. Инструменты: коляска с запряженной лошадей. Задача: найти коляску, получить подорожную и т. д.

Ситуация 2. XXI век. Инструменты: поезд, самолет, автомобиль. В зависимости от выбранного инструмента меняется набор задач для достижения главной цели.

Поэтому я вижу ошибки при проектировании информационных систем: задачи принимаются за цели! Целью должна быть эффективная основная деятельность.

При бумажном документообороте это обеспечивается одними средствами, а при переходе к СЭД (меняем инструмент!) решаемые задачи должны быть другие!...

### Выпустит ли Apple дешевый iPhone-mini?

Сергей Стельмах,  
[pcweek.ru/mobile/blog](http://pcweek.ru/mobile/blog)

Собственно, а почему бы и нет? Ранее решение Apple выпустить iPad Mini многими аналитиками воспринималось с изрядной долей скепсиса, но по мере приближения даты его предполагаемого анонса и увеличения частоты упоминания в прессе скепсис этот начал растворяться, и в октябре миру таки явился “младший брат” iPad.

Старший аналитик Piper Jaffray Джин Манстер считает, что iPad Mini — не последний гаджет, которым Apple планирует удивить своих конкурентов. Эксперт полагает, что калифорнийцы планируют выпустить бюджетный iPhone, но про-

зойдет это не ранее 2014 г. Предполагаемая цена “урезанной” версии iPhone — 200 долл.

Что же, если дело касается Apple, то предполагать можно всё, поэтому если отбросить сомнения и принять прогноз Манстера как дело отдаленного, но реального будущего, хочется хоть одним глазком подсмотреть, как это событие отразится на состоянии мобильного рынка. Возможно, выходом недорогого смартфона Apple займется себе как об игре среднего (и даже бюджетного) ценового сегмента и остановит непоколебимый рост Android...

### Кто сильнее, Mozilla или Google?

Сергей Бобровский,  
[pcweek.ru/mobile/blog](http://pcweek.ru/mobile/blog)

4,06 млн. смартфонов под управлением различных версий Microsoft Windows продано за III квартал, а год назад эти продажи составляли всего 1,7 млн. Столь резкий рывок дал Microsoft долю глобального мобильного рынка ОС в 2,4%, а общий рост составил 139%. Android за это же время подрос “совсем слабо” — на “жалкие” 40%, хотя в абсолютных цифрах ситуация, конечно, впечатляет: с 53 до 72%. Откушены кусочки прежде всего у iOS (правда, всего 1% — теперь ее доля составляет 14%) и у RIM (было 11%, стало 5%). Но сильнее всех провалилась Symbian — с 15 до 2,3% (оценки IDC).

Возможно ли изменение нынешней расстановки? Безусловно, потому что столь сильные перемены всего за один год делают мобильный рынок совсем непредсказуемым. Например, Gartner не исключает потенциального успеха Bada от Samsung, которая, по их оценкам, уже подтягивается к RIM (прирост за год 43%). Microsoft + Nokia + WP8 и новая BlackBerry ситуацию, конечно, немного изменят, но вряд ли этим ОС как системам проприетарным сужден успех Android, который сам по себе от идеальной ОС, конечно, далек...

### Базель-II и III: за бедные банки замолвите слово...

Алексей Воронин,  
[pcweek.ru/security/blog](http://pcweek.ru/security/blog)

С некоторых пор риск-менеджмент — нарастающая головная боль любого российского банка (и не только российско-

го). “Базель-I” Базельского комитета по банковскому надзору при Банке международных расчетов приходит “Базель-II”, а Банк России уже строит планы по соответствию системно значимых российских банков требованиям “Базель-III”. Причем от стандарта к стандарту все более ужесточаются требования к качеству исходных данных, поступающих из различного рода информационных систем, процедурам риск-менеджмента и, главное, к размеру собственного капитала банка и к ликвидности. Это делает внедрение международных стандартов все более экономически невыгодным для акционеров российских банков, чьи доходы снижаются. Как из всего этого выигрывают, чтобы и регулятор был доволен, и акционеры остались с прибылью, и управление многочисленными рисками было на должной высоте (да еще и в условиях жестких сроков внедрения), думается, сегодня плохо представляют не только сами российские банки, но и главный регулятор российской банковской системы — Банк России...

### Почему Фрайбург отказался от OpenOffice?

Сергей Голубев,  
[pcweek.ru/foss/blog](http://pcweek.ru/foss/blog)

Думаю, многие из вас уже знают, что городская администрация германского города Фрайбурга приняла решение отказаться от применения OpenOffice в пользу офисного пакета Microsoft. Почему это случилось? Казалось бы, очевидный вывод — OpenOffice хуже MS Office. А если копнуть чуть-чуть глубже?

Много лет я был уверен, что переход на OpenOffice (LibreOffice) — это вопрос только желания и настойчивости. Просто потому что сам с легкостью несколько лет обходился без офисного пакета от MS. Но около месяца назад произошло кое-что, заставившее меня поменять мнение. А случилась в общем-то простая ситуация — нужно было заполнить и куда-то отправить одну из форм в виде doc-файла. Я, как и обычно, открыл присланный файл в последней версии LibreOffice и... обнаружил проблему. Закрывалась она в том, что открывался этот файл криво и сохранился точно так же. В тот момент я четко осознал, что хотя я несколько лет и жил спокойно без MS Office, в данной ситуации я не могу без него обойтись!

Понятно, что проблема не в самом офисном пакете и даже не в формате файла, который я должен был отправить. Проблема в людях, которые присылают такие файлы. Но сейчас мы говорим о другом. Говорим о том, что в тот момент я должен был выложить несколько сотен долларов за MS Office + Windows. Это тот самый vendor lock-in (подсаживание на “иглу”), про который я сам так часто люблю говорить и про который так часто “забывают” мои оппоненты...

### Кажется, HP и сама не знает, зачем ей Autonomy

Владимир Митин,  
[pcweek.ru/business/blog](http://pcweek.ru/business/blog)

Так ли уж случаен конфуз, произошедший у HP с его подразделением Autonomy? Напомню, речь идет об обвинении бывших топ-менеджеров Autonomy в сокрытии действительной капитализации английской компании на момент ее поглощения HP посредством искажения бухгалтерской отчетности. Пожалуй, когда речь идет о поглощениях на много-миллиардные суммы, мы вправе (и должны) исключать всякие случайности — ну как можно ошибаться, если расстаешься с суммой эквивалентной 12 млрд. долл.? Но, похоже, в случае HP подобные конфузы становятся в некоторой степени закономерными.

Взять тот же Compaq — стоимость ее поглощения в 2002 г. составила невероятные 25 млрд. долл. HP избавилась от такого грозного конкурента как Compaq, но не слишком ли большой ценой? В 2010-м в Китае был собран последний ноутбук под маркой Compaq Presario. С этого момента все подобные устройства выпускались под маркой HP. При этом в конце прошлого года HP оценивала стоимость бренда Compaq в 1,42 млрд. долл., но после изменения брендовой политики в отношении Compaq HP снизил стоимость гудвилла на внушительные 1,2 млрд. долл. Вопрос: что, кроме памяти, вскоре останется от Compaq?

А как воспользовалась HP покупкой EDS (подразделение корпоративных сервисов принесло HP колоссальные убытки), в результате чего компьютерный производитель списал 8 млрд. долл.? А зачем HP покупала Palm (1,2 млрд. долл.)?...



# РwС и РВК оценили объемы венчурных инвестиций в ИТ в России

**ДЕНИС ВОЕЙКОВ**

Центр технологий и инноваций РwС и Российская венчурная компания (РВК) представили второй отчет Money Tree, посвященный обзору российских венчурных сделок за три квартала 2012 г. Безоговорочным лидером на этом рынке остается ИТ-сектор. За 9 мес. объем венчурных вложений в него составил 485 млн. долл. в рамках 90 сделок, что в 2,5 раза превышает показатели аналогичного периода за прошлый год.

К ИТ-сектору в данном случае относятся услуги электронной торговли, облачные технологии, телекоммуникации, мобильные приложения, сервисы и приложения, связанные с созданием и развитием социальных сетей, интернет-сообществ, справочных и рекомендательных сервисов, а также онлайн-туризм, разработка электроники и компьютерного оборудования. В прошлом выпуске отчета другие сегменты рынка не учитывались вовсе, а их включение в новую редакцию на общей картине венчурных инвестиций отразилось лишь номинально. Так, сделок с повышенным риском в секторе промышленных технологий было зафиксировано всего 14 на общую сумму в 2,6 млн. долл., а в секторе биотехнологий — 13 на сумму 7 млн.

Впрочем, как можно было понять со слов директора Центра технологий и инноваций РwС Антона Абашкина, данные цифры и соотношения пока еще нельзя считать абсолютно достоверными. ИТ-сектор венчурных инвестиций становится все более прозрачным, но это происходит буквально на наших глазах. По словам г-на Абашкина, еще в прошлом году до 50% сделок были непубличными. Что же касается новых секторов, то они и вовсе практически не развиты, уровень проектов не высок и культура раскрытия информации находится в зачатке. Так что авторы исследования не исключают, что в будущем им придется существенно скорректировать отчетные данные за текущий год. При этом доступной информации становится больше, в том числе и благодаря публикации отчета Money Tree. Как уверяет директор департамента инфраструктурного и регионального развития РВК Андрей Введенский, после выхода обзора за 2011 г. многие компании сами стали выходить на организаторов проекта, желая предоставить свои данные.

Так или иначе, в настоящий момент авторы исследования уже располагают достаточной информацией, чтобы сделать некоторые выводы. Как отмечает г-н Абашкин, отчетливо заметно, что все больше возрастает конкуренция между компаниями за инвесторов и между фондами за проекты. В контексте этого компании демонстрируют рост специфического профессионализма — презентации проектов становятся грамотнее, а инвесторы начинают глубже проникаться спецификой ИТ-бизнеса. При этом существенный рост суммарного объема инвестиций в ИТ-секторе происходит не из-за увеличения количества сделок, а в результате более серьезных объемов вложений на более зрелых стадиях развития проектов. Если в прошлом году большая часть инвестиций проходила на самых ранних (посевных) стадиях, то сейчас и сами проекты выросли, и фонды смогли приблизиться к более есте-

ственному для себя формату работы, для которого характерны крупные вложения с более качественной экспертизой стартапов. В рамках этого тренда г-н Абашкин отмечает появление изрядного количества инвестиций в так называемые бизнес-инкубаторы, которые способны снимать с владельцев капитала головную боль по отбору перспективных проектов.

Безусловным лидером по привлечению инвестиций остается подсектор электронной торговли. На него приходится 21 сделка на сумму порядка 315,7 млн. долл., что демонстрирует рост более чем в шесть раз по сравнению с аналогичным периодом 2011 г. (14 сделок, 48,9 млн.). Г-н Абашкин указывает на то, что в этом подсекторе наблюдается наибольшее присутствие иностранного капитала и для него характерны самые крупные сделки — преимущественно на поздних стадиях инвестирования.

По количеству сделок лидирует подсектор облачных технологий — 22 сделки на сумму около 25,6 млн. долл. На третьем месте проекты, связанные с направлением социальных сетей и справочно-рекомендательными сервисами (17 сделок), но, несмотря на высокую активность в данном подсекторе, объем венчурного капитала в нем составил всего 24,7 млн. долл.

Г-н Введенский напоминает, что большая часть российских социальных сетей и приложений для них являются копиями западных проектов. В силу предсказуемости их развития они привлекают как разработчиков, так и инвесторов, поэтому копирование зарубежных трендов, в принципе, является значимой тенденцией на венчурном рынке.

Авторы исследования также отмечают проекты, связанные с развитием сервисов мобильных приложений, — 6 сделок на общую сумму 26,3 млн. долл., а также подсектор онлайн-туризма, в котором активность сохранилась на уровне прошлого года — 5 сделок на сумму 25 млн. долл.

Г-н Абашкин крайне позитивно оценивает появление так называемых «выходов» из проектов — продаж инвесторами (удовлетворенных нормой полученной прибыли) своих долей в поддержанных ими стартапах. Таких сделок за отчетный период было зафиксировано шесть, и рынок сейчас находится в ожидании продаж крупных активов.

В новом исследовании отдельно была проанализирована география инвесторов с точки зрения реального местоположения их штаб-квартир — без учета места регистрации юридического лица. Инвесторы из России по-прежнему являются основной движущей силой развития российского рынка (они приняли участие в 106 сделках), но и участие иностранных инвесторов заметно: второе место по количеству сделок принадлежит США (7 сделок), третье — Германии (6 сделок).

Авторы обзора считают, что о прогрессе российского венчурного рынка также говорят инвестиции в развитие инновационной инфраструктуры. За три квартала 2012 года было зарегистрировано семь таких сделок на общую сумму 24,7 млн. долл.

Согласно отчету, за три квартала 2012 года было выделено 655 грантов в области ИТ, биотехнологий и промышлен-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ►



**Антон Абашкин:** «В ИТ первые вложения в стартапы показали свою эффективность, и инвесторы сейчас приступают к продолжению финансирования проектов»



**Андрей Введенский:** «В ИТ-секторе в части инвестиций на ранних стадиях движущей силой, безусловно, являются бизнес-ангелы, однако интерес к подобным вложениям проявляется и фонды, чего нет ни на одном другом рынке»

# SONY

make.believe

## Ноутбук VAIO серии T13

Быстрый Ultrabook™ на базе 2-х ядерного процессора Intel® Core™ третьего поколения со всеми необходимыми интерфейсами, экраном 13.3" (33.7 см), ультрабыстрым накопителем SSD/высокоскоростным Hybrid HDD-диском для мгновенной загрузки ОС



### Бескомпромиссный дизайн

Легкий (вес 1,66 кг с батареей), тонкий и прочный корпус, выполненный из сплава с высокой долей магния и алюминия.

### Удобный компьютер для жизни

Подключение любых устройств, возможность зарядки телефона, mp3-плеера.

### Долгое время работы

Работа весь день без дополнительной подзарядки

### Потрясающая скорость работы

Быстро выполняет операции благодаря мощному процессору и накопителю SSD. Быстрая загрузка и большой объем хранения данных.

### Все что угодно одним нажатием

Поиск файлов за считанные секунды и запуск большинства функций Windows 8 одним касанием.

реклама

Sony и VAIO являются зарегистрированными торговыми марками или товарными знаками Sony Corporation. Остальные торговые знаки являются собственностью соответствующих правообладателей.

ООО «АЛЕКТРОНА» – официальный дистрибьютор Sony

**MARVEL**  
дистрибуция

www.marvel.ru

**Москва**  
Тел. (495) 745-80-08

**Санкт-Петербург**  
Тел. (812) 326-32-32





**Учредитель и издатель  
ЗАО «СК ПРЕСС»**

**Издательский директор**  
Е. АДЛЕРОВ  
**Издатель группы ИТ**  
Н. ФЕДУЛОВ  
**Издатель**  
С. ДОЛЬНИКОВ  
**Директор по продажам**  
М. СИНИЛЬЩИКОВА  
**Генеральный директор**  
Л. ТЕПЛИЦКИЙ  
**Шеф-редактор группы ИТ**  
Р. ГЕРР

**Редакция**

**Главный редактор**  
А. МАКСИМОВ  
**1-й заместитель главного редактора**  
И. ЛАПИНСКИЙ  
**Научные редакторы:**  
В. ВАСИЛЬЕВ,  
Е. ГОРЕТКИНА, Л. ЛЕВИН,  
О. ПАВЛОВА, С. СВИНАРЕВ,  
П. ЧАЧИН  
**Обозреватели:**  
Д. ВОЕЙКОВ, А. ВОРОНИН,  
С. ГОЛУБЕВ, С. БОБРОВСКИЙ,  
А. КОЛЕСОВ

**Специальный корреспондент:**  
В. МИТИН  
**Корреспондент:**  
М. ФАТЕЕВА  
**PC Week Online:**  
А. ЛИВЕРОВСКИЙ  
**Тестовая лаборатория:**  
А. БАТЫРЬ  
**Ответственный секретарь:**  
Е. КАЧАЛОВА

**Литературные редакторы:**  
Н. БОГОЯВЛЕНСКАЯ,  
Т. НИКИТИНА, Т. ТОДЕР  
**Фотограф:**  
О. ЛЫСЕНКО

**Художественный редактор:**  
Л. НИКОЛАЕВА

**Группа компьютерной верстки:**  
С. АМОСОВ, А. МАНУЙЛОВ  
**Техническая поддержка:**  
К. ГУЩИН, С. РОГОНОВ  
**Корректор:** И. МОРГУНОВСКАЯ  
**Оператор:** Н. КОРНЕЙЧУК  
Тел./факс: (495) 974-2260  
E-mail: [editorial@pcweek.ru](mailto:editorial@pcweek.ru)

**Отдел рекламы**

**Руководитель отдела рекламы**  
С. ВАЙСЕРМАН  
Тел./факс:  
(495) 974-2260, 974-2263  
E-mail: [adv@pcweek.ru](mailto:adv@pcweek.ru)

**Распространение**

**ЗАО «СК Пресс»**  
**Отдел распространения, подписка**  
Тел.: +7(495) 974-2260  
Факс: +7(495) 974-2263  
E-mail: [distribution@skpress.ru](mailto:distribution@skpress.ru)  
Адрес: 109147, Москва,  
ул. Марксистская, д. 34, к. 10,  
3-й этаж, оф. 328

© СК Пресс, 2012  
109147, Россия, Москва,  
ул. Марксистская, д. 34, корп. 10,  
PC WEEK/Russian Edition.

Еженедельник печатается по лицензионному соглашению с компанией **Ziff-Davis Publishing Inc.**

Перепечатка материалов допускается только с разрешения редакции. За содержание рекламных объявлений и материалов под грифом «PC Week promotion», «Специальный проект» и «По материалам компании» редакция ответственности не несет.

Editorial items appearing in PC Week/RE that were originally published in the U.S. edition of PC Week are the copyright property of Ziff-Davis Publishing Inc. Copyright 2012 Ziff-Davis Inc. All rights reserved. PC Week is trademark of Ziff-Davis Publishing Holding Inc. Газета зарегистрирована Комитетом РФ по печати 29 марта 1995 г. Свидетельство о регистрации № 013458. Отпечатано в ОАО «АСТ-Московский полиграфический дом», тел.: 748-6720. Тираж 35 000. Цена свободная. Использованы гарнитуры шрифтов «Темза», «Гелиос» фирмы TypeMarket.

# Cisco о планах...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

в ближайший год изменений. Это — фокус на развитие многоплановых, долговременных отношений с российским правительством, участие в его экономических и технологических программах, расширение локального производства в России, инвестирование в образование и предпринимательство. В числе продуктов локального (российского) производства Cisco г-н Бетсис назвал VPN-модуль, цифровые телевизионные приставки, маршрутизатор ISR 2911.

Особой строкой в планах Cisco в России остается участие в проекте Сколково. Обязательства со стороны Cisco по стратегическому партнерству с российским государством и содействию в выполнении проекта Сколково остаются в силе. Г-н Бетсис определил этот проект как основную платформу развития инноваций в России и как стратегическую платформу работы Cisco с российскими структурами.

В московском офисе Cisco сформирована специальная команда, работающая целенаправленно над проектом Сколково. «Мы всячески стараемся помогать этому проекту. Cisco будет продолжать участвовать во всем, что потребуется для его успеха.

Наше присутствие в нем многоплановое — венчурное инвестирование, участие в руководстве проектом, разработки для «умного города» и прочее», — подчеркнул г-н Бетсис. В рамках проекта Сколково Cisco открыла центр инноваций, куда набирается команда российских специалистов для технологических разработок. При поддержке конкурса Cisco I-Prize в Сколково запущен конкурс инноваций, заточенный на трех технологических направлениях — здравоохранение, образование, энергосбережение.

В 2012 г. в Сколково начал создаваться центр НИОКР Cisco. Там будут работать в основном резиденты России. В настоящее время идет набор специалистов — ученых, инженеров, менеджеров, администраторов. Как обещает г-н Бетсис, центр начнет функционировать уже в начале наступающего года. В завершающей стадии находится подготовка к открытию демоцентра Cisco. Он разместится в (пока единственном) здании Сколково — ГиперКубе и будет представлять наиболее перспективные для России технологические разработки, в том числе компоненты для «ум-

ного города», решения для видеоконференцсвязи, энергосбережения, здравоохранения и образования.

Директор Cisco по взаимодействию с органами государственной власти в России/СНГ Михаил Пахомов рассказал о старте в нашей стране международной программы Cisco, в рамках которой проводятся годовые стажировки студентов и аспирантов в штаб-квартире корпорации в Сан-Хосе (США).



**Михаил Пахомов: «Для претендентов на стажировку в штаб-квартире Cisco главным является желание и способность пройти каскад собеседований»**

В настоящее время такую стажировку уже проходят сотни молодых людей из Великобритании, Китая, Южной Кореи и Японии. В первой половине 2013 г. к ним присоединятся первые десять россиян из МГТУ им.

Н. Э. Баумана и Московского технологического университета связи и информатики. Они будут участвовать в конкретных перспективных разработках корпорации вместе с инженерами Cisco и другими молодыми коллегами из различных стран мира (список которых постоянно пополняется).

Стажерам оплачивают организационные и транспортные расходы, а также проживание в кампусе. Кроме того, они ежемесячно получают 2,5 тыс. долл. на руки.

# NetApp держит...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

давно такая система была реализована в организации ЦЕРН.

Кроме того, продолжается развитие линейки E-Series на базе систем Engenio, которые NetApp в прошлом году купила у компании LSI. С помощью входящих в эту линейку продуктов можно создавать специализированные решения для сегментов Big Data, HPC, Full Motion Video, Lustre-FS, Hadoop и т. д. На конференции NetApp представила новую версию системы SANtricity для управления хранением данных на устройствах E-Series, в которую включена поддержка использования твердотельных накопителей в качестве кэша, расширено число поддерживаемых сетевых интерфейсов и добавлены новые службы зеркалирования и репликации.

Не забывает NetApp и о своей «родной» линейке FAS. Недавно в ней появились две новинки — FAS3220 и FAS3250, представляющие собой развитие моделей FAS3200, которые предназначены для виртуализированной и гибкой инфраструктуры хранения. Такие устройства можно использовать, к примеру, в системах на базе FlexPod — эталонной архитектуры для создания решений, включающих сетевые и серверные продукты Cisco, системы хранения NetApp и ПО для виртуализации VMware. По словам Манфреда Бухмана, в этой архитектуре предусмотрена гибкая возможность выбора продуктов для создания решений, на базе которых можно строить оптимизированные по производительности ЦОДы (Performance-Optimized Data Center, POD) для облачных инфраструктур.

Интересно, что в FlexPod используется ПО компании VMware, которая входит в состав корпорации EMC — главного конкурента NetApp. Но Манфред Бухман не видит в этом проблемы: «Сейчас в мире бизнеса на первый план выходит сотрудничество, хотя конкуренция, конечно, остается. Кто продает больше всех лицензий VMware? Компания HP, продвигающая средства виртуализации со своими серверами. Но с другой стороны, HP конкурирует с EMC. Главное — делать то, чего хотят заказчики. А они предпочитают при создании ЦОДов не покупать продукты одного поставщика, а выбирать наиболее подходящие решения разных производителей».

Недавно в семействе FlexPod появилась новинка — ExpressPod, предназначенная для небольших предприятий, где работает не больше 500 пользователей. Это решение менее гибкое, чем FlexPod, — предусмотрены только две конфигурации, которых, как считает NetApp, достаточно для удовлетворения потребностей типичной небольшой компании.

Но для успеха на рынке помимо продуктов важное значение имеет подход к их продвижению. По словам Манфреда Рейнера, вице-президента NetApp и генерального директора по региону ЕМЕА, NetApp делает ставку на канал: «В ЕМЕА у нас 85% продаж выполняется через партнеров и 15% — напрямую. Мы хотели бы, чтобы всё делалось через партнеров, но государственные организации и международные

компании часто предпочитают покупать напрямую».

В нашей стране доля продаж через канал еще больше — почти 90%. «Российский рынок очень важен для нас, поэтому сюда мы направляем самые большие инвестиции в регионе ЕМЕА», — сказал Манфред Рейнер.



**Манфред Рейнер: «Россия — очень важный рынок для нас, поэтому мы направляем сюда самые большие инвестиции в регионе ЕМЕА»**

Они идут на расширение штата представительства и его развитие. Так, раньше у нас были только сотрудники по продажам, а теперь появились юристы, специалисты по поддержке, консалтингу, и скоро в России у нас будет такой же набор специалистов, как в развитых странах».

Действительно, по данным IDC, наш рынок внешних систем хранения данных растет быстрее мирового. Так, во II квартале объем продаж в нашей стране увеличился на 27,3%, а в мире — на 8%.

Но пока, по словам Манфреда Рейнера, доля России в общем обороте NetApp составляет всего несколько процентов. Однако бизнес здесь растет быстрее, чем в других странах региона ЕМЕА. «Я думаю, вскоре доля России в нашем обороте увеличится до двухзначных цифр в процентах», — выразил надежду Манфред Рейнер.

Для этого компания старается привлечь внимание партнеров, традиционно продвигающих файл-серверы, к таким областям, как создание инфраструктуры и виртуализированных сред, включающих системы хранения. Это открывает доступ на рынки систем для архивирования и резервного копирования, для работы с приложениями SAP, Oracle и

Если тема диплома, курсовой работы или диссертации вписывается в планы НИОКР Cisco, то студент или аспирант сможет продолжить работу над темой и во время стажировки.

Программа ориентирована на подготовку ИТ-инженеров для тех стран, из которых молодые специалисты прибывают на стажировку. Обязательным условием участия в программе является возвращение в свой вуз для завершения образования или работы.

Как сообщил г-н Пахомов, программа открыта для всех российских вузов. В ней может принять участие любой из них, для которого эта программа представляет интерес и согласуется с вузовскими учебными планами. Многие зависят от конкретных условий функционирования того или иного вуза. Так, руководство МГТУ им. Н. Э. Баумана, откликнувшееся в числе первых на предложение участвовать в программе, не будет засчитывать год стажировки в срок обучения из-за специфики учебной программы этого университета. В то же время профиль МТУСИ позволит его участникам программы не потерять учебный год.

Что же касается претендентов на стажировку в штаб-квартире Cisco, то для них главным является желание и способность пройти каскад собеседований в Cisco. ▣

других компаний. Данные сегменты имеют огромный потенциал роста. «Наш основной план — занять первое место на рынке внешних систем хранения в ЕМЕА, а для этого необходимо стать номером первым в России. Но пока что у нас лишь четвертое место», — посетовал Манфред Рейнер.

На это есть причины. NetApp традиционно работает в сегменте СМБ, а в России, как отмечает IDC, заказчики, не обладающие значительным бюджетом на ИТ, зачастую предпочитают собирать системы хранения самостоятельно из недорогих решений. Возможно, курс на гибкость позволит NetApp переломить эту ситуацию. ▣

# PWC и PwK...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 5

ных технологий, суммарный объем которых превысил 133 млн. долл., однако авторы исследования не включают данные по грантам в общий объем рынка, относя их к нерыночным инструментам финансирования инновационных компаний.

На фоне этих позитивных оценок также важно упомянуть мнение г-на Введенского, считающего, что российский рынок венчурных инвестиций еще слишком молод и не дорос до тех объемов, когда можно было бы экспертно делать выводы о появлении каких-то специфических тенденций. Например, об очевидном росте или снижении среднего объема по каждой сделке и пр. Пока что ситуация такова, что буквально одно-два крупных инвестиционных соглашения способны резко изменить статистику в ту или иную сторону. ▣





Оригинальный цвет  
в миниатюре

## Цветное многофункциональное устройство Samsung CLX – 3305W Принтер. Сканер. Копир.

Невероятно естественная палитра красок, передающая оттенки оригинала, и миниатюрный размер устройства сделают ваш бизнес ярче и успешнее. Высокое качество печати и насыщенность цветных отпечатков благодаря технологии ReCP позволят добиться самых высоких результатов. А функция «эко-печать» даст возможность значительно экономить на расходных материалах.



Репродукция картины «Красивые тюльпаны на фоне океана». Художник Б. Димитров.  
Товар сертифицирован. Реклама.



Полимеризованный  
тонер



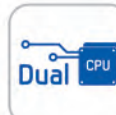
Технология цветной  
печати Samsung



Эко-печать



Технология мобильной  
печати Samsung



Два процессора



Печать/скан  
с USB-носителей





# ASUS PadFone 2 — мощный смартфон и планшет “в одном флаконе”

**ВЛАДИМИР МИТИН**

В конце ноября в нашей стране начались продажи смартфона-трансформера “два в одном” ASUS PadFone 2. Ориентировочная цена изделия (оно предлагается в черном и белом цветовом исполнении) составляет 34 990 руб.

**СМАРТФОНЫ** За эту цену покупатель получает 4,7-дюймовый смартфон, работающий под управлением ОС Android 4.0 ICS (возможно обновление до Jelly Bean), оснащенный экраном Super IPS+ с большими углами обзора, точной цветопередачей и высокой (550 кд/м<sup>2</sup>) яркостью, имеющий 64 Гб флэш-памяти eMMC, 13-мегапиксельную основную камеру от Sony с автоматической фокусировкой и светодиодной вспышкой и несъемный литиево-полимерный аккумулятор емкостью 2140 мА•ч, а также 10,1-дюймовый планшет, имеющий такое же разрешение, как и смартфон (1280×720 пикселей).

Правильнее сказать, что планшет является док-станцией с дисплеем, собственным аккумулятором (емкостью 5000 мА•ч), стереосистемой и фронтальной камерой, разрешение которой (1,2 Мп) совпадает с разрешением фронтальной камеры смартфона. Док-станция PadFone 2 Station превращается в планшет лишь после того, как в ней с тыльной стороны вставляется смартфон.

По оценкам разработчиков, аккумулятор PadFone 2 обеспечивает устройству до 16 часов автономной работы в режиме разговора в сетях 3G, а док-станция PadFone 2 Station за счет собственного аккумуля-

мулятора увеличивает этот параметр до 36 часов. В режиме ожидания устройство может проработать до двух недель.

Программное обеспечение PadFone 2 оптимизировано под оба режима работы, обеспечивая мгновенный переход от смартфона к планшету и обратно. Очень зрелищно, когда работающий в режиме воспроизведения видео смартфон вставляется в док-станцию и изображение мгновенно “перетекает” на большой экран.

Необходимо добавить, что PadFone 2 не является заменой анонсированного в начале этого года смартфона-трансформера PadFone. Он более мощный (в нем используется четырехъядерный процессор Qualcomm Snapdragon S4 с частотой 1,5 ГГц и графическим ядром Adreno 320), но к нему не прилагается внешняя клавиатура (в качестве опции) и он ориентирован скорее на потребителей контента (причем, очень требовательных), чем на его создателей. В то же время наличие в устройстве разъема микро-USB позволяет подключить к нему любую стандартную внешнюю клавиатуру. И еще одно отличие: в PadFone 2 нет слота для расширения памяти. Разработчики считают, что 64 Гб встроенной памяти и так вполне достаточно.

Кроме того, обладателям новинки предоставляется бесплатный двухгодичный доступ к облачному хранилищу файлов ASUS WebStorage объемом 50 Гб. Немаловажно и то, что использование PadFone 2 совместно с док-станцией PadFone 2 Station не требует синхронизации, поскольку все данные всегда находятся

только в памяти смартфона. Еще одно преимущество конструкции “два в одном” состоит в том, что смартфон и док-станция по сути используют одну и ту же SIM-карту, что в ряде случаев весьма удобно. По данным разработчиков, под-



Глава бизнес-группы мобильных систем в России, СНГ и странах Балтии ASUS Technology Анжела Сю (Angela Hsu), Джерри Шен (в центре) и глава департамента смартфонов ASUS Technology Бенсон Лин (Benson Lin) демонстрируют внешний вид PadFone 2

держивается скорость передачи данных до 42 Мбит/с в сетях DC-HSPA+ и до 100 Мбит/с в сетях LTE 800/1800/2600 МГц. Обмен данными с другими мобильными устройствами может осуществляться при помощи технологии NFC.

Можно также отметить, что 13-Мп основная камера новинки способна делать фотографии со скоростью 6 кадров в секунду и записывать видео в форматах 1080p/30fps или 720p/60fps. Большая диафрагма (F2,4) и специальный процессор помогают получать хорошие снимки в условиях слабого освещения. Кроме того, в PadFone 2 и PadFone 2 Station используется аудиотехнология SonicMaster, обеспечивающая высокое качество звука.

Также в PadFone 2 имеется специальная программная утилита, которая изменяет настройки звука, оптимизируя его под конкретное приложение. А еще спе-

циально для PadFone 2 была разработана новая версия приложения SuperNote, которое моментально преобразует рукописные записи в редактируемый текст, а функция Instant Translation поможет перевести фразу в электронном письме или на веб-странице с одного языка на другой.

Отметим, что док-станция PadFone 2 Station стала легче и тоньше, чем у первого PadFone, поэтому общая масса связки PadFone 2 + PadFone 2 Station составляет всего 649 г. Механизм состыковки двух компонентов улучшен, поэтому подключать PadFone 2 к док-станции стало удобнее. Несмотря на увеличенный до 4,7 дюймов экран, сам смартфон PadFone 2 остался весьма элегантным и компактным. Его толщина составляет не более 9 мм, а масса — всего 135 г.

Директор по маркетингу московского офиса ASUS Technology Маргарита Федосеева утверждает, что спрос на смартфон-трансформер PadFone — его продажи в нашей стране начались в сентябре, спустя полгода после мирового анонса — оправдал ожидания. Относительно мировых продаж исполнителем директор ASUS Technology Джерри Шен (Jerry Shen) говорит так: “Они превзошли наши ожидания. А в ряде стран их продажи опередили продажи смартфонов и планшетов Apple”.

Интересно отметить, что продажи ASUS PadFone 2 в России начнутся лишь спустя месяц после его мирового анонса и начала продаж в большинстве стран Европы и Америки. Более того, Джерри Шен утверждает, что жители России и Тайваня первыми получат возможность обновления ОС этого устройства до Jelly Bean. Для граждан других стран это обновление станет возможным лишь в декабре.

## HP выпускает NAS-системы на базе новой версии Windows Storage Server

**ЛЕВ ЛЕВИН**

Компания Hewlett-Packard в ноябре обновила линейку своих NAS-систем младшего класса X1000 — X5000, заодно переименовав их в HP StoreEasy. Эти системы стали одними из первых продуктов, использующих новую версию специализированной операционной системы Windows Storage Server (WSS) 2012, разработанной Microsoft на базе стандартной Windows Server 2012 для производителей NAS. По сравнению с WSS 2008 в новую ОС добавлены функции дедупликации данных (т. е. предотвращения повторной записи на диски одних и тех же файлов), используется отказоустойчивая файловая система Resilient File System (ReFS) вместо выпущенной Microsoft еще в 1992 г. вместе с Windows NT 3.5 файловой системы NTFS, улучшена поддержка протокола обмена файлами Server Message Block (SMB) 3.0 и реализована технология виртуализации Storage Spaces, позволяющая объединить жесткие диски NAS в один виртуальный пул и выполнить аварийное переключение между узлами (failover) при объединении нескольких NAS в кластер. Кроме того, WSS поддерживает и сетевую файловую систему NFS 4.1, позволяющую параллельно записывать на клиента потоки данных с нескольких источников. Как утверждает Microsoft, NAS на базе WSS 2012 способны обеспечить коэффициент готовности на уровне пять девяток (99,999%) и расширенные возможности горизонтального масштабирования для среды NFS, SMB или iSCSI.

**СХД**

Несмотря на полную совместимость NAS-систем на базе WSS с серверами и приложениями Windows и использование в этих системах привычного интерфейса Windows, по оценкам аналитиков Gartner, до сих пор на их долю приходи-

лось чуть более 2% продаж всех NAS (в остальных в качестве ОС используются специализированные варианты Linux/Unix). Как считают аналитики, широко примененные возможности обеспечения постоянной защиты данных от отказов оборудования.

Hewlett-Packard представила рассчитанные на малый бизнес и филиалы крупных компаний четыре модели из серии HP StoreEasy 1000. Разработанная на базе одноюнитового стоечного сервера стандартной архитектуры HP ProLiant DL320e Gen 8 модель HP StoreEasy 1430 оборудуется четырьмя полноформатными жесткими дисками SATA емкостью 2 или 3 Тб каждый. Другая четырехдисковая модель HP StoreEasy 1530 в качестве аппаратной платформы использует башенный сервер HP ProLiant ML310e Gen 8. Созданная на базе двухюнитового сервера HP ProLiant DL380e Gen 8 модель HP StoreEasy 1630 вмещает до 14 двух- или трехтерабайтных 3,5-дюймовых накопителей. Наконец, построенная на платформе более мощной модификации этого сервера HP ProLiant DL380 Gen 8 оборудуется 23 дисками размером 2,5 дюйма.

Кроме того, WSS 2012 используется в ориентированной на средний бизнес и вмещающей до 16 3,5-дюймовых или 36 2,5-дюймовых жестких дисков SAS NAS-системе HP StoreEasy 5000 и построенной на платформе HP ProLiant DL380 Gen8 NAS-шлюзе HP StoreEasy 3830, к которому можно подключать дисковые массивы серий HP ZPAR Storage и HP StoreVirtual (бывшая HP LeftHand).

Поставки HP StoreEasy начнутся в декабре. В США младшая модель HP StoreEasy 1000 в конфигурации с дисками емкостью 8 Тб будет стоить от 5192 долл.

## За что Cisco платит больше миллиарда?

**ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА**

Компания Cisco покупает за 1,2 млрд. долл. наличными частную фирму Meraki, выпускающую продукты для беспроводных локальных сетей (Wireless Local Area Networks, WLAN). Эта сделка стала бы еще одной покупкой в череде многочисленных приобретений Cisco, если бы не ее высокая цена, которая вызвала удивление общественности.

Дело в том, что Meraki — стартап, созданный в 2006-м сотрудниками Массачусетского технологического института, которым удалось получить инвестиции от Google и Sequoia Capital. Meraki выпускает оборудование для Wi-Fi-сетей, коммутаторы, устройства для безопасности и ПО для централизованного управления мобильными устройствами через облако. Рост компании начался только в 2009-м, когда она переключилась с потребительского сегмента на корпоративный. Ее финансовые результаты не сообщаются, известно лишь, что компания прибыльная, за последний год увеличила оборот на 150% и в ней работает 330 сотрудников. За что же платит Cisco?

Большинство аналитиков считают такую цену оправданной тем, что это покупка является стратегической для Cisco. Сейчас рынок Wi-Fi стремительно растет благодаря феноменальной популярности смартфонов и планшетов. Теперь предприятия всех масштабов срочно обзаводятся беспроводными локальными сетями. В результате по темпу роста рынок WLAN намного опережает ИТ-рынок. Естественно, такой подъем привлекает многих игроков. И хотя Cisco активно работает на этом рынке, конкуренты “наступают на пятки”.

Для укрепления позиций ей нужно расширить охват рынка. Сейчас заказчики Cisco — это в основном крупные компании. Технологии Meraki позволят ей выйти в сегмент СМБ, который является наиболее быстро растущим в области WLAN. Ведь платформа Meraki дает возможность управлять Wi-Fi-сетями централизованно через облако, что особенно удобно для небольших



Meraki выпускает оборудование для Wi-Fi-сетей, коммутаторы, устройства для безопасности и ПО для централизованного управления мобильными устройствами через облако

компаний, не имеющих ИТ-специалистов. Такая платформа очень пригодится Cisco, так как на ее основе она сможет в дальнейшем построить облачный WLAN-сервис.

Кроме того, благодаря этой сделке Cisco получит оружие в конкурентной борьбе на рынке WLAN, где ее главными соперниками являются Aruba Networks и Ruckus Wireless. Благодаря поглощению Meraki компания Cisco сможет предложить альтернативный подход к развертыванию Wi-Fi-сетей.

На стратегический характер этой покупки указывает и то, что Cisco не собирается объединять Meraki со своей группой Wireless Networking Group, а хочет создать на базе этой компании новое подразделение Cloud Networking Group. Другие планы пока не сообщаются. Возможно, они станут известны позднее. Предполагается, что сделка завершится в январе следующего года.



ELKO рекомендует лицензионное программное обеспечение Microsoft

## Быстрая, красивая, плавная

Операционная система Windows переосмыслена и создана заново - с новой Windows 8. Поместите избранные контакты, приложения и сайты на экран «Пуск» и обеспечьте себе быстрый доступ к важным функциям и сведениям.

Windows 8 разработана для управления как касаниями, так и мышью и клавиатурой — вы можете выбрать любой способ.

На любом компьютере, в том числе с сенсорным экраном или на планшете, можно быстро изменять масштаб изображения, а также организовывать приложения в группы, называть группы и менять их расположение на экране «Пуск».

Быстрый, красивый, плавный интернет с Internet Explorer 10, совершенно новым браузером Windows 8, идеально подходящим для управления касаниями.

## Пуск

Viktor  
Volodin 



## Windows 8 — прекрасна для работы и развлечений

Выбирайте из тысяч новых, отличных приложений в Магазине Windows то, что нужно именно вам! Перед покупкой вы всегда можете установить пробную версию. Пробуйте приложения и делитесь избранным с друзьями.

Закрепляйте два приложения на экране и работайте с ними одновременно в режиме Snap. Общайтесь в чате с другом и при этом ищите на карте нужное место или смотрите кино во время работы. С Windows 8 стало легче делать две вещи одновременно.

В Windows 8 есть знакомый рабочий стол, а значит ваш компьютер обеспечивает ту эффективность и производительность, к которой вы привыкли.

Заказывайте OEM версии Windows 8 и Windows 8 Профессиональная в ELKO уже сегодня!



# Управление изменениями, начиная с ИТ-директора

ДЖИМ НЭШ

**К**орпорация Target входит в число трех или четырех ведущих ритейлеров США в зависимости от того, кто составляет рейтинг. Это желанная позиция в такой подверженной резким изменениям индустрии. Для продолжения укрепления своих позиций Target выбрала политику наступления на нескольких фронтах одновременно. Она предполагает охват центров городов, использование мобильных вычислений, выход на рынок Канады и развитие в целом. В каждом из этих направлений ИТ играют критически важную роль.

Обычная разумно действующая компания, стремящаяся к новому уровню ИТ-лидерства, пытается найти на пост ИТ-директора заслуженного специалиста с большим опытом и отличными рекомендациями. Компания Target пошла по другому пути. В 2008 г. после завершения формирования стратегии [развития] компания выбрала в качестве ИТ-директора Бет Якоб, занимавшую до этого должность в управлении операциями.

Якоб начала свою карьеру в Target в 1984 г. в качестве помощника продавца и ушла после пары лет работы. В 2002-м она вернулась, чтобы начать свою карьеру в подразделении Target по развитию отношений с покупателями. Она была вице-президентом департамента по работе с покупателями, когда получила приглашение взять на себя руководство ИТ-направлением в качестве исполнительного вице-президента и ИТ-директора компании с бюджетом свыше 1 млрд. долл.

Она курировала миграцию системы электронной коммерции Target.com с платформ Amazon.com на приложение собственной разработки. На другом крае спектра запущенных ею значимых проектов — инициативы, использующие преимущества мобильных вычислений, такие как внедрение системы электронных купонов, распространяемых и обрабатываемых с помощью смартфонов.

Ее компания управляет цепью магазинов, старающихся максимально учитывать желания пользователей, но она знает, что Target не выйдет на канадский рынок раньше 2013 г., не говоря уж о намеченном 2013-м, если корпорация не сможет проявить гибкость в этом вопросе. Так что Якоб будет вводить в строй новые торговые точки на Великом Белом Севере, внедряя стандартные, не требующие специальной доработки решения.

ИТ-команда будет работать со своими внутренними партнерами над созданием архитектуры бизнес-процессов, более нацеленной на применение готовых к работе коробочных систем. В преддверии выхода на новый рынок, рассказала Якоб, ее департамент занимается проверкой и перепроверкой рабочих процессов в компании, чтобы найти наиболее эффективные способы достижения целей.

Для разговора о ситуации с управлением изменениями в 2012 г. Якоб по меньшей мере также компетентна, как и любой из ее коллег, поэтому мы попросили ее рассказать об этом.

**СIO Insight:** Природа изменений изменилась, не так ли? Похоже, что изменения уже не всегда носят повторяющийся характер, достаточно тяжело в прошлом найти примеры происходящих сейчас изменений. Вы не можете бороться с пожарами одним и тем же методом, поскольку пожары никогда не бывают одинаковыми...

**БЕТ ЯКОБ:** Вы попали в самую точку. Я совсем не считаю, что тема управления изменениями затерта. Я думаю, что важность этой темы будет гораздо больше, чем ранее. Да и по сути эта тема весьма увлекательна. Четыре года назад



Бет Якоб

я вступила в должность ИТ-директора в компании Target, имея за плечами карьеру в основном в области управления операциями, так что я персонально столкнулась с колоссальными изменениями. Вместе с командой Target Technology Services (TTS) мы действительно провели огромные изменения.

Target представляет собой быстро развивающуюся, динамичную, инновационную компанию. Изменения представляют собой опору нашего развития. В силу этого наша TTS-команда столкнулась с необходимостью проведения изменений буквально во всех областях, включая способы взаимодействия с партнерами (как внутренними, так и внешними), а также подходы к обсуждению различных инициатив по изменениям в рамках организации.

Нам было необходимо добиться умения оперировать на двух различных уровнях. С позиции руководителя я бы сказала, что это другой вид стратегического партнерства. Это другой набор компетенций для TTS-команды. Вы управляете в расчете на долгосрочную перспективу и одновременно управляете изменениями в проектах с очень коротким жизненным циклом.

На протяжении последнего года или около того скорость изменений резко выросла. Мы выполняем изменения [в проектах] с жизненным циклом в несколько дней или недель. Это касается, в частности, мобильных технологий, которые мы внедряли.

**СIO Insight:** Жизненный цикл в несколько дней или недель — можно немного подробнее об этом?

**Б. Я.:** Мы должны быть в состоянии донести предложение компании до наших посетителей и персонала, учитывая, что те и другие весьма подкованы в современных технологиях. Примером того, какую пользу в работе с посетителями могут принести мобильные возможности, служат мобильные купоны [на устройствах]. Мы запустили программу мобильных купонов, связанных с нашим каталогом игрушек, всего за несколько дней. Это потрясающая возможность. Эти купоны очень удобны как для использования клиентами, так и для обработки нашими сотрудниками.

[Примечание редактора: компания Target утверждает, что стала первым национальным ритейлером, предложившим в 2010 г. покупателям программу мобильных сканируемых купонов. Покупатели, которые согласились участвовать в программе, получают текстовую ссылку на мобильную Web-страницу, содержащую различные промопредложения в виде купонов, каждый из которых имеет свой собственный штрихкод. Эти купоны затем погашаются кассиром при оплате

товара простым сканированием штрихкода непосредственно с мобильного устройства покупателя.]

**СIO Insight:** У вас должен быть огромный стимул постоянно обучать своих сотрудников.

**Б. Я.:** Это правда. Нам нужно, чтобы наши работники чувствовали, что имеют тот же уровень компетенции в современных технологиях и продуктах, что и наши посетители.

**СIO Insight:** У вас развернута крупномасштабная программа обучения персонала информационным технологиям?

**Б. Я.:** Сначала мы организуем для новых сотрудников цикл стажировок под названием Technology Leadership Program, в рамках которого они выполняют небольшие задания в различных подразделениях и получают опыт практической работы с учетом специфики этих подразделений. И я бы отметила отличный механизм приглашения специалистов наших поставщиков для обсуждения технологических тенденций рынка, что позволяет нашим сотрудникам поддерживать свою компетенцию на должном уровне.

**СIO Insight:** Насколько важную роль играет формальное образование в улучшении процесса управления изменениями?

**Б. Я.:** У меня нет точных данных, на сколько процентов образование повышает эффективность управления изменениями. Я думаю, что для подготовки к управлению изменениями опыт более важен, чем что-либо другое. Корпоративная культура компании Target предусматривает постоянное обучение, и я думаю, что этот образ мышления необходим всем, кто хочет эффективно управлять изменениями.

**СIO Insight:** Есть ли пересечение между управлением изменениями и возвратом инвестиций?

**Б. Я.:** Мы всегда рассчитываем возврат инвестиций, даже если не существует отдельной статьи ROI, связанной с решаемой задачей. Мы тщательно продумываем затраты, связанные с планируемыми изменениями, с точки зрения времени, которое потребует, чтобы провести качественное обучение, с точки зрения цены времени адаптации к изменениям, стоимости нового оборудования и списываемых технологий.

**СIO Insight:** Учитывая, что ИТ находятся на стыке больших изменений, вам порой необходимо принимать некоторые весьма тяжелые решения. В конце концов, не все выигрывают в результате изменений. ИТ-директор ставит подпись на большем числе проектов, но как вы решаете, кто примет на себя основную тяжесть изменений?

**Б. Я.:** Я думаю об изменениях в следующих категориях: люди, процессы и технологии. Это достаточно распространенный подход. Очень, очень редко технологи живут сами по себе. Только когда вам удастся объединить людей, процессы и технологии, вы на самом деле добиваетесь изменений в оптовой торговле. Именно этим путем мы добились результата в трансформации TTS.

[Примечание редактора: трансформация, начатая в 2009 г., представляла собой стратегию создания организации, которая бы постоянно развивалась, чтобы становиться все более эффективной и быстрой. Этот процесс практически завершен, он оказал влияние на тысячи внутренних и внешних партнеров по всему миру. Организация не хочет раскрывать какие-либо данные об уровне возврата инвестиций, которого ей удалось добиться, учитывая, что предпринятые усилия сказались на жизненном цикле каждого проекта, запущенного с момента начала трансформации. Однако она сообщила о повышении общей эффек-

тивности работы сотрудников и подтвердила это быстрой реакцией на изменения рынка.]

Я действительно рассматривала наши ресурсы таким образом, чтобы мы смогли обеспечить 20%-ное повышение производительности наших ИТ-архитекторов. Мы изменяли методику стыковки результатов работы различных людей и провели изменения, которые позволили нам на протяжении пары последних лет поддерживать тенденцию роста удовлетворенности сотрудников команды (одна из используемых у нас внутренних метрик).

Другой действительно яркий пример связан с нашим планом выхода на международную арену — открытием сети магазинов в Канаде. Это еще одна область, в которой технологии являются ключевым элементом успеха.

В реальности все определяется тем, как задача делится на этапы с точки зрения людей, процессов и технологий. Мы считываем, как оперировать по-новому, учитывая, что (исходя из опыта большинства сотрудников) у нас в наличии около половины от того, что требуется для открытия запланированного числа магазинов. Мы разрешили команде предпринимать любые шаги для достижения цели, это представляет собой разительный контраст по сравнению с нашими обычными действиями.

**СIO Insight:** Вы агрессивно продвигаетесь сразу в нескольких технологических направлениях. Бывают ли случаи, когда вы беспокоитесь об изменениях, которые вы будете вынуждены потребовать от покупателей?

**Б. Я.:** Я не могу найти примера ситуации, в которой мы бы сознательно планировали какие-либо новые шаги, не будучи уверенными в их правильности для покупателей. Мы абсолютно сфокусированы на нашей бизнес-стратегии, на поведении покупателей, реагирующих на эту стратегию, и на наших возможностях по выработке общей линии, объединяющей наши планы и действия покупателей в единое целое.

У огромного числа людей, с которыми я встречалась на этом пути, первой реакцией на информацию, что я работаю в Target, было восклицание “О, я люблю Target”. Это дополнительное подтверждение того факта, что мы всегда ставим требования посетителей в центр действий, предпринимаемых в рамках реализации наших стратегий или при внедрении новых технологий.

**СIO Insight:** Вы сделали рискованную ставку пару лет назад, когда Target решила отказаться от платформы электронной торговли Amazon.com в пользу собственной разработки. Как проходила эта миграция?

**Б. Я.:** Процесс перехода с платформы Amazon на нашу собственную систему занял у нас немногим более двух лет. В целом все прошло хорошо.

В проекте миграции было задействовано свыше тысячи человек. Мы многому научились, и здесь мы опять возвращаемся к постоянному образованию как неотъемлемой части корпоративной культуры Target — нашему способу реакции на возникающие трудности. У нас были некоторые проблемы со стабильностью сайта, для их решения мы сформировали специальную группу внутри нашей глобальной ИТ-структуры, работавшую буквально в режиме 24x7. И мы заставили наших поставщиков принять участие в решении этих проблем.

**СIO Insight:** Столкнулись ли вы с какими-либо уникальными проблемами?

**Б. Я.:** Спустя месяц после запуска [системы электронной коммерции] мы принимали участие в промоакции с участием Missopini, одного из наших дизайнеров одежды, имевшую просто невероятный успех и вызвавшую огромный спрос. В результате реальную проверку прошли неко-



торые из идей, выдвинутых нами ранее и запланированных к тестированию. Это заставило нас очень быстро учиться вести разработку устойчиво действующих приложений в условиях, когда ключевые предположения оборачиваются некими сюрпризами.

Это природа пространства. Это очень динамично. Нам пришлось научиться рассчитывать, как прикладывать столько же энергии, знаний и усилий для поддержки сайта, сколько и на его разработку. Кривая обучения оказалась очень быстрой и очень крутой. Накопленный опыт помог нам уделять больше времени распараллеливанию работы и путям развития компании Target как ритейлера.

**CIO Insight:** Термин “статус-кво” должен быть также мертв сегодня, как латинский язык...

**Б. Я.:** Это совершенно верно.

**CIO Insight:** Что можете сказать о совершенных ошибках на вашем пути?

**Б. Я.:** При изменениях такого масштаба вам приходится общаться в гораздо большем объеме. Убедитесь, что ваша команда обеспечена всем необходимым и полностью готова к выполнению планируемых действий.

**CIO Insight:** ИТ стали общим местом соприкосновения покупателей, компании в целом и ИТ-персонала. Эти три бизнес-категории имеют совершенно различные точки зрения при обсуждении изменений...

**Б. Я.:** Компания Target сильна в таких областях, как совместная работа, поддержка, фокусирование внимания и сотрудничество при реализации ключевых инициатив. Уровень компетенции, обеспечивающий совместную работу над такими большими проектами, как миграция на новую платформу электронной коммерции или — как в настоящее время — подготовка к выходу на рынок Канады, выше, чем в ИТ в целом. Эти инициативы по своей сути не ИТ-проекты. Это проекты всей компании Target.

Партнеры в крупнейших инициативах, с которыми мне приходилось сотрудничать при работе в различных департаментах Target, полностью интегрированы [в общую систему работы] как с точки зрения командного взаимодействия над проектом, так и с точки зрения командных коммуникаций.

**CIO Insight:** Какие основные вызовы стоят сегодня перед Target? Я бы включил в этот список социальные медиа, мобильные технологии, проекты Target в Канаде и крупных городах.

**Б. Я.:** Ваш перечень практически совпадает с подготовленным мной списком наших крупнейших инициатив.

Канада является одним из наших наиболее важных приоритетов, поскольку мы планируем открыть новую сеть магазинов весной 2013 г. Сотни и сотни сотрудников работают над реализацией этого плана.

Еще один вызов — многоканальность. Я говорю о Target.com, о мобильных технологиях и об опыте посетителей магазинов в области цифровых коммуникаций. Эта работа действительно велика по своим масштабам, но также и весьма значима с точки зрения преобразования Target.

А далее наступает необходимость изменений во внутренних информационных системах компании. У нас есть план, который позволит нам быть уверенными, что сейчас мы создаем правильный фундамент информационной системы ритейл-компании, чтобы следующие 50 лет существования Target были бы такими же яркими и впечатляющими, как и предыдущие.

**CIO Insight:** Давайте поговорим о Канаде. В чем заключается ваша роль менеджера по управлению изменениями в этом проекте?

**Б. Я.:** Мы готовимся к выходу компании на совершенно новый для нас канадский рынок. Изучение вопросов, связанных с управлением изменениями, вылилось

в решение использовать на начальной стадии проекта преимущественно максимально стандартизованные продукты и системы.

Для действительно успешной реализации наших задач в заданный отрезок времени и с таким огромным масштабом развертывания, какого мы собираемся достичь, мы на самом деле активно ищем готовые к применению “коробочные” решения, которые можно было бы запустить в работу практически сразу или с минимальной доработкой. Затем, с течением времени, мы заменим их в ключевых областях нашей деятельности на собственные разработки.

**CIO Insight:** Всего за несколько лет вы провели целый ряд серьезных изменений, среди которых обновление технологического фундамента, переход системы электронной коммерции на платформу собственной разработки, подготовка к выходу на канадский рынок. Это большой список реформ для компании.

**Б. Я.:** Да, это большой результат. И это большой задел на будущее. Мы продолжаем расширять наши планы и уверены, что движемся в правильном направлении. Для своей команды я бы сформулировала это таким образом — Target обязана стать лучшей в ИТ для ритейла. Мы динамичная компания. У нас огромный опыт в ритейле, на котором мы можем строить

дальнейшее развитие. Скорость изменений будет расти. Target должна быть к этому готовой, и она готова.

**CIO Insight:** Есть ли какая-либо отдача от того, что вы помогаете вашей организации быть способной к изменениям?

**Б. Я.:** Однозначно. Понятие “статус-кво” ушло в историю. Изменения поддерживают вашу команду в тонусе, обеспечивают динамичное развитие и соответствие требованиям времени. Это действительно реальное преимущество для инвестирования в компетенцию, позволяющую организации сохранять эффективность в процессе проведения изменений. □

## Решения охлаждения для ЦОДов любых масштабов: от InRow до систем уровня помещения



Локальный пользовательский терминал обеспечивает развитые возможности управления температурой и влажностью

### Гибкость

Благодаря малой занимаемой площади наши устройства уровня помещения отлично подходят как для переоснащения существующих объектов (замены имеющегося оборудования) так и для создания новых (с максимально эффективным использованием полезного пространства).

### Энергоэффективность

Повышенная эффективность использования энергии обеспечивается рядом аппаратных усовершенствований в стандартной комплектации: от вентиляторов с переменной скоростью вращения до теплообменников увеличенной площади.

### Простота обслуживания

Обслуживание устройств может осуществляться исключительно с лицевой стороны (без доступа через боковые панели). Открывание дверей и выполнение работ через специальные сервисные лючки не требуют отключения.

### Пополнение портфеля решений охлаждения Schneider Electric для ЦОДов

Центры обработки данных всегда относились к объектам высокого уровня ответственности. Предприятия по всему миру зависят в своей деятельности от их бесперебойной работы и эффективности — обеспечиваемых, в числе прочего, надлежащим развертыванием и эксплуатацией систем охлаждения. Сегодня компания Schneider Electric способна обеспечить внедрение нужного решения с минимальными затратами времени, сил и средств.

#### Решения охлаждения для любых применений

В дополнение к передовому семейству внутрирядных кондиционеров InRow и другим решениям охлаждения всеобъемлющий портфель компании Schneider Electric включает сегодня энергоэффективное оборудование кондиционирования воздуха, чиллеры и другие системы уровня здания, применение которых позволяет поддерживать параметры среды современных центров обработки данных в оптимальных рамках.

#### Простота и оперативность развертывания и обслуживания

Наши эффективные решения охлаждения рассчитаны на адаптацию, обеспечивающую выполнение самых жестких требований при реализации самых сложных проектов. Каждый случай внедрения характеризуется оперативностью, надежностью и энергоэффективностью, а интегрированное комплексное программное управление гарантирует способность ЦОДа идти в ногу с развитием бизнеса.

**Business-wise, Future-driven.™**



Загружайте информационную статью, участвуйте в конкурсе и получайте возможность выиграть iPad2!

Зайдите на сайт [www.SEreply.com](http://www.SEreply.com) и введите код 27612p

### Наш всеобъемлющий портфель решений охлаждения включает следующее:

- > системы охлаждения с максимальным приближением теплообменников к источникам тепла;
- > системы прецизионного охлаждения уровня помещения;
- > решения распределения воздуха;
- > чиллеры;
- > системы отвода тепла.

### Решения на любые потребности в охлаждении:



модульная система естественного охлаждения EcoBreeze для ЦОДов;



инженерный модуль охлаждения ЦОДа;



зона высокой энергетической плотности с системой внутрирядного охлаждения InRow, включая навесные кондиционеры, и системой изоляции воздушных потоков.

**Schneider Electric**



# Сбербанк собирает идеи: практика банковского краудсорсинга

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

Как известно, любой бизнес вообще и банковский в частности ценит практическую сторону применения технологии — информационной или любой другой. В этом сила бизнеса, его нацеленность на результат, то есть на прибыль. Вместе с тем идеи имеют поразительное свойство придавать бизнесу новые импульсы, открывать новые направления развития, а значит, и новые источники прибыли — это особенно ощущают большие компании и крупные банки. В таком

**ПРОЕКТЫ**



Татьяна Свидуневич объявила об успешном завершении трех внешних проектов Сбербанка по краудсорсингу и о старте нового

смысле жизнь бизнеса, заметим, мало отличается от жизни человека: и там и здесь в правильных идеях есть нечто животворящее, пробуждающее желание достичь новых высот самореализации. Одна из многовековых российских традиций — перенимать идеи у Запада — имеет и такого же возраста (видимо, врожденный) порок: попытки применять идеи, не слишком понимая их суть и не самым удачным образом адаптируя их. Свято это в первую очередь с тем, что внедрялись идеи

текущего года, а в целом за время ее функционирования — около 13 млрд. рублей, при этом общие затраты на реализацию проекта составили всего 41 млн. рублей (17 млн. — расходы на технологическую составляющую проекта, 24 млн. — выплаченное сотрудникам вознаграждение).

Отвечая на вопросы журналистов, представитель Сбербанка констатировала, что на начальном этапе у биржи идей были определенные проблемы, но их удалось быстро разрешить. Дело в том, что краудсорсинговый проект эффективно работает только при большом количестве участников: минимально от трех тысяч, нормально — от пяти. В первую неделю после старта приток новых участников был низким, но после определенной разъяснительной работы и не без помощи “сарафанного радио”, как призналась Татьяна Свидуневич, проект начал активно набирать обороты (мы, со своей стороны, рискнем предположить, что не последнюю роль в данном случае сыграла материальная мотивация сотрудников). Второй серьезной проблемой была необходимость убедить руководителей бизнес-под-

разделений, что краудсорсинг — не новомодная игрушка, то он может и должен стать полноценным элементом корпоративного управления. Данная задача тоже довольно быстро была решена, когда бизнес убедился в практической пользе внесенных идей. Опять же со своей стороны, нельзя не сказать, что во многом определяющую роль в успехе проекта на верняк сыграл авторитет руководителя Сбербанка Германа Грефа, являющегося, как известно, активным сторонником краудсорсинга и даже считающего данную технологию главным управляющим прорывом нашего века.

## Внешняя биржа

После внутреннего идейного проекта переход к реализации внешней биржи идей выглядит вполне логичным. В конце августа Сбербанк открыл в Сети специализированный ресурс “Сбербанк-краудсорсинг” (sberbank21.ru) и запустил на нем три проекта одновременно: “Очередей. Нет”, “Некредитные продукты” (для корпоративных клиентов) и “Корпоративная социальная ответственность: бизнес для общего будущего” (в технологическом отношении проекты реализованы при участии двух российских компаний — Witolgy и Wikiwote!).

Как сообщила Татьяна Свидуневич, все три проекта успешно завершены и можно подвести их предварительные итоги. Об экономических итогах, естественно, пока говорить рано, а вот статистические результаты выглядят следующим образом. Согласно проведенным исследованиям только 6% интернет-аудитории готовы заниматься серьезными темами на постоянной основе, но этого оказалось вполне достаточно для успешного запуска и функционирования проектов, поскольку в “Очередей. Нет” приняла участие около 6 тыс. человек, в “Некредитных продуктах” и “Корпоративной социальной ответственности” — по 5 тыс. Таким образом, общее количество участников составило порядка 16 тыс., из которых, правда, как отметила Татьяна Свидуневич, две трети пришлось опять же на сотрудников Сбербанка. После анализа возрастного состава участников было выявлено, что активное ядро аудитории составили молодые люди в возра-

сте от 27 до 33 лет, что в определенной степени удивительно, ведь банк до сих пор многими воспринимается как банк пенсионеров. Представителей же Сбербанка это по понятным причинам поразовало, поскольку такая активность молодой аудитории свидетельствует о том, что восприятие банка в массовом сознании начинает изменяться. В лице молодой аудитории проектов, отметила г-жа Свидуневич, Сбербанк получил “кластер интеллектуально подкованных, креативных людей, желающих помочь банку”.

Характерно, что основной мотив участия в проекте “Сбербанк-краудсорсинг” (в отличие от внутренней биржи идей, где могут быть определенные сомнения в этом плане) уж точно нематериальный. Во-первых, как подчеркнула Татьяна Свидуневич, изначально не было объявлено ни о каком материальном вознаграждении по принципиальным соображениям: инициаторы хотели, чтобы основные мотивы участия были нематериальными. Во-вторых, российское законодательство сегодня таково, что выплаты материального вознаграждения лицам, не являющимся сотрудниками банка, представляется делом непростым. Поэтому основным мотивом участия в проектах действительно стало стремление к самореализации: увидеть свою идею внедренной — и, если обобщить, желание изменить жизнь к лучшему, о чем свидетельствуют и закрытые анонимные анкеты, 39% из которых констатируют приоритет нематериальных мотивов. Тем не менее по факту в рамках проектов был предусмотрен специфический поощрительный фонд, включающий порядка 200 тыс. бонусных баллов “Спасибо от Сбербанка” на один проект (победившая идея получает от 5 тыс. до 30 тыс. бонусных “спасибо”, каждый бонусный балл — один рубль, который можно потратить в сети магазинов — партнеров Сбербанка, участвующих в данной программе). Нематериальная составляющая включает также возможность участия авторов идей-победителей в специальных семинарах и конференциях, обучения в престижных учебных заведениях и даже вероятность их трудоустройства в банк.

Чуть подробнее Татьяна Свидуневич остановилась на проекте “Очередей. Нет”, в рамках которого было подано 1137 идей, отобрано 208, передано на голосование 50 и в результате семь объявлены победителями (авторы трех идей — сотрудники Сбербанка). В их числе, например, такие: возможность получить в терминале талончик с указанием конкретного времени обслуживания (так называемый “зеленый коридор клиента”), онлайн-мониторинг загруженности отделений через сайт, нанесение штрих-кода на сберкнижку.

## Уход от номенклатурного мышления

Проект “Корпоративная социальная ответственность: бизнес для общего будущего” (КСО), на наш взгляд, интересен сам по себе еще и в том плане, что в центре его внимания — социальная ответственность бизнеса перед своими сотрудниками. На Западе данное направление признается одним из основных в плане развития бизнеса, считается залогом его устойчивости. И это тот самый случай, когда западные идеи можно и нужно заимствовать, ведь не секрет, что во многих российских компаниях в отношении ценности кадров все еще сохраняется номенклатурное мышление, т. е. человек там становится ценным, только попав в когорту больших начальников, рядовые же специалисты,

на которых по сути и держится бизнес как таковой, почему-то считаются абсолютно заменяемыми фигурами, что часто приводит к прямому ущербу для бизнеса, но его хозяевами воспринимается как неизбежные издержки.

Целью проекта была не столько генерация участниками отвлеченных идей на заявленную тему, сколько обсуждение конкретного документа Сбербанка — “Отчет о корпоративной социальной ответственности Сбербанка за 2011 год” с целью выработки рекомендаций по очередному будущему отчету и главное — стратегии Сбербанка в плане КСО. Вместе с тем и здесь в рамках дискуссии были получены интересные предложения, например — “благотворительная кнопка” в личном кабинете клиента банка, позволяющая одним нажатием сделать благотворительный взнос, или еще одна актуальная идея — научиться использовать потенциал банковских специалистов — женщин, находящихся в декретном отпуске.

В числе идей, победивших в рамках еще одного проекта — “Некредитные продукты”, имеется, например, идея использования терминалов самообслуживания не только для физических лиц, но и для самоинкассации предприятиями торговой выручки, а также для получения ими наличных денежных средств со своих расчетных счетов. Все идеи — победители данного проекта планируются к реализации на практике уже в будущем, 2013-м году. Сегодня они уже взяты в работу и проходят предпроектную фазу: поставлены в планы, для них выделены ресурсы, на следующих этапах будет осуществляться разработка технических заданий, бизнес-требований, доработка ИТ-систем.

## Фейс-контроль на входе в краудсорсинг

Оценивая результаты проектов по сути, Татьяна Свидуневич сказала, что краудсорсинг в Сбербанке — это поиск лучших решений и лучшей экспертизы, поскольку идеи обсуждаются профессиональным сообществом при массовом участии, что само по себе является гарантией независимой и высококачественной экспертизы. Отвечая на вопрос, чем краудсорсинговый ресурс отличается от обыкновенного, широко распространенного в сети форума с темами для обсуждения, руководитель данного направления Сбербанка отметила принципиальную разницу: эти проекты достаточно плотно управляются так называемыми “фасилитаторами” (специальные обученные высококвалифицированные специалисты в сфере групповых коммуникаций, разновидность модераторов). Кроме того, на предварительном этапе те, кто хочет принять участие, заполняют “социально-сбалансированную” анкету, которая изучается специалистами, что позволяет уже на начальном этапе отсеять “социальных агрессоров” и прочих неадекватных персонажей. Каждый краудсорсинговый проект, подчеркнула Татьяна Свидуневич, это управляемый процесс, проходящий определенные фазы, а не просто обсуждение идеи группой лиц в течение определенного времени.

## Новые старты

Старт нового проекта на том же ресурсе намечен на начало декабря и будет посвящен реализации оптимальной модели обслуживания в розничном офисе Сбербанка (“Розничный офис: комфорт и качественный сервис”). В заключение своего выступления представитель Сбербанка особенно подчеркнула, что проекты на новом ресурсе “Сбербанк-краудсорсинг” запускаются не вместо внутренней биржи идей, а в дополнение к корпоративному проекту. Со своей стороны, заметим, что с учетом успеха уже нескольких начинаний новый проект, запускаемый Сбербанком, с большой вероятностью не будет последним в сфере краудсорсинга. □

## Внутренняя биржа идей

Самый крупный банк России еще три года назад запустил корпоративный краудсорсинговый проект, получивший символическое название “Биржа идей” и продолжающий работать по сию пору. Как сообщила Татьяна Свидуневич, руководитель направления инфраструктуры и методологии производственной системы Сбербанка, в данном проекте на сегодня уже приняли участие порядка 200 тыс. сотрудников этой компании и получено порядка 100 тыс. предложений. Татьяна Свидуневич отметила, что после соответствующей экспертизы и проработки внедряется приблизительно 12% от общего количества выдвинутых идей, что само по себе говорит о том, что биржа работает не впустую. Об этом же свидетельствует и экономическая сторона данного проекта. Экономический эффект от функционирования биржи идей оценивается на уровне 5,9 млрд. рублей только по итогам первых трех кварталов



# IT@WORK

## Special project

## Быстрый путь в частное облако

**К**лючевое требование времени к предприятиям разного масштаба — быстрая адаптируемость к меняющимся экономическим условиям, определяемая не только гибкостью и оперативностью в принятии бизнес-решений, но и возможностью их быстрой реализации, во многом зависящей от состояния поддерживающей операционную деятельность предприятия ИТ-инфраструктуры. Сокращение сроков запуска новых приложений и сервисов, повышение эффективности использования имеющихся ИТ-ресурсов, возможность их перераспределения и масштабирования с минимальными затратами средств и времени в соответствии с запросами со стороны бизнеса — с этими задачами так или иначе сталкивается практически каждый СЮ. Однако их решение “по старинке” становится все более проблематичным в связи с растущей сложностью и разнообразием современных информационных технологий и стандартов, а также необходимостью пересмотра подходов к построению ИТ-инфраструктуры в целом, обусловленной происходящим в настоящее время переходом от традиционной модели потребления ИТ к сервисной. В такой ситуации идея формирования собственной уникальной ИТ-инфраструктуры представляется бесперспективной и с точки зрения обеспечения ее стабильности, и с точки зрения финансовых затрат.

Все это позволяет аналитикам прогнозировать дальнейший рост спроса на конвергентные решения — предварительно сконфигурированные и протестированные, высоко интегрированные программно-аппаратные комплексы, ориентированные на определенные задачи и изначально сбалансированные по производительности отдельных компонентов и пропускной способности межсоединений, дабы избежать узких мест, заведомо ограничивающих общую производительность решения. Не следует забывать и о проблемах управления сложными комплексными ИТ-системами и высокой стоимости их сопровождения — эти вопросы также оказываются в центре внимания разработчиков конвергентных решений.

Хотя в ИТ-отрасли данное направление развивается уже сравнительно давно (достаточно вспомнить продвигавшиеся разными вендорами концепции конвергентных и динамических инфраструктур), сегодня актуальность подобных интегрированных решений особенно высока, поскольку отрасль стоит на пороге перехода к облачным инфраструктурам. Наиболее популярным на данном этапе, по признанию экспертов, является направление частных облаков, в построении которых конвергентные решения могут сыграть важную роль, одновременно выступив катализатором трансформации всей ИТ-инфраструктуры предприятия — начав с построения частного облака на базе конвергентного решения, ИТ-служба предприятия затем может включить в единый контур мониторинга и управления и другие ресурсы своей ИТ-инфраструктуры и в конечном счете перейти от гетерогенной, слабоуправляемой среды к динамическому центру обработки данных.

Чтобы упростить решение этих задач, Microsoft инициировала программу Private Cloud Fast Track, которую поддерживали другие крупнейшие вендоры.

### Идеология Fast Track

Практика Fast Track, ранее апробированная Microsoft при решении отдельных важных типовых задач, таких как поддержка серверов электронной почты Exchange, объединенных коммуникаций Lync и СУБД SQL Server, предполагает тесную интеграцию программных продуктов Microsoft с аппаратными решениями сторонних вендоров с целью создания высокоэффективных конвергентных решений, внедрение которых занимает в разы меньше времени по сравнению с традиционным подходом, а сопровождение на этапе эксплуатации обходится дешевле. Запущенная в начале 2011 г. программа Private Cloud Fast Track в отличие от аналогичных программ первого поколения ориентирована не на отдельные прикладные задачи, а на формирование частной облачной среды для универсального применения и поддержки самых разных нагрузок. Она призвана повысить эффективность использования ИТ-ресурсов, обеспечить быстрое формирование и развертывание стандартизированных ИТ-сервисов, обеспечить сквозное управление сервисами, а также гарантировать их доступность и надежность.

В первой спецификации Private Cloud Fast Track предполагалось, что создаваемые в ее рамках комплексные решения, объединяющие вычислительные и сетевые ресурсы, средства хранения данных, а также программный стек в платформу для предоставления облачных сервисов, будут использоваться в достаточно крупных организациях (несколько сотен виртуальных машин, десятки физических серверов). Во второй версии был учтен возросший интерес к частным облакам со стороны компаний СМБ. Текущая спецификация версии 2.0 основана на продуктах Microsoft для построения частного облака Windows Server 2008 R2 и System Center 2012, поддерживая таким образом полноценный функционал виртуализации ИТ-ресурсов и автоматизации управления сервисами. В следующем году планируется выпустить третью версию, базирующуюся на Windows Server 2012 и System Center 2012 SP1, где будут явным образом выделены конфигурации для предприятий разных масштабов: крупный бизнес, средние предприятия и филиалы.

Основой для создания таких конфигураций служит разработанная специалистами Microsoft на основе практического опыта реализации облачных проектов референсная архитектура (Microsoft Private Cloud Fast Track Reference Architecture Guide), детализирующая требования к конфигурации аппаратных средств (в частности, к организации ввода-вывода данных в сетях хранения, пропускной способности отдельных компонентов решения и т. д.) и ПО, а также используемым протоколам для построения частного облака. Внедрение и эксплуатация разработанных решений упрощаются благодаря четким инструкциям, представленным в документах Deployment guide и Operations guide.

### Экосистема Fast Track

Сформированные в соответствии со спецификациями Fast Track 2.0 сбалансированные решения на базе стандартных аппаратных компонентов к настоящему времени представлены восемью вендора-

ми: Cisco, Dell, EMC, Fujitsu, HP, Hitachi, NEC и NetApp. Помимо программного стека Microsoft они комплектуются также дополнительными программными средствами от поставщика оборудования, необходимыми для полноценного мониторинга системы и управления всеми ее компонентами. Данные средства интегрируются в сценарии централизованного управления System Center 2012, “добавляя” знания об оборудовании в систему управления Microsoft. Суммарная стоимость комплекса, в которую включены услуги по пусконаладочным работам и настройке, у каждого поставщика своя. Это дает возможность заказчикам выбирать решение на конкурсной основе, принимая во внимание, в частности, и ценовые предложения каждого вендора.

Компания Cisco в данной программе выступает в альянсе с поставщиками систем хранения. Ее совместное решение с EMC, в котором интегрированы дисковый массив VNX 5300, блейд-серверы Cisco UCS B200 M2 и сетевые коммутаторы Cisco Nexus 5548UP, в минимальной конфигурации рассчитано на восемь узлов, но может быть масштабировано до шестнадцати. При этом выделяемый для приложений и VDI-решений объем хранения может составлять от 22 до 75 Тб. Средства управления Microsoft в данном решении дополнены инструментами Cisco UCS Management Pack, Cisco UCS Integration Pack и Cisco UCS PowerTool.

В другом решении, получившем название FlexPod, продукты Cisco интегрированы с унифицированной системой хранения компании NetApp и дополнены ее инструментами клонирования виртуальных машин (FlexClone), а также резервного копирования и восстановления данных (SnapManager, SnapMirror).

Массив EMC VNX 5300, в свою очередь, используется также в совместном решении EMC, HP и Brocade, для которого HP поставляет серверы DL380 (решение может включать от 8 до 16 серверов), а Brocade — свои коммутаторы серии 8000 и конвергентные сетевые адаптеры (CAN) Brocade 1020.

Решения компании Dell для частных облаков представлены уже четырьмя конфигурациями vStart 50/100/200/1000, рассчитанными на организации разного масштаба. Все конфигурации предполагают использование собственного оборудования Dell. В частности, разработанная для небольших организаций конфигурация vStart 50, поддерживающая до 50 виртуальных машин, включает два сервера PowerEdge R620, один дисковый массив Dell EqualLogic PS6100, четыре 24-портовых 1-Гб коммутатора Dell PowerConnect 7024 для ЛВС и сети систем хранения SAN, а также один опциональный сервер PowerEdge 420 для управления комплексом. Поддерживаемая этим решением емкость хранения составляет от 7,2 до 14,4 Тб. Старшая конфигурация vStart 1000, предназначенная для поддержки критически важных бизнес-приложений в крупных компаниях, базируется на блейд-серверах PowerEdge M620 (от 8 до 32), СХД Compellent и коммутаторах Force 10 S4810. Интегрированное в решение ПО Dell Management Software позволяет контролировать все его компоненты и вкуче с ПО Microsoft реализовывать присущую частным облакам функциональность.

На собственную аппаратную базу опирается и компания Fujitsu, участвующая в программе Microsoft Private Cloud Fast

Track с момента ее запуска. С июля нынешнего года компания продвигает усовершенствованное решение для частных облаков, построенное на базе блейд-серверов Primergy BX900 (от 8 до 16 серверов) и СХД Eternus DX. ПО Microsoft System Center 2012 в данном решении дополнено пакетом Fujitsu ServerView Suite, повышающим эффективность управления инфраструктурой частного облака. Функционал портала самообслуживания реализуется с помощью пакета ServerView Resource Orchestrator, а для управления ресурсами хранения используется ПО Eternus SF.

Собственные решения VirtualSystems 1/2/3, ориентированные на средние и крупные компании, предлагает и HP. Если младшая версия VS1 поддерживает от 2 до 8 хостов виртуальных машин на базе серверов DL380 и СХД LeftHand 4500, то старшая VS3 строится на блейд-серверах ProLiant BL460c, число которых может составлять от 16 до 32, и СХД 3Par F400 с максимальной емкостью хранения до 384 Тб. Сетевая компонента здесь реализована на базе коммутаторов HP A-Series. Упрощение управления инфраструктурой в данном случае достигается за счет тесной интеграции инструментов HP Insight Control с ПО Microsoft System Center 2012.

Японская Hitachi представлена в программе Private Cloud Fast Track двумя конфигурациями — с одним и двумя блейд-шасси Compute Blade 2000 и соответственно СХД Adaptable Modular Storage 2500 или Virtual Storage Platform. Каждое шасси поддерживает до восьми блейд-серверов, поэтому в максимальной конфигурации число хостов виртуальных машин достигает четырнадцати. Еще два блейд-сервера используются для целей управления. Компания позиционирует свои решения в качестве инфраструктуры для развертывания сервисов IaaS и поддержки критически важных бизнес-приложений. На те же задачи ориентировано и конвергентное решение NEC, построенное на серверах NEC Epress5800, дисковых массивах NEC M-Series и коммутаторах NEC 10-gigabit Intelligent L3 Switch.

Таким образом, уже сегодня выбор предварительно сконфигурированных и настроенных конвергентных решений для построения частного облака достаточно широк. Причем с рядом подобных решений можно ознакомиться в Технологическом Центре Microsoft в Москве, а кроме того, провести стендовые исследования производительности конкретных приложений. Между тем нередко российские заказчики идут по пути самостоятельного создания интегрированных решений на основе спецификаций, разработанных Microsoft и ее партнерами. Хотя в этом случае появляется возможность избежать привязки к конкретному вендору и снизить начальные затраты, нужно иметь в виду, что такой подход, как правило, требует значительно больших усилий со стороны заказчика и сопровождается более высокими рисками выхода проекта за рамки бюджета и отведенных сроков, а для решения любой проблемы заказчику придется обращаться за поддержкой к производителю того или иного компонента самостоятельно. Тем не менее это тоже реальный путь построения частных облаков, удовлетворяющих спецификации Fast Track, вследствие чего в России реально используется существенно больше таких комплексных решений, чем формально продано вендорами.



# “Пробизнесбанк” освоил централизованный потоковый ввод данных

**ЛЮБОВЬ БАБУШКИНА**

**В** бизнесе, где крайне важна как максимальная точность данных, так и оперативность их обработки независимо от объема, на сегодняшний день лучшей практикой оптимизации процесса оцифровки текстовых документов стала централизация ввода данных. В частности, ее активно начинают применять в финансово-кредитных учреждениях.

Автоматизированный ввод в разы снижает количество допускаемых ошибок по сравнению с вводом данных вручную. Это возможно благодаря 98—99% точности оптического распознавания символов с помощью компьютера. Но так как требования к точности данных в финансовых документах максимально высоки, то для сведения риска возникновения ошибки к нулю используется проверка результатов распознавания верификатором.

В 2012 г. АКБ “Пробизнесбанк”, входящий в состав финансовой группы “Лайф”, завершил переход к модели централизованного потокового ввода данных из платежных поручений. В рамках этого проекта в информационной системе банка был создан Единый расчетный центр (ЕРЦ), находящийся за пределами Центрального федерального округа, и внедрен продукт ABBYY FlexiCapture.

“Пробизнесбанк”, основанный в 1993 г. и располагающий отделениями более чем в 150 городах России, занимается обслуживанием предприятий химической, пищевой и перерабатывающей промышленности, а также компаний сферы высоких технологий, связи, жилищного строительства, транспорта и оптовой торговли. Традиционными для банка являются кредитные программы, направленные на развитие бизнеса. Кроме того, “Пробизнесбанк” владеет лицензиями на осуществление брокерской, дилерской, депозитарной деятельности и деятельности по управлению ценными бумагами.

До перехода банка к модели централизованного потокового ввода данных платежные документы передавались клиентами сотруднику фронт-офиса ближайшего отделения, который, проверив правильность заполнения бланка, сканировал документ. Далее выполнялась процедура распознавания текста и из полученных данных извлекались необходимые атрибуты. После этого оператору требовалось сверить полученные атрибуты с графическим изображением документа перед отправкой их в автоматизированную банковскую систему (АБС).

Чтобы увеличить производительность процесса верификации платежных поручений и сократить соответствующие операционные издержки, руководство “Пробизнесбанка” приняло решение внедрить систему потокового ввода документов. “Была поставлена задача освободить сотрудников фронт-зоны от рутинных экз-офисных функций по верификации данных”, — рассказала Елена Петрова, управляющий директор ОАО “Пробизнесбанк”.

Изначально банк рассматривал для внедрения систему обработки документов BiPrint, позволяющую отказаться от традиционной OCR-технологии путем применения двумерных штрихкодов и специализированного считывающего оборудования. Однако этот вариант решения проблемы, по словам Елены Петровой, был отклонен, так как методика штрихового кодирования платежных поручений предполагает установку части ПО на стороне клиента банка.

На момент принятия решения о поставке системы потокового ввода данных сканирование и распознавание бумажных документов во всех фронт-офисах банка осуществлялось с применением ПО “FineReader Банк” компании ABBYY, позволяющего с помощью специальных шаблонов вводить в АБС платежные поручения, платежные требования и инкассовые поручения в едином потоке без предварительной сортировки. Такая возможность заметно увеличивает скорость ввода документов по сравнению с ручным вводом, являясь по сути первым шагом на пути к автоматизации процесса извлечения информации. “В нашем банке решения ABBYY функционируют уже более десяти лет и зарекомендовали себя как удобные и надежные бизнес-инструменты”, — отметила Елена Петрова. — Этот фактор и определил наш выбор в пользу продукта ABBYY FlexiCapture”.



Елена Петрова

Проект внедрения длился три месяца — с ноября 2011-го по январь 2012-го, причем все работы были выполнены ABBYY и “Пробизнесбанком” без привлечения подрядчиков. Специалисты банка прошли предварительное обучение работе с программно-аппаратным комплексом FlexiCapture и получили соответствующую сертификацию.

На начальном этапе проекта сотрудники ABBYY разработали шаблоны для FlexiCapture, необходимые для автоматического извлечения данных из структурированных документов различных типов. При этом шаблоны основных типов документов, таких как платежные и инкассовые поручения, платежные требования, разрабатывать не пришлось, поскольку они были унаследованы от существующей системы “ABBYY FineReader Банк”, что упростило подготовку к интеграции ABBYY FlexiCapture с АБС “Пробизнесбанка”.

“Внедрение началось с пилотного проекта, включавшего модернизацию трех офисов с различной спецификой”, — рассказала Елена Петрова. — Это, во-первых, небольшой офис в городе с населением менее 20 тыс. жителей, во-вторых, один из московских офисов и в третьих, офис со значительным потоком вводимых документов”. После успешной установки и настройки системы потокового ввода данных в этих трех офисах специалисты банка и ABBYY перешли к тиражированию продуктов.

В нескольких десятках офисов была установлена станция сканирования ABBYY Scan Station. “Так как сканирующие устройства входят в стандартный перечень оборудования офисов банка, дополнительные инвестиции в этой части проекта не потребовалось”, — подчеркнула Елена Петрова. Однако, по ее словам, пришлось поработать над настройками имеющихся сканеров, чтобы добиться минимального размера создаваемых в процессе сканирования pdf-файлов с графическим изображением документов, а также потребовалось тщательно настроить таблицу обмена данными с АБС. Одновременно в банке была введена в строй система ABBYY FlexiCapture.

В качестве аппаратной платформы для ЕРЦ банка в рамках проекта был приобретен и запущен в эксплуатацию отдельный сервер, техническое обслуживание которого взяла на себя компания “Инфосистемы Джет” в рамках действующего контракта на сопровождение ИТ-инфраструктуры “Пробизнесбанка”. Кроме того, для запуска ЕРЦ было приобретено дополнительное программное обеспечение.

По словам Дмитрия Шушкина, директора по корпоративным проектам “ABBYY России”, “Пробизнесбанк” — один из первых российских банков, который применил распределенное сканирование и централизованную обработку платежных поручений при помощи решения FlexiCapture. “Для ввода документов использовалась уже существовавшая инфраструктура, а обработка была перенесена в ЕРЦ. Такая схема позволяет в дальнейшем использовать существующие станции сканирования для ввода и других типов документов, если это потребуется клиенту”, — отметил он. — Важная черта данного внедрения состоит в том, что банк многое делал силами собственных инженеров, хотя в подобных проектах чаще всего большая часть работ осуществляется подрядчиком”.



Дмитрий Шушкин

Несмотря на масштабы проекта, в целом сроки исполнения работ по внедрению были выполнены. “В текущем режиме иногда возникали задержки с тиражом в отдельных офисах”, — поделилась Елена Петрова. — При этом основная организационная трудность внедрения заключалась в том, как персонал банка принимал неизбежные изменения в методике работы. Бывало, что модернизация рабочих мест поначалу вызывала у сотрудников растерянность. Это требовало проведения среди коллективов офисов разъяснительной работы, демонстрации показательных примеров успешной работы коллег, организации обмена опытом между офисами”.

Упрощение работы сотрудников фронт-офисов после внедрения системы централизованного потокового ввода данных стало очевидным уже в первые месяцы ее функционирования. “Теперь наши операционисты избавлены от кропотливой верификации данных и могут больше времени уделять выполнению профильных задач: общению с клиентами и продаже дополнительных услуг”, — говорит Елена Петрова. — Кроме того, в офисах уменьшились очереди”. Таким образом, банку удалось достичь более эффективного нормирования труда сотрудников, оптимизировать операционные издержки и численность персонала. Благодаря внедрению FlexiCapture время ввода документов в операционном зале в офисах банка сокращено более чем на два часа в день. Ежедневно с помощью системы FlexiCapture обрабатывается около 2000 платежных документов.

Получая документы от клиента, операционисты сканируют их с помощью ABBYY Scan Station. Отсканированные изображения автоматически переправляются в ЕРЦ, где распознаются при помощи FlexiCapture. Извлеченные атрибуты поступают на верификацию, по завершении которой передаются в АБС. Главное новшество этой модели в том, что верификация теперь осуществляется сотрудниками ЕРЦ, а именно — специально выделенной для этих целей группой верификации платежных документов, что позволяет рассчитывать на дальнейшее повышение качества данных.

Говоря о соответствии итогов проекта ожиданиям руководителей и инвесторов “Пробизнесбанка”, Елена Петрова подчеркнула: “Установленные KPI достигнуты на 100%. Уровень удовлетворенности по процессу в прошлом году был 67%, по этому году результаты будут выше, так как нагрузка на сеть выросла”. По ее словам, экономический эффект от внедрения ABBYY FlexiCapture не ограничивается исключительно сокращением операционных издержек. На втором году эксплуатации продукта офисы стали получать

еще большую пользу от внедрения, так как начали эффективнее использовать освободившееся от бумажной работы время на диалог с клиентом и продажи услуг. Улучшение коммуникативной составляющей работы банка повысило лояльность клиентов, что благотворно повлияло на рост непроцентного дохода. Предполагаемый срок окупаемости проекта внедрения системы потокового ввода документов — 31 декабря 2013 г.

По словам Дмитрия Шушкина, банку была предложена стандартная схема лицензирования, предполагающая, что при необходимости дальнейшего расширения заказчику будут полностью зачтены уже купленные лицензии. Стандартная схема лицензирования также предполагает ограничение по объему обрабатываемых в течение месяца страниц и по числу станций сканирования, на которых осуществляется ввод документов.

“Заказчику предоставлен наш стандартный сервисный пакет”, — пояснил Дмитрий Шушкин. — Он включает в себя техподдержку, своевременное предоставление пакетов обновлений ПО, например, в случае изменения формы вводимых документов, а также ответы специалистов ABBYY на вопросы, связанные с активацией продукта. Если в процессе эксплуатации комплекса у клиента возникнут сложности, наши специалисты помогут ему понять, что является причиной: программная часть или аппаратная. Если причина в программной части, мы предоставим необходимые пакеты обновлений, если в аппаратной, то подскажем пути решения”.

“В этом году проект завершается”, — констатировала Елена Петрова. — Все офисы, где есть потребность в потоковом вводе данных, подключены к системе и работают”. На сегодняшний день модернизация осуществлена в сорока офисах “Пробизнесбанка”, а также в сорока офисах других банков финансовой группы “Лайф”: Газэнергобанка, ВУЗ-Банка, банка “Экспресс-Волга”.

“В декабре будут подключены последние офисы из тиража 2012 г.”, — сообщил Дмитрий Шушкин. — В перспективе предполагается, что прочие офисы также могут подключиться к системе потокового ввода по мере появления объемов данных, достаточных для передачи их на централизованную верификацию”.

В будущем “Пробизнесбанк” планирует расширить сферу применения продукта ABBYY FlexiCapture с целью дальнейшей оптимизации документооборота. “В общей сложности у нас уже более семидесяти готовых шаблонов для потокового ввода документов: по расчетам, валютному контролю, кредитному процессу. Планируется также работа со счетами на оплату и документами дебиторов по хозяйственной деятельности банка”, — заявила Елена Петрова.

Учитывая накопленный “Пробизнесбанком” опыт внедрения системы потокового ввода документов, Елена Петрова рекомендует другим финансово-кредитным учреждениям, планирующим подобные проекты, начинать с мелких партий для пилотного внедрения и только после того, как будет получен первоначальный опыт работы по новой модели, начинать полномасштабное тиражирование продуктов. Кроме того, она советует обязательно рассмотреть всю номенклатуру бумажной документации, циркулирующей в банке, на предмет возможности ее оцифровки: ведь благодаря гибким шаблонам практически любую “макулатуру” можно превратить в полезные для бизнеса данные. □



**Вдохновляем  
на результат**  
Цените свой бизнес —  
экономьте время и деньги



## PIXMA MX894

Выбирайте тот метод работы, который подходит именно для вашего бизнеса, и получайте неизменно отличный результат с новым стильным многофункциональным устройством Canon PIXMA MX894. Разработанный на базе передовых технологий и стремления Canon к превосходному качеству печати, этот принтер повысит уровень производительности вашего бизнеса и сократит расходы.



**Печать с планшетов  
и смартфонов**



PIXMA Cloud Link

**Подключение к  
Интернету**



Duplex ADF

**Многостраничное  
копирование**



реклама



# Оборонная отрасль и ИТ: нарастание осторожного обоюдного интереса

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

Почти два года назад, в декабре 2010-го, президентом Дмитрием Медведевым была утверждена Государственная программа вооружения на 2011—2020 гг. (ГПВ-2020), предусматривающая финансирование армии

в объеме 20 трлн. руб. Основная цель программы — кардинальное перевооружение российских вооруженных сил. Выделенные для этого средства планируется потратить на приобретение и поставку в армию новейших образцов вооружения и военной техники (ВВТ), с тем чтобы довести их долю в общем объеме имеющегося парка до 70%. Это ставит перед отечественными предприятиями оборонно-промышленного комплекса (ОПК) задачи повышения производительности труда, обеспечения ускоренной разработки и вывода на рынок современных высокотехнологичных образцов ВВТ и, главное, улучшения качества выпускаемого оружия. Последняя задача становится все более актуальной и в контексте снижения конкурентоспособности российских образцов техники и вооружения на международных рынках. Западные производители в сфере вооружений, судя по оценкам экспертов и публикациям в прессе, уже перешли на современные формы и методы организации производства на базе достижений ИТ на всех стадиях изготовления своей продукции, включая ее проектирование, производство и постпродажное обслуживание.

Мы пригласили экспертов, представителей ИТ-компаний, обсудить актуальную проблематику настоящего и будущего использования современных ИТ-решений на предприятиях российской оборонной отрасли.

## Спрос на ИТ растет

“Ощущаете ли вы повышение интереса со стороны предприятий ОПК к современным ИТ-продуктам и решениям?” Все эксперты — участники российского ИТ-рынка (системные интеграторы, вендоры), которым мы задали этот вопрос, — дали на него положительный ответ, уточнив некоторые особенности процесса.

Евгений Кучик, генеральный директор компании “БОСС. Кадровые системы”, отметил, что пока предприятия оборонной отрасли занимают скорее “осторожным исследованием” ИТ-рынка, чем “активным поиском адекватных задачам предприятий продуктов и их внедрением”.

“Отчасти сказывается специфика данной отрасли, — поясняет эксперт. — Предприятия привыкли самостоятельно разрабатывать информационные системы под свои нужды и не готовы в полной мере раскрывать “внутреннюю кухню” сторонним компаниям”. Вместе с тем, подчеркивает Евгений Кучик, предприятия ОПК уже “в полной мере ощущают давление открытого рынка, требующего повышения эффективности управления предприятием и качества производимой продукции”. И одна из приоритетных задач на этом пути, отмечает он, — необходимость инвестиций в человеческий капитал оборонной отрасли.

Чрезвычайную важность поддержки процессов модернизации ОПК квалифицированным персоналом признает и Игорь Соколов, вице-президент, руководитель дирекции по работе с промышленными предприятиями ГК “ЛАНИТ”.

Он также констатирует, что помимо решения вопросов финансирования военных программ и обеспечения производства квалифицированными ИТ-кадрами “важно определить приоритетность каждого из направлений модернизации, выработать четкую программу реализации”.

Дмитрий Рычков, руководитель коммерческой дирекции компании “Астерос”, считает, что наблюдаемое сегодня повышение интереса к ИТ со стороны предприятий ОПК можно назвать “эффектом отложенного спроса”, вызванного недофинансированием отрасли в прошлые годы. Эксперт отмечает изменение подхода заказчиков оборонного сектора к выбору ИТ-решений: “На смену латанию дыр приходит стратегическое планирование на несколько лет вперед”. В плане обеспечения отрасли квалифицированным персоналом, по оценке г-на Рычкова, проблема решается — в отрасль “уже приходят специалисты с пониманием возможностей ИТ для бизнеса”.

## Точки роста — реальные и потенциальные

В числе конкретных классов программных продуктов, на которые уже отмечается спрос со стороны оборонной отрасли, эксперты назвали CAD/CAM/CAE-системы, обеспечивающие сквозное проектирование изделий, а также решения в сфере оперативного управления производством.

Ярослав Тарасов, директор по развитию бизнеса компании “Инфосистемы Джет”, считает, что CAD/CAM/CAE-системы позволят предприятиям значительно сократить расходы и время на создание новых образцов вооружения и военной техники. “Это достигается за счет исключения создания натуральных образцов ВВТ, используемых при различных испытаниях (например, самолета, корабля), — поясняет эксперт. — При этом, в случае компьютерного моделирования, программы испытаний становятся комплексными, их результаты более достоверными, а образец ВВТ — более надежным”. Правда, уточняет г-н Тарасов, нужно также понимать, что одних систем класса CAD/CAM/CAE для получения ожидаемого результата недостаточно, необходима еще и соответствующая система визуализации, которая и обеспечит комплексность, “натурность” компьютерной модели. Кроме того, для обеспечения работы этих систем требуется соответствующая ИТ-инфраструктура — высокопроизводительные вычислительные комплексы, современные системы хранения данных. Ярослав Тарасов также обратил внимание на активный интерес заказчиков ОПК к средам быстрой разработки бизнес-приложений, включающих генерацию кода и многократно используемые метаданные для быстрого создания управленческих приложений.

Игорь Соколов, подтвердив наличие в портфеле своей компании запросов оборонных предприятий на консалтинг в области новых систем управления жизненным циклом изделия (PLM-решений) — как по внедрению новых систем, так и по доработке ранее установленных, — добавил, что ЛАНИТ получает достаточно много запросов и по модернизации ИТ-инфраструктуры, а также по комплексному обеспечению

информационной безопасности (в частности, безопасности АСУТП).

По мнению Дмитрия Рычкова, основное место в портфеле проектов оборонных предприятий сегодня занимают автоматизированные системы управления производством, но заметным трендом стали проекты по консолидации и виртуализации вычислительных мощностей.

Евгений Кучик отмечает, что оборонные предприятия активно интересуются построением единой системы электронного документооборота, ее интеграцией с системами кадрового менеджмента и бухгалтерскими приложениями. Интересуют предприятия и системы обучения и повышения квалификации, прохождения периодической обязательной переподготовки специалистов.

В профильных для “оборонки” министерствах и ведомствах, как известно, уже разрабатываются специализированные информационные системы верхнего уровня (например, государственная автоматизированная система “Государственный оборонный заказ” — ГАС “ГОЗ”, запуск которой в эксплуатацию планируется уже до конца текущего года). Вместе с тем очевидно, что без достоверной информации из ИТ-систем непосредственно на производстве ведомственные системы будут работать вхолостую.

Какие ИТ-продукты, поинтересовались мы у экспертов, следует внедрять именно на предприятиях ОПК, чтобы обеспечить министерства и ведомства реальной информацией о состоянии исполнения оборонных заказов? Максим Амосов, директор департамента решений SCM и управления перевозками компании “СИТРОНИКС

Информационные Технологии”, подчеркнул, что однозначного ответа на этот вопрос нет, поскольку “оборонные предприятия в целом не очень хорошо покрыты ИТ-решениями”. В случае роста инвестиций в НИОКР на первый план выйдут системы автоматизированного проектирования CAD/CAM и системы управления жизненным циклом, их совместное использование позволит сократить продолжительность цикла подготовки новых моделей и прототипов на 10 и более процентов, а в ряде случаев и в разы. Для западного бизнеса такой подход не является чем-то новым, предприятия же российской “оборонки”, отметил г-н Амосов, “не всегда комплексно подходят к решению этой задачи”.

“Большинство компаний ОПК в той или иной степени уже использует различные продукты, связанные с проектированием, — признает вместе с тем наш эксперт. — Как правило, это нишевые продукты для решения определенных узких задач. К сожалению, данный вопрос не решается комплексно, что приводит к отсутствию сквозной цепочки создания продукта и контроля качества на всех стадиях проектирования и производства”. Для того чтобы выдержать жесткие сроки поставок и повысить общую управляемость производства, напомнил он, рекомендуется использовать решения класса VI.

## Электронная модель взаимодействия с заказчиками

Современные ИТ-решения позволяют не только разрабатывать и производить новейшие образцы ВВТ на базе циф-

ровых макетов, но и наладить между предприятиями и заказчиками в лице министерств и ведомств обмен документацией в электронном виде, отказавшись от традиционной бумажной формы. Более того, переход на электронный обмен логически вытекает из модели современного, работающего с цифровыми макетами изделий предприятия. По мнению экспертов, понимание важности и необходимости перехода на электронный документооборот у оборонных министерств и ведомств есть. Евгений Кучик аргументирует свою точку зрения тем, как раз-

вивается ситуация с внедрением электронного документооборота на федеральном и региональном уровнях в целом. В частности, он напомнил о недавнем постановлении Правительства РФ от 6 сентября 2012 г. “О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти”, установившем в числе прочего дату окончательного пере-

хода на обмен электронными документами при взаимодействии федеральных органов исполнительной власти (31 декабря 2017 г.). “Так что в отношении оборонной промышленности это лишь вопрос времени, — уверен эксперт. — Те предприятия, которые озоботятся данной задачей сегодня, смогут более эффективно работать в дальнейшем”. Евгений Кучик вместе с тем констатирует, что нынешняя ситуация в ОПК пока такова, что лишь единицы оборонных предприятий имеют комплексные информационные системы, но, добавляет он, примерно через пять лет их наличие станет нормой.

А вот Игорь Соколов, отвечая на вопрос о переходе на новую цифровую модель взаимодействия предприятия и заказчика, лишь коротко указал, что его компания “уже имеет вполне конкретный опыт реализации проектов, когда подлинником конструкторской документации является электронный макет и представитель военного заказчика делает утверждение документации в PDM-системе”.

## Постпродажное обслуживание ВВТ

Российское оружие и боевая техника очень востребованы на международных рынках вооружений, но в последние годы они стали терять свои позиции, чему есть много причин, и одна из них — слабое постпродажное обслуживание реализованной техники. Мы поинтересовались у наших экспертов, возможно ли изменить ситуацию к лучшему на базе современных ИТ и что делается в данном направлении.

Игорь Соколов отметил, что справиться с этой проблемой поможет соответствующий класс решений — MRO (Maintenance, Repair & Overhaul — обслуживание, ремонт и модернизация). По опыту специалистов компании ЛАНИТ, спрос на них со стороны оборонных предприятий растет; более того, компания уже внедряет на ряде предприятий ОПК ИТ-компоненты для обеспечения постпродажного обслуживания изделий.

Евгений Кучик констатирует, что современные промышленные системы ответственного класса уже внедрены на части предприятий ОПК, многие другие “активно работают в этом направлении”. Однако проблема, по мнению представителя компании “БОСС. Кадровые системы”, в том, что лишь нормативными механизмами и высокотехнологичными системами данный вопрос не решить. “Необходимо активно инвестировать

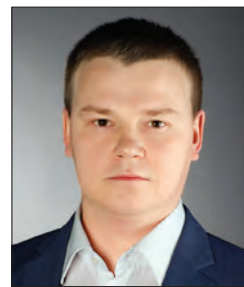
ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ▶



Максим Амосов



Дмитрий Рычков



Игорь Соколов



Евгений Кучик



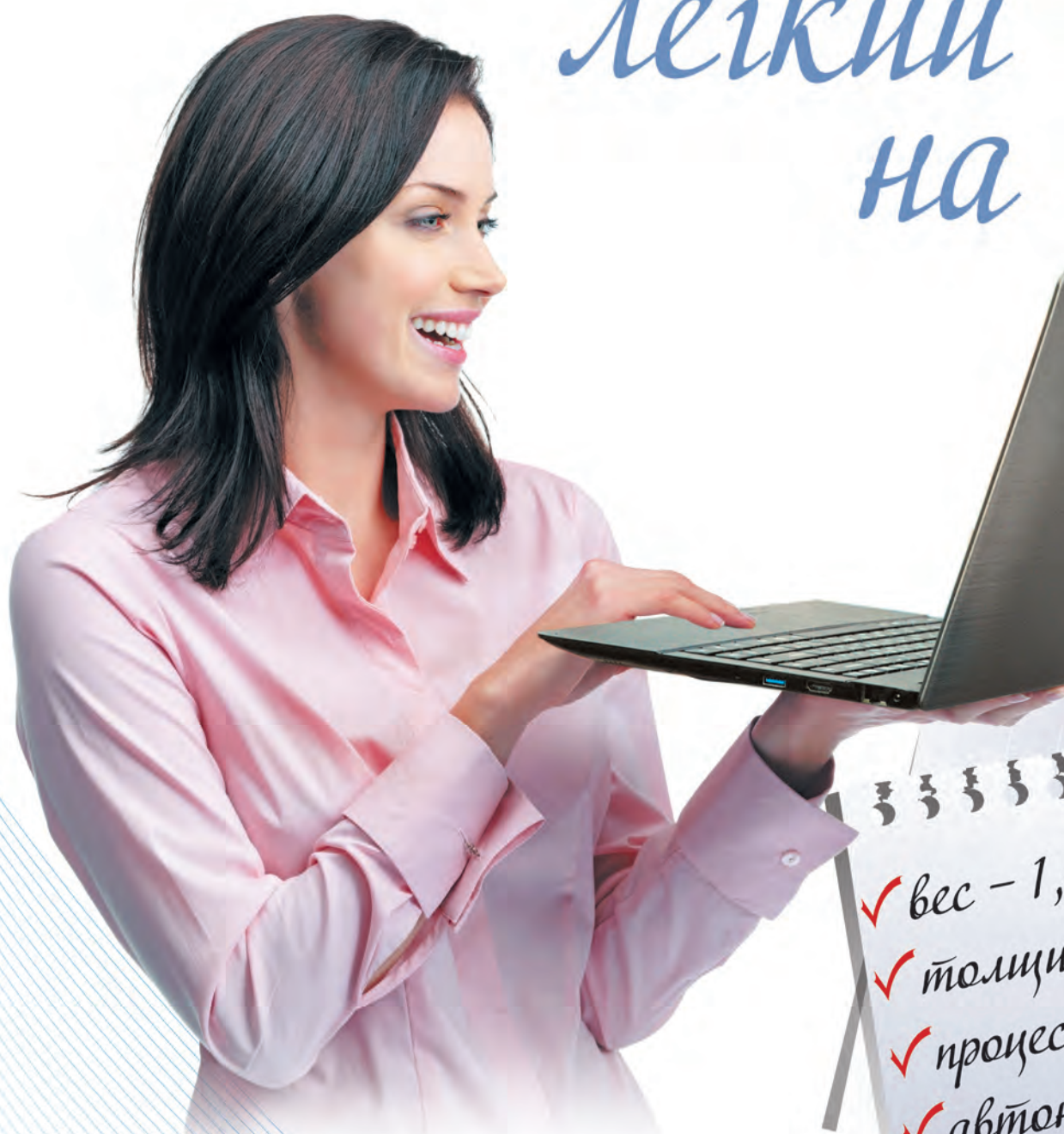
Ярослав Тарасов



# Ultrabook™. Вдохновлен Intel EasyBook X354

**DESTEN**®  
ДОСТУПНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

*Легкий  
на подъем!*



- ✓ вес - 1,65 кг
- ✓ толщина - 18 мм
- ✓ процессор Intel® Core™ i5 - 3317U
- ✓ автономная работа до 7 ч.
- ✓ мгновенное пробуждение



[www.desten.ru](http://www.desten.ru)  
+7 (495) 970 00 07



Реклама



# 10 стратегических приоритетов ИТ-директора на 2013 год

МАЙКЛ КРИГСМАН

Большинство аналитических компаний выпускают ежегодные обзоры важнейших задач, стоящих, по их мнению, перед ИТ-директорами. Вы наверняка видели такие документы с длинным перечнем типов приложений и категорий продуктов. Аналитики, составляющие такие документы, обычно хотят помочь разработчикам обозначить наиболее прибыльные рынки и стимулировать ИТ-директоров к дальнейшему сотрудничеству с авторами исследования. Методика составления обзоров для саморекламы жива и здорова.

Обычно такие перечисления ИТ-приоритетов вызывают неимоверную скуку, поэтому мне было особенно приятно получить письмо Боба Эванса, старшего вице-президента по связям с общественностью корпорации Oracle, в котором он высказал своё мнение по этой затасканной теме. Вместо утомительного списка с бесконечной статистикой затрат на компьютерную технику и программное обеспечение Боб предложил интересную коллекцию стратегических направлений для передовых ИТ-директоров.

Вот как выглядит список Боба Эванса “10 главных стратегических проблем ИТ-директора в 2013 году”.

1. Упрощайте ИТ и трансформируйте затраты: избавьтесь от привычки планировать расходы в пропорции 80/20.

2. Возглавьте социальную революцию: управляйте предприятием с использованием социальных ресурсов.

3. Способствуйте развитию интеллектуальных ресурсов вашей компании: создайте “цепь возможностей” в масштабе корпорации.

4. Воспользуйтесь эффектом экономии от слияния: объедините бэк-офис и фронт-офис в офис покупателя.

5. Разрабатывайте ИТ-архитектуру с учетом будущего развития.

6. Расширьте “облачную стратегию” в “трансформацию бизнеса, возможную с помощью облачных технологий”.

7. Преобразуйте Большие данные в Большое понимание, Большое предвидение и Большие возможности.

8. Председательствуйте на “свадьбе под дулом пистолета”: в процессе объединения информационных систем класса Systems of Record (критически важные для бизнеса постоянно используемые системы, работающие с данными о сотрудниках компании, например, ERP, HR, CRM) с информационными системами класса Systems of Engagement (системы, не обязательные к использованию в корпоративном масштабе, применяемые по личному выбору сотрудника, — социальные сети, обучающие программы и т. д.).

9. Руководите без проволочек: ИТ-директор должен быть главным по ускорению.

10. Измените кривую ценностей (специальное графическое представление

проекта, в котором объединены элементы производительности, составляющие продукт или услугу, и ценности, получаемые ключевыми заказчиками этого продукта или услуги): больше инноваций, меньше интеграции.

Надо сказать прямо: список Боба выглядит замечательно. Вместо привычной литани, указывающей людям, как им потратить деньги, этот перечень описывает цели и задачи, помогающие ИТ-директору двигаться к успеху в современном мире. Для многих ИТ-директоров данные рекомендации представляют собой дальнейший путь вперед; когда я говорю с передовыми ИТ-менеджерами, мыслящими глубоко и дальновидно, становится очевидно, что вопросы эти волнуют их, поскольку являются ключевыми, реально помогающими обеспечить преимущества компании.

Позволю себе ИТ-директорам, стремящимся к достижению инновационных результатов в своих организациях, дать следующие советы.

Инновации начинаются с возможностей. Начните с реализации базовых ИТ-проектов и услуг и добейтесь в этом высшего качества. Если ваши проекты все время опаздывают и пользователи начинают ненавидеть ИТ, вам необходимо сначала навести порядок в своем доме. Добиться уважения и кредита доверия, необходимых для внедрения инноваций, вы сможете только в том случае, если ваша команда способна выполнять клю-

чевые ИТ-задачи с должным мастерством и уверенностью.

Успех в ИТ требует умения слушать. Всегда помните, что ИТ-служба предлагает сервис для бизнеса. Так же как с любым другим сервисом, успех зависит от качества коммуникаций и желания адаптироваться к изменяющимся условиям бизнеса. Многие (я имею в виду — действительно *многие*) ИТ-директора и ИТ-департаменты не умеют слушать своих заказчиков со стороны бизнеса и разговаривать с ними. Чтобы вырасти в стратегически мыслящего ИТ-директора, вам необходимо научиться хорошо слушать. Поверьте мне, это действительно так.

Инновации означают трансформацию. Инновации и успех в бизнесе всегда требуют изменений. То есть в своей работе и в своих планах вы должны ориентироваться на то, что завтра мы будем делать вещи иначе и лучше, чем сегодня. Ваша важнейшая задача как ИТ-директора — помочь бизнесу в проведении изменений и внедрении передовых технологий. Если бизнес не готов к таким действиям, что может быть вполне вероятно, то вашей задачей станет подготовка почвы для будущих изменений.

Список стратегических приоритетов, приведенный выше, показывает перспективу достижений и развития ИТ-директора. А реализация стратегических перспектив требует времени и усилий, не ждите, что добьетесь результата за сутки. Однако имея хороший план, вы сможете развить умения, необходимые для того, чтобы стать успешным ИТ-директором и лидером. ■

## Оборонная...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 16

в человеческий капитал, развивать культуру производства, — уверен Евгений Кучик. — Качество конечного продукта неотделимо от качества производственного процесса”.

### Информационная безопасность: проблемы и их решение

Вопросам обеспечения информационной безопасности предприятия ОПК уделяют особое внимание. Существует целый пласт нормативных документов — общедокументальных и отраслевых, которые регламентируют данную сферу на уровне законодательства. По идее, это должно усложнять (и наверняка отчасти усложняет) работу самих предприятий, системных интеграторов, поставщиков специализированного ПО. Вместе с тем, по мнению Евгения Кучика, при наличии соответствующих компетенций следование данным государственным и отраслевым стандартам “не представляет особой сложности”. По его оценке, основанной на опыте сотрудничества компании “БОСС-кадровик” с ОПК, предприятия успешно проводят сертификацию своих информационных сред ФСБ, а также, если требуется, — на предмет соответствия требованиям Закона №152-ФЗ “О защите персональных данных”. Коммерческие продукты, в частности кадровые системы, в свой черед, успешно работают в таких защищенных средах и обрабатывают информацию с грифом “секретно”, также получая положительные заключения ФСБ.

Ярослав Тарасов в целом согласен с коллегой. По его мнению, система сертификации ИТ-решений в России достаточно развита и отработана, так что “нет ничего принципиально сложного в проведении подобных работ” (конечно, в случае согласия вендора с этой процедурой, добавляет он, комментируя ситуацию в контексте сертификации западных программных продуктов).

Евгений Кучик, коснувшись вопроса о сертификации западных ИТ-продук-

тов, отметил, что на сегодняшний день “практически все крупные западные вендоры успешно проходят процедуру сертификации продуктов в компетентных органах”. Надо учитывать, подчеркивает эксперт, что масштабные территориально распределенные системы строятся на довольно консервативных в плане программного обеспечения принципах. Системы подобного класса не нуждаются в постоянном обновлении, и их заказчики не участвуют в свойственной рынку b2c погоде за последней версией продукта. Отлаженные ИТ-системы могут без радикального видоизменения функционировать десятилетиями. Поэтому особых проблем в прохождении определенных процедур на предмет соответствия законодательству о защите государственной тайны для разработчиков операционных систем СУБД эксперт не видит. “С другой стороны, — добавляет г-н Кучик, — если мы говорим о конечных прикладных продуктах, требующих постоянного обновления ввиду изменения законодательства, таких как системы управления персоналом, то тут надо отметить, что западные разработчики не всегда адекватно справляются с этой задачей”.

Игорь Соколов, отметив, что задачам обеспечения ИБ в оборонной отрасли действительно уделяется повышенное внимание, рекомендовал подходить к вопросу системно, а не посредством латания дыр, и первой стадией для реализации системного подхода к обеспечению информационной безопасности он считает ее аудит. “Это даёт возможность разработать комплексную программу проектных мероприятий по построению системы информационной безопасности, — поясняет он. — Далее, при её реализации, применяются вполне стандартные подходы: защита сети, приложений, предотвращение утечек, защита АСУТП, обеспечение физической безопасности промышленных объектов, построение эффективного организационного и нормативно-распорядительного аппарата и, наконец, создание единого центра мониторинга и реагирования на инциденты информационной безопасности”.

Дмитрий Рычков отмечает в качестве “положительного сдвига” в сфере решения задач обеспечения ИБ на оборонных предприятиях недавно утвержденный ГОСТ по обмену конструкторской документацией в электронном виде. По мнению эксперта, это позволит большинству предприятий приблизиться к стандарту “электронных заводов”, когда вся информация, от стадии проектирования до создания станков с программным управлением, передается, обрабатывается и согласуется в электронном виде.

Коснувшись специфики менталитета заказчиков оборонных предприятий, обусловленной повышенной секретностью отрасли и, соответственно, повышенным вниманием с их стороны к ИБ, почти все эксперты отметили, что эта специфика существует, но не является критичной во взаимоотношениях с ними. Евгений Кучик охарактеризовал ее как “разумную осмотрительность во взаимоотношениях с внешним миром”, которую просто необходимо учитывать при работе с предприятиями ОПК, а Дмитрий Рычков подчеркнул, что системные “интеграторы, специализирующиеся на решении вопросов безопасности, вполне способны обеспечить комплексную систему защиты”.

Максим Амосов в отличие от коллег считает данный аспект взаимодействия с заказчиками ОПК более заметным и значимым в плане влияния на ИТ-проекты, реализуемые в оборонной отрасли. “Часто требуется достаточно впечатляющий набор различных лицензий, сертификатов и дополнительных требований — как к проекту, так и к его документированию, — констатирует он. — Это в конечном итоге довольно сильно влияет на длительность жизненного цикла внедрения ПО в целом, в частности на этапы подготовки к проекту и собственно сами работы”. Часто также требуется соответствие ГОСТам, передача исходных кодов с целью их валидации по процедурам безопасности. Все вместе, говорит эксперт, это вынуждает вендоров ПО вкладывать “весьма значительные” финансовые средства в локализацию

и последующую поддержку нормативной документации.

### Сценарии будущего

Наиболее полно и точно, на наш взгляд, различные сценарии развития и модернизации предприятий ОПК на базе ИТ описал Евгений Кучик. Оптимистический сценарий, по его оценке, будет возможен в том случае, если необходимость внедрения современных ИТ-систем на предприятиях оборонного комплекса будет признана и закреплена на государственном уровне как неотъемлемый элемент программы перевооружения отрасли. При этом приоритет будет отдаваться разработкам отечественных компаний, способных по многим направлениям ИТ конкурировать с мировыми гигантами. “Это придаст заметный импульс всем крупным отраслевым игрокам в сфере оборонной промышленности и выведет ИТ-сферу с периферии их внимания на одну из передовых позиций, — поясняет Евгений Кучик. — Приток государственных инвестиций обеспечит взрывной рост спроса, близкий по своим показателям к пиковым докризисным значениям”.

В случае, если события пойдут по пессимистическому сценарию, т. е. при отсутствии активной государственной политики в области продвижения ИТ-решений в оборонной сфере, этот рынок будет двигаться в фарватере глобального ИТ-рынка с эпизодическим возникновением отдельных всплесков интереса к внедрению новых продуктов. Наконец, реально ситуация будет развиваться, по оценке Евгения Кучика, скорее всего следующим образом: предприятия ОПК сумеют преодолеть кризис с лучшими в машиностроительной отрасли показателями, что предопределяет рост заинтересованности в ИТ-решениях как драйверах дальнейшего развития и повышения конкурентоспособности. Уже сегодня, констатирует эксперт, заметно определенное оживление в данном рыночном сегменте, в последующем оно будет расти, причем потенциал роста данного рынка очень высок (на уровне 50%), что делает его одним из самых интересных с точки зрения ИТ-компаний. ■





# Orion 4

Передовое решение  
для современного бизнеса



Сервера на базе процессора Intel® Xeon® E7 оптимальны для ресурсоемких приложений, ответственных СУБД, EPR-систем и виртуализации серверных ресурсов.

10 ядер могут выполнять 20 потоков, позволяя достичь самой высокой скорости виртуализации и коэффициентов консолидации по сравнению с платформами на базе других процессоров Intel Xeon.

Масштабирование платформ до 256 процессоров обеспечивает быстроедействие для сложнейших ресурсоемких нагрузок.



[www.digital-tex.ru](http://www.digital-tex.ru)

115093, Москва, Павловская ул., 27/29

+7 (495) 792-30-98



# CRM в облаках

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

Во времена кризиса на первый план вышла задача управления взаимоотношениями с клиентами, и с тех пор внимание к ней только растет, так как предприятиям нужно одновременно решать две задачи: удерживать имеющихся заказчиков и привлекать новых. В этом им помогают системы CRM (Customer Relationship Management), которые уже давно заняли прочное положение на корпоративном ИТ-рынке. Но теперь перед предприятиями стоит вопрос: какую систему использовать — традиционную, установленную на своей площадке, или облачную, находящуюся у провайдера и доступную через Интернет по модели “ПО как услуга” (Software as a Service, SaaS)? Своими соображениями по этому поводу делятся эксперты из ведущих компаний — поставщиков CRM.

## Облака на подъеме

Сейчас на рынке имеются онлайн-решения второго поколения, представляющие собой значительный шаг вперед по сравнению с первым поколением хостинговых CRM-систем, которые имели недостатки архитектуры клиент-сервер, обладали ограниченным функционалом и слабыми средствами настройки. Облачные CRM второго поколения изначально построены для работы через Интернет, отличаются простотой использования, имеют встроенные средства учета опыта клиентов (Customer Experience) и значительно расширенный функционал, зачастую даже превосходящий традиционные системы. Такая эволюция изменила отношение к онлайн-новым CRM тех заказчиков, которые раньше считали их недостаточно зрелыми. В результате спрос на них вырос.

Судя по данным аналитиков, облачный подход сейчас набирает обороты на рынке CRM. Так, по оценке Gartner, в настоящее время на SaaS-системы приходится 35% внедрений CRM. Хотя облачные технологии пока занимают порядка трети рынка CRM, по темпу роста этот сегмент втрое опережает сектор традиционных систем. По прогнозу, к 2020-му их доля вырастет до 50%. Что касается объема продаж облачных CRM-систем, то ожидается, что в 2012-м он составит 4,48 млрд. долл., а к 2015-му достигнет 6,3 млрд. долл.

Правда, в России, по оценке Gartner, на облачные решения пока приходится лишь 10% продаж CRM. Но вендоры считают, что и это неплохо. “На рынке облачных CRM-систем в России есть положительная динамика, — сказала Елена Миронова, директор департамента бизнес-приложений, Oracle СНГ. — Сейчас наибольшим спросом SaaS-решения пользуются среди средних и малых предприятий и в больших городах, где выше конкуренция за потребителя. Однако крупные российские компании тоже не остаются в стороне, но предпочитают CRM-решения, предоставляемые по модели частного облака”.

Она считает, что модель лицензирования SaaS-решений, подразумевающая ежемесячную оплату за использование сервиса и отсутствие капитальных вложений, может быть предпочтительна именно для небольших компаний среднего сегмента, которым нужно вооружить CRM-системой не сотни или тысячи, а десятки пользователей.

Это мнение разделяет Дмитрий Красюков, заместитель генерального директора SAP СНГ, который наблюдает рост

спроса на решения компании и в секторе СМБ, который традиционно является целевой аудиторией для облачных сервисов.

Катерина Костерева, управляющий партнер группы компаний Terrasoft, отметила, что на данный момент в России рынок облачных технологий развивается очень активно и есть уверенность в том, что положительная динамика сохранится, так как интерес к подобным решениям достаточно высок, в особенности у малого и среднего бизнеса: “Когда мы запускали SaaS-услуги, то даже не ожидали такого спроса. Причины внедрения SaaS-решений могут быть разными. Для кого-то аргументом является снижение совокупной стоимости владения и первоначальных инвестиций в ИТ-инфраструктуру, для кого-то — безопасность данных”.



Дмитрий Красюков

Дмитрий Красюков более осторожен в своих оценках рынка облачных систем: “Сего-

дня российский рынок только начинает формироваться. Но, по нашему мнению, в ближайшее время российские компании постепенно придут к тому, чтобы использовать решения в облаке, и это касается не только CRM”.

Александр Шикинов, директор по продажам компании “Манго Телеком”, отмечает, что по-настоящему готовы к внедрению CRM только предприятия с повышенной управленческой культурой, которые идут на этот шаг, чтобы повысить доходы и получить возможности роста. “Это логика не экономии, а инвестиций. Сегодня доля таких предприятий составляет порядка 20%, однако в этом сегменте темпы распространения CRM могут быть существенно выше, чем в среднем по всему СМБ. При этом модель SaaS — это единственный приемлемый для СМБ путь и к бизнес-приложениям вообще, и к CRM в частности, — говорит он. — Успеха же добьется только тот поставщик облачной CRM-системы, чей сервис, вписываясь во все имеющиеся в СМБ ограничения, позволит предприятиям самостоятельно получить значимый эффект в большинстве проектов”.

Системы CRM обычно применяются для автоматизации продаж, обслуживания клиентов, маркетинга и электронной коммерции. Облачные решения неравномерно распределяются по этим направлениям. Так, по оценке Gartner, в области автоматизации продаж более 50% CRM-систем являются облачными, в сфере обслуживания заказчиков — 20%, маркетинга — 20% и электронной коммерции — 30%.

Елена Миронова приводит несколько другое распределение: “В большинстве случаев облачные CRM чаще всего используются для автоматизации маркетинга и продаж, реже — для управления электронной коммерцией. Когда появляется критическая масса тех, кого нужно грамотно и проактивно обслуживать, следующим этапом внедрения становится стандартизация управления обслуживанием на основе сервисных модулей CRM”.

Важно и то, что облачный подход не только позволяет по-новому использовать заложенный в CRM функционал, но и стимулирует появление совершенно новых CRM-продуктов, которые изначально ориентированы на поддержку облачной модели. В качестве примера Елена Миронова привела технологию Customer Experience, направленную

на формирование у клиентов позитивного опыта взаимодействия с компанией: “Организации сегодня работают в условиях, когда традиционные методы рыночной дифференциации теряют свою эффективность, и качество обслуживания клиентов становится ключевым источником развития бизнеса и основой конкурентоспособности компании. Согласно нашему недавнему опросу потребителей, 89% респондентов намерены попробовать другие бренды в поисках качественного обслуживания”.

По мнению Александра Шикинова, для СМБ именно CRM часто оказывается первой настоящей бизнес-системой, которая глубоко меняет технологию работы: “Исключительно важно, чтобы организация могла успешно провести такое внедрение без привлечения бизнес-консультантов, на работу с которыми в этом сегменте рынка нет ни средств, ни времени. Это не только снижает расходы, но и придает силы предприятию, учит его смотреть на свой бизнес глазами клиентов, находить все новые возможности улучшения работы с ними и, начав с простых инструментов, постепенно дорастает до бизнес-процессов, SLA, управления Total User Experience, динамического перераспределения операций по территориальным единицам организации. Словом, без резких и рискованных рывков подняться на те вершины, о покорении которых сначала и не задумывались”.

Катерина Костерева не выделила каких-либо направлений, для которых наиболее эффективным является облачное решение, так как считает, что SaaS-подход способен повысить эффективность всех сфер деятельности, связанных со взаимодействием с клиентами: “Модель SaaS меняет общие подходы к ведению бизнеса, давая возможность быстрого запуска систем в работу, позволяя опробовать сервисы с помощью тест-драйва, сокращая затраты на содержание ИТ-инфраструктуры, позволяя пользоваться системой в любой точке мира. Эти аспекты стоит принимать во внимание при выборе CRM-системы вне зависимости от конкретной цели внедрения”.

## Сколько стоит CRM в облаке

Поскольку подход SaaS избавляет от необходимости содержать ИТ-инфраструктуру и ИТ-специалистов, облачная CRM-система, требует гораздо меньше инвестиций, чем традиционная. Но из этого не следует, что она будет дешевой. Ведь и в данном случае никто не отменяет внедрение, настройку, обучение, интеграцию с другими бизнес-системами, поддержку и т. д. Нужно учесть немало факторов для определения стоимости владения (Total Cost of Ownership, TCO) и возврата инвестиций (Return of Investments, ROI) для облачной CRM.

По словам Дмитрия Красюкова, затраты на систему складываются из стоимости сервиса, в которую уже входит стоимость ПО, оборудования, поддержки, обновлений. Отдельно, как правило, оплачивается только внедрение, включая интеграцию с другими системами. Он считает, что поскольку облачные сервисы в значительной мере стандартны, то процесс внедрения в большинстве случаев выполняется быстрее и обходится дешевле, чем при покупке ПО. Еще одно ключевое отличие облачных решений от покупки ПО и оборудования заключается в том,

что они оплачиваются полностью из операционного бюджета.

По мнению Елены Мироновой, основные затраты при внедрении облачного CRM-решения чаще всего приходится на интеграцию с другими корпоративными системами, а иногда на его настройку. А Катерина Костерева считает, что то, какая статья затрат будет основной в проекте автоматизации, зависит от многих факторов. Поэтому важно понимать, сколько интеграций необходимо осуществить, сколько пользователей будет работать в системе и ряд других параметров, которые зависят от специфики бизнеса.

Александр Шикинов отмечает важность резкого снижения начальных затрат и перевода расходов на облачные CRM из капитальных (CAPEX) в операционные (OPEX). Он также подчеркивает,



Александр Шикинов

что в сервисно-ориентированной модели провайдеры стремятся сохранить прибыль за счет консалтинга и интеграции. Однако, по его мнению, это требует немалых для СМБ затрат, что ограничивает объем рынка: “В СМБ не хватает многих пограничных с CRM инфраструктурных бизнес-систем: workflow, многомерного анализа данных и т. п. Большин-

ство предприятий никогда не сможет внедрить все недостающие сервисы „ради CRM” и интегрировать CRM с корпоративной телефонией. Но без этого отдача от CRM резко снижается”. Он уверен, что в этом сегменте право на жизнь имеет только “коробочный” подход, когда вместе с CRM провайдер предоставляет или встроенные дополнительные сервисы, или готовые механизмы интеграции с необходимыми внешними онлайн-сервисами и приложениями других поставщиков.

Что касается оценки экономической эффективности внедрения, то Елена Миронова предлагает такой способ: “Поскольку облачный подход подразумевает операционные расходы вместо капитальных, то нужно подвести баланс за месяц или квартал и оценить прирост оборота и прибыли, а затем сравнить его с операционными расходами на эксплуатацию системы. Приведем несколько примеров: помимо общего контроля состояния текущих сделок и улучшения прогнозирования, многие наши заказчики отметили, что благодаря внедрению CRM продавцы стали больше заниматься собственно продажами и меньше времени тратить на поиск информации, написание отчетов, согласование действий по электронной почте или телефону. Одному из клиентов облачное CRM-решение обеспечило оптимальное покрытие территории продавцами: теперь они концентрируются на клиентах с самым высоким потенциалом и имеют полное представление о том, кто на какой территории работает, кто находится в команде. Все это позволило увеличить согласованность рабочего процесса”.

А Катерина Костерева отметила, что существуют специальные калькуляторы, которые рассчитывают прямые и косвенные затраты на автоматизацию. Они позволяют оценить финансовую сторону внедрения решений с помощью и традиционного, и облачного подходов: “Для оценки затрат мы просчитываем совокупную стоимость владения. Этот показатель включает в себя затраты на внедрение, настройку, обучение, интеграцию, поддержку. Рассчитав TCO на несколько лет вперед, а также имея плановые показатели роста прибыли, рассчитывается показатель ROI”.

## Защита и надежность

CRM-система содержит очень важные для предприятий данные: сведения о клиентах и прогнозы продаж. Утечка или потеря этой информации чревата самыми печальными последствиями, начиная



# CRM для СМБ: мода или насущная потребность?

В последние годы на Западе появилось множество облачных реализаций CRM, ориентированных на малый бизнес. Такие сервисы стали включать даже в комплекты офисных SaaS-приложений. Свои решения предлагают и российские провайдеры. Но готовы ли наши предприятия к использованию таких решений? Да и нужны ли они им на данном этапе развития нашей экономики? Об этом мы решили поговорить с Дмитрием Бызовым, генеральным директором компании «Манго Телеком», крупнейшего российского провайдера облачных бизнес-сервисов с интегрированной телефонией (CRM, виртуальная АТС и др.).



Дмитрий Бызов

**Давайте начнем с вопроса о том, а нужен ли вообще CRM российскому СМБ? Не бегут ли провайдеры этих сервисов впереди паровоза спроса?**

Взаимоотношения с клиентами — фундамент любого бизнеса. Реальная потребность в CRM существует при работе в конкурентной среде, где на решение о покупке серьезно влияет впечатление потребителя от всего комплекса взаимодействий с компанией. В этих условиях правильное использование CRM-технологий дает весомые конкурентные преимущества и действительно способствует росту предприятия, повышает его устойчивость.

В нашей экономике вышепечисленные условия наиболее полно проявляются именно в малом и среднем бизнесе. Это не значит,

что каждое предприятие СМБ может и должно немедленно внедрять такую систему. Для успешного внедрения CRM требуется определенный уровень управленческой культуры, стремление повышать его и готовность преодолевать связанные с этим трудности. Но таких предприятий не так мало в российском СМБ: уже сегодня среди наших абонентов они составляют не менее 20%. Кстати, в свое время именно их постоянные запросы серьезно повлияли на наше решение выйти на рынок CRM.

**CRM — сложные системы. Вероятно, в СМБ нужны упрощенные решения с существенно ограниченным набором функций?**

Чтобы ответить на этот вопрос, надо разделить понятия сложности

и функциональности. Функциональность очерчивает те новые возможности, которые могут появиться у предприятия после успешного внедрения. А сложность — мера того, насколько конкретная реализация этих функций удобна или неудобна в повседневной работе. Я уверен, что CRM-система может и должна оставаться простой при любой функциональности, хотя добиться этого очень сложно.

А вот с функциональностью дело обстоит несколько сложнее. В СМБ нужен полный набор инструментов для управления всеми аспектами работы с клиентами и поддержания у них благоприятного впечатления от общения с компанией. Ведь размеры предприятия не влияют на то, что клиент ценит, а что его раздражает.

Более того, в CRM-сервис для СМБ приходится включать и системы, внешние по отношению к CRM, например, для управления бизнес-процессами или интеграции с телефонией. Вне сегмента Enterprise предприятие просто не может отдельно внедрять и интегрировать их ради CRM. А без них многие возможности позитивного влияния на клиента будут упущены.

**Но ведь стартапу, вероятно, нужно не совсем то, что вырослому территориально-распределенному предприятию?**

Именно так. Но для малого бизнеса чрезвычайно характерен быстрый рост. Сегодня это стартап, завтра — офис, склад и 10—15

торговых точек. А там, глядишь, и сеть предприятий, охватывающая несколько городов или регионов. Бывает, что этот путь занимает всего два-три года и на традиционное неторопливое внедрение CRM просто нет времени. Начав с урезанного решения, растущее предприятие обязательно столкнется с отсутствием важных функций и необходимостью заменять CRM-систему. Но такой сценарий, предусматривающий «экстренное торможение на взлете» и задержку в развитии, — катастрофа, ведь упущенное время не вернешь. Хорошая CRM-система для СМБ должна позволять заказчику самостоятельно подключать нужные функции и гарантировать, что верхнего предела функциональности и масштабируемости он никогда не достигнет. Но при каждом изменении она должна оставаться простой.

**Почему «Манго Телеком» решила продвигать свою CRM-систему в основном среди пользователей виртуальной АТС (ВАТС) «Манго-Офис»?**

Главная причина в том, что основной объем любых коммуникаций малых и средних предприятий — это телефония. На ней основано буквально все: продажи, клиентский сервис, разбор претензий, общение с поставщиками и взаимодействие подразделений. Да и любой отправленный по почте электронный документ быстро обрастает «хвостом» телефонных переговоров. Качество телефонного интерфейса организации сильно влияет и на впечатление

старых клиентов от общения с ней, и на доверие новых потребителей, решающихся на первую покупку.

Удобный для клиента телефонный интерфейс обязательно опирается на функции офисной АТС, причем ее облачная реализация имеет серьезные преимущества для внедрения CRM. Возьмем, например, набор алгоритмов распределения звонков и информационно-аналитические сервисы, позволяющие автоматизировать и анализировать обработку входящих звонков или объективно оценивать эффективность рекламных каналов. Сначала с помощью этих инструментов ВАТС предприятие повышает конверсию звонков в сделки, т. е. расширяет воронку продаж. Далее — уже с помощью CRM — оно подключает технологию активных продаж, автоматизирует многошаговые схемы продаж, вводит регламентированные бизнес-процессы и внутренние SLA. Такое освоение CRM проходит эволюционно, и на каждом шаге предприятие добывается новых значимых результатов, опираясь на то, что сделано ранее.

А без интеграции с традиционной и SIP-телефонией CRM-система просто не может автоматически реагировать на каждый входящий звонок, отслеживать полные регламенты взаимодействия и в конечном счете — раскрыть предприятию потенциал технологии CRM. Конечно, единая база контактов с более-менее развитыми средствами анализа и системой напоминаний — это лучше, чем ничего. Но такое решение, несомненно, ограничит возможности контроля, не поможет в управленческих решениях, обязательно станет тем тормозом, о котором я говорил.

от недовольства клиентов и снижения конкурентоспособности и кончая санкциями со стороны регулирующих органов, которые строго относятся к защите персональных данных. Как решить этот вопрос в случае использования CRM в облаке?

Зарубежные аналитики рекомендуют заказчикам обязательно выяснять у SaaS-провайдера, какие средства защиты данных он предусматривает, включая анализ рисков, методы обеспечения непрерывности работы и восстановления в случае катастроф, наличие многоуровневых протоколов безопасности, а также узнать, имеет ли он специальную команду специалистов по безопасности. Некоторые наиболее продвинутые поставщики онлайн-услуг CRM-услуг проводят аудит информационной безопасности и сертифицируются на соответствие стандарту ISO 27001.

По словам Дмитрия Красюкова, соответствие закону о защите персональных данных обеспечивает сервис-провайдер: «В зависимости от класса данных, которые предполагается хранить в системе, сервис-провайдеру необходимо провести аттестацию и сертификацию ЦОДа и программно-аппаратного комплекса. При правильной организации работы никаких противоречий закону о защите персональных данных при использовании облачной CRM-системы не возникает».

Александр Шикинов считает, что у подавляющего большинства заказчиков и данные, и функционирование бизнес-систем подвергаются гораздо большему риску, чем у серьезного SaaS-провайдера. Это касается как восстановления после всевозможных технических проблем, так и противодействия злоумышленникам. Провайдеры же не только исключают «человеческий фактор» из большинства процессов и применяют всевозможные

организационно-технические средства для создания катастрофоустойчивой инфраструктуры, защиты и быстрого восстановления данных клиента, но и переводят все возможные риски на четкий язык SLA. Это — несомненный плюс для пользователей, ведь такие соглашения регулируют, в частности, и такие важные моменты, как неразглашение информации, а также ответственность и действия сторон, если инцидент все же произошел. Провайдер и заказчик должны оговорить бизнес-риски и юридически грамотно прописать их в соглашении. Этого достаточно, чтобы интегрировать сервис в систему управления рисками заказчика. Попытка же заглянуть в ИТ- и ИБ-кухню провайдера нереализуема на практике и юридически бесполезна. «Опыт многочисленных инцидентов ИБ, из которых лишь малая доля получает огласку, показывает, что даже в крупных организациях, серьезно озабоченных ИБ и непрерывностью бизнеса, внутренние ИТ- и ИБ-подразделения не могут дать такой же уровень гарантий, как провайдер, у которого вся система спроектирована и построена с учетом того, что готовность и безопасность — это необходимые условия для самой возможности ведения бизнеса», — сказал он.

Все эксперты уверены, что для обеспечения безопасности необходимо выбрать надежного, зарекомендовавшего себя на рынке поставщика CRM-системы. Так, Елена Миронова предлагает российским компаниям обратить внимание на защищенное облачное решение на базе хостинга на территории ЕС, а также решение на базе частного облака, устанавливаемое на территории заказчика. Но и во втором случае, отметила она, сохраняются все преимущества облака, т. е. операционных расходов вместо капитальных. «Пользователи могут сохранять дан-

ные из облачных систем на свои серверы. В случае отказа канала связи у заказчика можно использовать офлайн-версии приложений, куда заблаговременно сохраняется срез данных, которыми пользуется сотрудник. Контракты с пользователями включают соглашение об уровне обслуживания — SLA, которое обеспечивает защиту данных клиента от технических сбоев», — сказала она.

Однако Дмитрий Красюков отметил, что за качество каналов связи, как правило, отвечают провайдеры услуг связи, а за работоспособность системы отвечает сервис-провайдер. У них различные соглашения об уровне обслуживания. Он рекомендует для надежности использовать два различных канала связи (основной и резервный) от разных провайдеров, а для минимизации рисков, связанных с уходом сервис-провайдера с рынка, работать с проверенными и надежными компаниями. Однако он подчеркнул, что, как правило, у клиента всегда есть доступ к своим данным, хранящимся в облачной CRM-системе, и при необходимости он может получить их в любой момент.

Катерина Костерева советует при заключении соглашения о качестве обслуживания, правильно формулировать условия сотрудничества в контракте с поставщиком: «Важно документально закрепить условия, касающиеся уровня доступности, и риски, связанные с безопасностью. При недобросовестном предоставлении услуг провайдером компания должна иметь юридически обоснованное право забрать все данные в структурированном виде, чтобы в дальнейшем использовать другой сервис. Если условия контракта этого не предполагают, компания станет заложником ситуации».

Зарубежные специалисты, кроме того, рекомендуют перед внедрением реали-

зовать пилотный проект и тщательно задокументировать то, как пользователи выполняют в системе свои обычные бизнес-процессы. Эти данные пригодятся для сравнения разных облачных систем в ходе выбора окончательного решения.

## Проблемы и решения

Несмотря на явные преимущества облачных CRM-систем, спрос на них в нашей стране еще невелик. Какие проблемы затрудняют их продвижение?

Как считают эксперты, Россия отстает от Запада лет на пять с точки зрения принятия самой концепции SaaS. На американском и западноевропейском рынках есть множество нишевых CRM-вендоров, которые работают только с SaaS-технологией. Они появились буквально за последние два-четыре года, и рост у них колоссальный.

Раньше у нас серьезным препятствием было недостаточное распространение широкополосной связи. Сейчас ситуация постепенно улучшается, но остаются другие проблемы. Так, Елена Миронова считает основными из них консерватизм заказчиков или, наоборот, идеализацию облачных решений, когда люди забывают о том, что использование облака не отменяет необходимость настройки системы и обучения пользователей.

С ней согласна Катерина Костерева: «Рост рынка, скорее, замедляют не технические сложности, а недоверие и отсутствие привычки использования облачных технологий. Все новое гораздо быстрее принимается индивидуальными пользователями — многие из нас в личных целях используют различные веб-сервисы, а бизнес более осторожно подходит к любым инновациям. Причина сомнений — предубеждения относительно безопасности хранения данных

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶



# PC WEEK RUSSIAN EDITION

## КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

### Уважаемые читатели!

Только полностью заполненная анкета, рассчитанная на руководителей, отвечающих за автоматизацию предприятий; специалистов по аппаратному и программному обеспечению, телекоммуникациям, сетевым и информационным технологиям из организаций, имеющих **более 10 компьютеров**, дает право на **бесплатную** подписку на газету PC Week/RE в течение года с момента получения анкеты. Вы также можете заполнить анкету на сайте: [www.pcweek.ru/subscribe\\_print/](http://www.pcweek.ru/subscribe_print/).

**Примечание.** На домашний адрес еженедельник по бесплатной корпоративной подписке не высылается. Данная форма подписки распространяется только на территорию РФ.

### Я хочу, чтобы моя организация получала PC Week/RE!

Название организации: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес организации:

Индекс: \_\_\_\_\_ Область: \_\_\_\_\_

Город: \_\_\_\_\_

Улица: \_\_\_\_\_ Дом: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_

Подразделение / отдел: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_ Факс: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ WWW: \_\_\_\_\_

(Заполните анкету печатными буквами!)

#### 1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

- 1. Энергетика
- 2. Связь и телекоммуникации
- 3. Производство, не связанное с вычислительной техникой (добывающие и перерабатывающие отрасли, машиностроение и т. п.)
- 4. Финансовый сектор (кроме банков)
- 5. Банковский сектор
- 6. Архитектура и строительство
- 7. Торговля товарами, не связанными с информационными технологиями
- 8. Транспорт
- 9. Информационные технологии (см. также вопрос 2)
- 10. Реклама и маркетинг
- 11. Научно-исследовательская деятельность (НИИ и вузы)
- 12. Государственно-административные структуры
- 13. Военные организации
- 14. Образование
- 15. Медицина
- 16. Издательская деятельность и полиграфия
- 17. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 2. Если основной профиль Вашего предприятия – информационные технологии, то уточните, пожалуйста, сегмент, в котором предприятие работает.

- 1. Системная интеграция
- 2. Дистрибуция
- 3. Телекоммуникации
- 4. Производство средств ВТ
- 5. Продажа компьютеров
- 6. Ремонт компьютерного оборудования
- 7. Разработка и продажа ПО
- 8. Консалтинг
- 9. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 3. Форма собственности Вашей организации (отметьте только один пункт)

- 1. Госпредприятие
- 2. ОАО (открытое акционерное общество)
- 3. ЗАО (закрытое акционерное общество)
- 4. Зарубежная фирма
- 5. СП (совместное предприятие)
- 6. ТОО (товарищество с ограниченной ответственностью) или ООО (общество с ограниченной ответственностью)

#### 4. К какой категории относится подразделение, в котором Вы работаете? (отметьте только один пункт)

- 1. Дирекция
- 2. Информационно-аналитический отдел
- 3. Техническая поддержка
- 4. Служба АСУ/ИТ
- 5. ВЦ
- 6. Инженерно-конструкторский отдел (САПР)
- 7. Отдел рекламы и маркетинга
- 8. Бухгалтерия/Финансы
- 9. Производственное подразделение
- 10. Научно-исследовательское подразделение
- 11. Учебное подразделение
- 12. Отдел продаж
- 13. Отдел закупок/логистики
- 14. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 5. Ваш должностной статус (отметьте только один пункт)

- 1. Директор / президент / владелец
- 2. Зам. директора / вице-президент
- 3. Руководитель подразделения
- 4. Сотрудник / менеджер
- 5. Консультант
- 6. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 6. Ваш возраст

- 1. До 20 лет
- 2. 21–25 лет
- 3. 26–30 лет
- 4. 31–35 лет
- 5. 36–40 лет
- 6. 41–50 лет
- 7. 51–60 лет
- 8. Более 60 лет

#### 7. Численность сотрудников в Вашей организации

- 1. Менее 10 человек
- 2. 10–100 человек
- 3. 101–500 человек
- 4. 501–1000 человек
- 5. 1001–5000 человек
- 6. Более 5000 человек

#### 8. Численность компьютерного парка Вашей организации

- 1. 10–20 компьютеров
- 2. 21–50 компьютеров

- 3. 51–100 компьютеров
- 4. 101–500 компьютеров
- 5. 501–1000 компьютеров
- 6. 1001–3000 компьютеров
- 7. 3001–5000 компьютеров
- 8. Более 5000 компьютеров

#### 9. Какие ОС используются в Вашей организации?

- 1. DOS
- 2. Windows 3.xx
- 3. Windows 9x/ME
- 4. Windows NT/2K/XP/2003
- 5. OS/2
- 6. Mac OS
- 7. Linux
- 8. AIX
- 9. Solaris/SunOS
- 10. Free BSD
- 11. HP/UX
- 12. Novell NetWare
- 13. OS/400
- 14. Другие варианты UNIX
- 15. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

- 1. Имеют выход в Интернет по выделенной линии
- 2. Объединены в intranet
- 3. Объединены в extranet
- 4. Подключены к ЛВС
- 5. Не объединены в сеть
- 6. Dial Up доступ в Интернет

#### 11. Имеет ли сеть Вашей организации территориально распределенную структуру (охватывает более одного здания)?

- Да  Нет

#### 12. Собирается ли Ваше предприятие устанавливать интрасети (intranet) в ближайший год?

- Да  Нет

#### 13. Сколько серверов в сети Вашей организации?

- \_\_\_\_\_

#### 14. Если в Вашей организации используются мэйнфреймы, то какие именно?

- 1. ЕС ЭВМ
- 2. IBM
- 3. Unisys
- 4. VAX
- 5. Иное (что именно) \_\_\_\_\_
- 6. Не используются

#### 15. Компьютеры каких фирм-изготовителей используются на Вашем предприятии?

- |                   |                          |                          |                          |                          |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| “Аквариус”        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ВИСТ              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| “Формоза”         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Acer              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Apple             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CLR               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Compaq            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dell              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fujitsu Siemens   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gateway           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hewlett-Packard   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| IBM               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kraftway          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| R.&K.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| R-Style           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Rover Computers   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sun               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Siemens Nixdorf   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Toshiba           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Иное (что именно) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 16. Какое прикладное ПО используется в Вашей организации?

- 1. Средства разработки ПО
- 2. Офисные приложения
- 3. СУБД
- 4. Бухгалтерские и складские программы
- 5. Издательские системы
- 6. Графические системы
- 7. Статистические пакеты
- 8. ПО для управления производственными процессами
- 9. Программы электронной почты
- 10. САПР
- 11. Браузеры Internet
- 12. Web-серверы
- 13. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 17. Если в Вашей организации установлено ПО масштаба предприятия, то каких фирм-разработчиков?

- 1. “1С”
- 2. “Айти”
- 3. “Галактика”
- 4. “Парус”
- 5. BAAN
- 6. Navision
- 7. Oracle
- 8. SAP
- 9. Epicor Scala
- 10. ПО собственной разработки
- 11. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 18. Существует ли на Вашем предприятии единая корпоративная информационная система?

- Да  Нет

#### 19. Если Ваша организация не имеет своего Web-узла, то собирается ли она в ближайший год завести его?

- Да  Нет

#### 20. Если Вы используете СУБД в своей деятельности, то какие именно?

- 1. Adabas
- 2. Cache
- 3. DB2
- 4. dBase
- 5. FoxPro
- 6. Informix
- 7. Ingress
- 8. MS Access
- 9. MS SQL Server
- 10. Oracle
- 11. Progress
- 12. Sybase
- 13. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 21. Как Вы оцениваете свое влияние на решение о покупке средств информационных технологий для своей организации? (отметьте только один пункт)

- 1. Принимаю решение о покупке (подписываю документ)
- 2. Составляю спецификацию (выбираю средства) и рекомендую приобрести
- 3. Не участвую в этом процессе
- 4. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 22. На приобретение каких из перечисленных групп продуктов или услуг Вы оказываете влияние (покупаете, рекомендуете, составляете спецификацию)?

- Системы**
- 1. Мэйнфреймы
  - 2. Миникомпьютеры
  - 3. Серверы
  - 4. Рабочие станции
  - 5. ПК
  - 6. Тонкие клиенты
  - 7. Ноутбуки
  - 8. Карманные ПК
  - 9. Концентраторы
  - 10. Коммутаторы
  - 11. Мосты
  - 12. Шлюзы
  - 13. Маршрутизаторы
  - 14. Сетевые адаптеры
  - 15. Беспроводные сети
  - 16. Глобальные сети
  - 17. Локальные сети
  - 18. Телекоммуникации
- Периферийное оборудование**
- 19. Лазерные принтеры
  - 20. Струйные принтеры
  - 21. Мониторы

- 22. Сканеры
- 23. Модемы
- 24. ИБП (UPS)

#### Память

- 25. Жесткие диски
- 26. CD-ROM
- 27. Системы архивирования
- 28. RAID
- 29. Системы хранения данных

#### Программное обеспечение

- 30. Электронная почта
- 31. Групповое ПО
- 32. СУБД
- 33. Сетевое ПО
- 34. Хранилища данных
- 35. Электронная коммерция
- 36. ПО для Web-дизайна
- 37. ПО для Интернета
- 38. Java
- 39. Операционные системы
- 40. Мультимедийные приложения
- 41. Средства разработки программ
- 42. CASE-системы
- 43. САПР (CAD/CAM)
- 44. Системы управления проектами
- 45. ПО для архивирования

#### Внешние сервисы

- 46. \_\_\_\_\_
- 47. \_\_\_\_\_

#### 23. Каков наивысший уровень, для которого Вы оказываете влияние на покупку компьютерных изделий или услуг (служб)?

- 1. Более чем для одной компании
- 2. Для всего предприятия
- 3. Для подразделения, расположенного в нескольких местах
- 4. Для нескольких подразделений в одном здании
- 5. Для одного подразделения
- 6. Для рабочей группы
- 7. Только для себя
- 8. Не влияю
- 9. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

#### 24. Через каких провайдеров в настоящее время Ваша фирма получает доступ в интернет и другие интернет-услуги?

- 1. “Демос”
- 2. МТУ-Интел
- 3. “Релком”
- 4. Combellga
- 5. Comstar
- 6. Golden Telecom
- 7. Equant
- 8. ORC
- 9. Telmos
- 10. Zebra Telecom
- 11. Через других (каких именно) \_\_\_\_\_

Дата заполнения \_\_\_\_\_

Отдайте заполненную анкету представителям PC Week/RE либо пришлите ее по адресу: **109147, Москва, ул. Марксистская, д. 34, корп. 10, PC Week/RE.**

Анкету можно отправить на e-mail: [info@pcweek.ru](mailto:info@pcweek.ru)



## CRM...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

в облаке и сложности интеграции SaaS-решений с существующими приложениями. Но SaaS-технологии постоянно совершенствуются, уровень интеграции постоянно растет. Например, в практике нашей компании есть примеры, когда в одном проекте выполняется интеграция с 18 системами”.

Дмитрий Красюков считает серьезным сдерживающим фактором недостаточную информированность наших пользователей об облачных CRM-системах: “На мой взгляд, эту проблему можно решить, объясняя и рассказывая, отвечая на вопросы и приводя успешные примеры использования облачных CRM-решений другими заказчиками. Рынок России и стран СНГ движется к использованию облачных решений, ориентируясь на коллег из Европы и США”.

В таких условиях один из способов продвижения облачных CRM заключается в том, чтобы предлагать заказчикам гибридное решение, сочетающее традиционный и облачный подход. Это вполне возможно, поскольку сейчас многие вендоры выпускают CRM-системы в двух версиях: традиционной и облачной. “Наши реалии требуют использования стратегии совместного существования разных элементов решения, — сказала Елена Миронова. — Другими словами, переход от классического развертывания к SaaS-модели может совершаться не одним прыжком, а поэтапным движением, при котором различные элементы CRM сосуществуют в системах, развернутых различными способами. Например, модули, хранящие персональные данные клиентов, работают на оборудовании заказчика, а остальные находятся в облаке”.

Парадоксально, но проблемы могут обернуться даже сильные стороны SaaS. “В тра-

диционных системах прошлые затраты создают такую инерцию, что даже откровенные неудачи приводят не к переходу на другую платформу CRM, а к дополнительным проектам, — отмечает Александр Шишкин. — В SaaS это не так. Ничего не потратив на выбор и внедрение, предприятие легко может пойти на замену системы, списав свои просчеты на ее воображаемые недостатки. Это требует от провайдера гораздо более тщательной проработки не только функциональности системы, но и ее интерфейса и юзабилити, т. е. того, насколько она понятна и удобна без специального обучения”.

В заключение эксперты отметили, что на Западе есть ярко выраженный тренд перехода бизнеса на облачные технологии, в частности, для СМБ-отрасли SaaS де-факто является стандартом. Эти веяния доходят и до нашей страны, и года через три-четыре у нас тоже возникнет настоящий спрос на SaaS. □

## О платформе...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

на рынок клиентских устройств со своим планшетом Surface. Тут нужно сказать, что сейчас довольно многие эксперты высказывают сомнения в успешности этого начинания, но Microsoft напоминает, что такие опасения были в свое время и в отношении XBox, который сейчас всеми признается как весьма удачный проект. На нынешней TechEd было сказано о том, что Surface будет поставляться уже в начале наступающего года.

Рассуждая о современной стратегии развития Microsoft, президент MBS отметил одну действительно уникальную особенность позиции корпорации на рынке: ее инвестиции почти в равной степени связаны с рынками как корпоративных заказчиков, так и частных пользователей. Именно такой одновременный охват обеих сфер применения ИТ должен упростить заказчикам и партнерам Microsoft вхождение в новую эпоху развития ИТ, которая характеризуется интеграцией корпоративных и потребительских технологий и средств.

Перейдя к российским делам, Кирилл Татаринов напомнил, что в этой году исполняется 20 лет полноценной работе Microsoft в нашей стране (нужно дополнить: президент MBS сказал эти слова ровно в день двадцатилетия — официальное открытие представительства Microsoft в Москве состоялось 27 ноября 1992 г. Сегодня компания ведет свой бизнес во всех регионах нашей страны, при этом на каждый доллар, зарабатываемый тут компанией, ее местные партнеры получают в среднем 10 руб. дохода от своего бизнеса.

В качестве комплексного примера, где используются практически все компоненты платформы Microsoft, был приведен проект по проведению зимних

Олимпийских игр 2014 года в Сочи. Оказывается, вся система управления деловыми процессами в нем построена на продуктах Dynamics AX и SharePoint. Сейчас с оргкомитетом “Сочи-2014” прорабатывается вопрос о построении всей системы онлайн-сервисов Олимпиады на платформе Azure.

Большие инвестиции делаются в программы поддержки стартапов и обучения информационным технологиям. Так, в программе BizPark сегодня принимает участие более 2500 российских команд, создающих инновационные решения, свыше 700 тыс. человек по всей стране повысили свою компьютерную грамотность в рамках проекта “Твой курс”, около 10 млн. молодых людей должны пройти обучение технологиям Microsoft по международной программе YouthPark. Уже много лет в России работает местный центр разработки Microsoft Dynamics, занимающийся локализацией бизнес-решения корпорации для нашей страны. Сейчас в нем работает более 70 специалистов. Активно развивается сотрудничество с проектом “Сколково”: во время недавнего визита в Москву Стива Балмера было подписано соглашение о существенном расширении (в три раза) численности центра разработки Microsoft-Сколково, который будет заниматься созданием технологий и продуктов для распознавания лиц и обработки мультимедийной информации.

На конференции было объявлено о доступности в России онлайн-сервиса для управления отношениями с клиентами Microsoft Dynamics CRM Online. Его оплата российскими заказчиками будет производиться по той же схеме, что и для других онлайн-сервисов Microsoft — по кредитной карте или по счету Microsoft Ireland Operations Limited. Однако для стартапов

“Сколково” этот сервис будет бесплатным. А 12 декабря на российский рынок выйдет новая версия флагманского ERP-решения Microsoft — Dynamics AX 2012. И еще один интересный для нашей страны анонс: финал всемирного конкурса студенческих ИТ-проектов Imagine Cup пройдет летом следующего года в Санкт-Петербурге.

Технические аспекты стратегии Microsoft раскрыл в своем выступлении корпоративный вице-президент подразделения серверов и инструментов Microsoft Скотт Гатри. В частности, он отметил, что сейчас разработка клиентского ПО все больше смещается в сторону облачной модели его использования, но при этом одновременно при создании программных продуктов и сервисов в значительной степени должны учитываться особенности конкретных клиентских устройств. Именно с решением таких в значительной мере противоречивых задач связаны изменения в архитектуре настольных ОС, реализованные в Windows 8.

Что же касается серверных приложений, то здесь актуальной задачей является обеспечение простого перемещения программных решений между традиционным вариантом он-премис-развертывания системы на площадке заказчика и облачной средой. Подобная поддержка совместимости уже реализована сейчас для Dynamics CRM, для SharePoint это будет сделано в его следующей версии, выход которой ожидается в следующем году. Аналогичное сближение он-премис- и облачного развертывания идет также на уровне ОС, большой шаг в этом направлении был сделан в этом году с реализацией поддержки виртуальных машин в Azure и с выпуском Windows Server 2012.

Свое выступление Скотт Гатри завершил словами: “Эра сервисов в мире ИТ уже наступила, и вы сами будете свидетелями того, как энергично Microsoft движется в этом направлении. Призываю вас не отставать!” □



Скотт Гатри: “Разработка ПО все больше смещается в сторону облачной модели его использования”

## РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

• “Пресса России. Объединенный каталог” (индекс 44098) ОАО “АРЗИ”

Альтернативная подписка в агентствах:

• ООО “Интер-Почта-2003” — осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ. Тел./факс (495) 580-9-580; 500-00-60; e-mail: interpochta@interpochta.ru; www.interpochta.ru

• ООО “Агентство Артос-ГАЛ” — осуществляет подписку всех государственных библиотек, юридических лиц в Москве, Московской области и крупных регионах РФ. Тел./факс (495) 788-39-88; e-mail: shop@setbook.ru; www.setbook.ru

• ООО “Урал-Пресс” г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах. Тел./факс (343) 26-26-543

**ВНИМАНИЕ!** Для оформления бесплатной корпоративной подписки на PC Week/RE можно обратиться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: [podpiska@skpress.ru](mailto:podpiska@skpress.ru), [pretenzii@skpress.ru](mailto:pretenzii@skpress.ru). Если у Вас возникли проблемы с получением номеров PC Week/RE по корпоративной подписке, пожалуйста, сообщите об этом в редакцию PC Week/RE по адресу: [editorial@pcweek.ru](mailto:editorial@pcweek.ru) или по телефону: (495) 974-2260. Редакция

(многоканальный); (343) 26-26-135; e-mail: [info@ural-press.ru](mailto:info@ural-press.ru); [www.ural-press.ru](http://www.ural-press.ru)

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В МОСКВЕ**  
ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

Тел. (495) 789-86-36; факс (495) 789-86-37; e-mail: [moskva@ural-press.ru](mailto:moskva@ural-press.ru)

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ**  
ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

Тел./факс (812) 962-91-89

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В КАЗАХСТАНЕ**  
ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

тел./факс 8(3152) 47-42-41; e-mail: [kazakhstan@ural-press.ru](mailto:kazakhstan@ural-press.ru)

• ЗАО “МК-Периодика” — осуществляет подписку физических и юридических лиц в РФ, ближнем и дальнем зарубежье.

Факс (495) 306-37-57; тел. (495) 672-71-93, 672-70-89; e-mail: [catalog@periodicals.ru](mailto:catalog@periodicals.ru); [info@periodicals.ru](mailto:info@periodicals.ru); [www.periodicals.ru](http://www.periodicals.ru)

• Подписное Агентство KSS —

осуществляет подписку в Украине. Тел./факс: 8-1038- (044)585-8080 [www.kss.kiev.ua](http://www.kss.kiev.ua), e-mail: [kss@kss.kiev.ua](mailto:kss@kss.kiev.ua)

**PCWEEK**  
RUSSIAN EDITION

№ 33  
(818)

БЕСПЛАТНАЯ  
ИНФОРМАЦИЯ  
ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
ФИРМА \_\_\_\_\_  
ДОЛЖНОСТЬ \_\_\_\_\_  
АДРЕС \_\_\_\_\_  
ТЕЛЕФОН \_\_\_\_\_  
ФАКС \_\_\_\_\_  
E-MAIL \_\_\_\_\_

- 1С .....1
- APC .....11
- CANON .....3
- CANON .....15
- DESTEN .....17
- DIGITAL-TEX .....19
- ELKO GROUP .....9
- ELKO GROUP .....24
- MARVEL .....5
- MICROSOFT .....13
- SAMSUNG .....7

ОТМЕТЬТЕ ФИРМЫ, ПО КОТОРЫМ ВЫ ХОТИТЕ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, И ВЫШЛИТЕ ЗАПОЛНЕННУЮ КАРТОЧКУ В АДРЕС РЕДАКЦИИ: 109147, РОССИЯ, МОСКВА, УЛ. МАРКСИСТСКАЯ, Д. 34, КОРП. 10, PC WEEK/RUSSIAN EDITION; или по факсу: +7 (495) 974-2260, 974-2263.



**SONY**  
make.believe

# БУДЬТЕ НА ВЫСОТЕ!



Ноутбук VAIO SV-S13A2V9R/S

**VAIO**

- Ощутите в руках компактный, лёгкий и прочный корпус из сплава магния и углеродного волокна.
- Оцените скорость работы ноутбука на базе процессора Intel® Core™ i7 с технологией Intel® Turbo Boost, мощной дискретной графикой и длительным временем работы от аккумулятора.

Реклама



 **elko**®

[www.elko.ru](http://www.elko.ru)

ООО «АЛЬМА» — авторизованный дистрибьютор ноутбуков VAIO в России

«Sony» и «VAIO» являются зарегистрированными товарными марками или товарными знаками Sony Corporation. «ELKO» - зарегистрированный товарный знак ELKO Group, Латвия. Остальные торговые знаки являются собственностью соответствующих правообладателей.