

PC WEEK RUSSIAN EDITION

18+



№ 3 (823) • 12 ФЕВРАЛЯ • 2013 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>

Новое решение

1С-Такском

Обмен электронными
счетами-фактурами
прямо в 1С:Предприятии 8

• Выгодно • Удобно • Быстро

v8.1c.ru/1c-taxcom

Бюджетные IBM Power обострят конкуренцию на рынке СМБ

СЕРГЕЙ СТЕЛЬМАХ

Корпорация IBM анонсировала серию недорогих, но высокопроизводительных серверов серии Power Systems для СМБ. Предполагается, что покупателями этой линейки систем хранения данных также станут компании

СЕРВЕРЫ из развивающихся стран. Стоимость сервера IBM Power 710 Express в базовой комплектации составит в США 5947 долл. Новинки поступят в продажу 20 февраля.

режения. Power 710 может применяться в качестве сервера инфраструктуры или сервера приложений, он имеет встроенные средства диагностики Light Path и поддерживает операционные системы AIX, IBM i и Linux. Кроме того, в нем реализованы технологии оптимизации рабочих нагрузок и управления энергопитанием.

Старший вице-президент IBM Systems & Technology Group Род Адкинс заявил Reuters, что Power 710 составит более дешевую альтернативу оборудованию Oracle (Sparc) и HP (Itanium): «Новые системы IBM демонстрируют наше стремление предложить СМБ качественные инструменты для хранения данных. Мы полагаем, что теперь технологии облачных вычислений и больших данных, ранее используемые лишь крупными предприятиями, станут доступны и массовому пользователю».

Новая линейка серверов IBM примерно на 50% дешевле предшественников из серии Power, что делает их привлекательными для рынков развивающихся стран Африки, Южной Америки и Юго-Восточной Азии, полагает Адкинс.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶



IBM Power 710 Express — сервер для СМБ

Power 710 представляет собой сервер с одним сокетом, поддерживающий 4-, 6- и 8-ядерные модули процессоров POWER7 в форм-факторе 2U, оптимизированном для монтажа в стойку. Как заявляет производитель, он прост в развертывании и управлении, а также обеспечивает высокий уровень производительности, надежности и энергосбе-

Российская криптография для iOS

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Компания «Аладдин Р.Д.» выпустила в продажу комплект JC SDK, предназначенный для обеспечения работающих на платформе Apple iOS программных приложений средствами сертифицированной российской криптографии, для поддержки инфра-

РЕШЕНИЯ структуры открытых ключей шифрования (PKI) и удостоверяющих центров. В числе таких приложений, по мнению представителей «Аладдин Р.Д.», прежде всего могут быть решения VPN, защищенная электронная почта, интернет-банкинг, дистанционное банковское обслуживание, электронный документооборот и т. п.

Как сообщил Сергей Груздев, генеральный директор компании «Аладдин Р.Д.», традиционно сосредоточенной на сегментах крупных корпоративных ИТ-пользователей и B2C, обратить внимание на рынок средств разработки программных приложений для мобильных устройств заставила его динамика и абсолютные показатели роста. Так, согласно прогнозам Gartner, внедрение мобильных пользовательских

устройств в корпоративные ИТ-системы станет самым значительным трендом, влияющим на ИТ в ближайшие 10 лет, а к концу 2015 г. 75% создаваемых программных продуктов будут предназначены для мобильных платформ.

По словам г-на Груздева, опыт его компании свидетельствует о том, что в среде российских пользователей, особенно



Подключение смарт-карт с российской криптографией на борту для обслуживания программных приложений, работающих на iOS

из числа руководителей высшего звена мобильные устройства на платформе iOS очень популярны. С учетом высокой значимости бизнес-ролей пользователей-управленцев, важности информации, к которой они имеют доступ (в том числе со своих мобильных устройств), архитектурных ограничений платформы iOS, бизнес-политики корпорации Apple,

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

В НОМЕРЕ:

- Дума хочет «узаконить» Интернет **2**
- Уволить и не пожалеть **8**
- Что ждет ИТ в 2013-м **11**
- «Страшно, аж жуть...» **13**
- Региональные з-правительства **15**
- PC Week Review: Документооборот **16**

Делл возвращает себе свой Dell

СЕРГЕЙ СТЕЛЬМАХ

Ранее циркулировавшие слухи о том, что американская Dell выкупит свои акции и станет частной компанией, подтвердились. На официальном сайте Dell сообщается, что ею подписано окончательное соглашение, по условиям которого основатель, председатель и главный исполнительный директор Dell Майкл Делл и инвестиционный фонд Silver Lake Partners выкупят у акционеров компании принадлежащие им акции. Еще одним партнером основателя компании по обратному выкупу акций станет Microsoft, предоставившая Майклу Деллу заем в размере 2 млрд. долл., сообщает Reuters.

За каждую обыкновенную акцию будет выплачено 13,65 долл. наличными, что в сумме составляет 24,4 млрд. долл. Нужно заметить, что на момент закрытия торгов 11 января 2013 г. стоимость одной акции Dell составляла 10,88 долл., поэтому акционеры компании получат премию в размере 25% от стоимости акций. Ожидается, что долговое финансирование для Dell предоставят такие банки, как Bank of America Merrill Lynch, Barclays, Credit Suisse и RBC Capital.

Финансовый директор Dell Брайан Гледден заявил Reuters, что новый статус компании не предполагает каких-то кар-

динальных изменений в дальнейшей стратегии Dell, но поможет ей избежать излишнего контроля и ограничений, связанных с деятельностью компании в качестве публичной.

Аналитики в целом благосклонно восприняли известие о приватизации американской корпорации. «Это возможность для Майкла Делла сделать управление компанией более гибким, но она не избавит Dell от тех проблем, которые у нее наблюдаются на компьютерном рынке», — считает аналитик FBN Securities Шейла Зейрафи. Главный аналитик Enderle Group Роб Эндерли полагает, что статус частной компании даст Dell возможность восстановления роста бизнеса без оглядки на публичных акционеров, что «позволит компании лучше соответствовать быстро меняющимся реалиям рынка и работать с ловкостью частной, но ресурсами большой компании».

После завершения сделки (ее закрытие ожидается до конца II квартала 2013—2014 финансового года Dell) Майкл Делл

вернет себе контроль над компанией, основанной им еще в 1984 г. В настоящее время он владеет 16% акций Dell, стоимость которых составляет около 3,7 млрд. долл., и является одним из ее крупнейших частных акционеров.

Своего пика рыночная капитализация Dell достигла в 2006 г. — корпорация тогда оценивалась в 100 млрд. долл., но с того времени ее стоимость демонстрирует постоянное снижение, а в прошлом году акции производителя из-за падения спроса на компьютеры и вовсе подешевели на 31%. По данным Gartner, в 2012 г. Dell поставила на мировой рынок 37,6 млн. персональных компьютеров, заняв 10,7% рынка — третье место после HP и Lenovo.

Не лучшим образом у Dell складывается бизнес на рынке планшетов и смартфонов. Более того, в конце прошлого года компания свернула производство смартфонов, не выдержав конкуренции с Samsung и Apple. Что касается план-



Майкл Делл сможет управлять компанией без оглядки на биржу

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

ISSN 1560-6929



13 003



9 771560 692004

ПОДПИСНОЙ ИНДЕКС 32485 (по каталогу ЦРПА «Роспечать»)

Законотворцы о новых инициативах государства в Интернете

ДЕНИС ВОЕЙКОВ

Накануне международного Дня безопасного Интернета, отмечаемого в мире 5 февраля, в Москве в рамках тематического круглого стола журналисты смогли узнать некоторые подробности о новых законодательских инициативах депутатов, направленных на регулирование Сети.

Как сообщил первый заместитель председателя комитета Госдумы по информационной политике, ИТ и связи Вадим Деньгин, данный комитет сейчас ожидает от Администрации Президента “скелет” так называемого закона об Интернете. Какие именно сферы охватит данный закон, г-н Деньгин не уточнил, однако заверил, что помимо слушаний и заседаний внутри комитета проект подвергнется всестороннему общественному обсуждению — ни одна из заинтересованных сторон проигнорирована не будет.

Кроме того, г-н Деньгин отметил, что у его комитета и у него лично есть несколько собственных приоритетных позиций. Первая — защита данных. Вторая — поддержка отечественных производителей железа и софта. (Дескать, если мы и дальше будем сидеть на всем западном, то нам в один прекрасный момент могут отключить жизнеобеспечение.) Третья — эффективное использование недавних законов для борьбы с детской порнографией, пропагандой наркотиков и склонением к суициду. В этом смысле г-н Деньгин указал на то, что государству свои успехи в борьбе с киберпреступностью нужно в хорошем смысле рекламировать — широко освещать, кто понес наказание, какое и за что.



Вадим Деньгин

Член Комитета Совета Федерации по науке, образованию, культуре и информационной политике Руслан Гаттаров свое выступление начал с темы кибербезопасности, отметив, что буквально за последние полгода это слово из технической среды прочно вошло в лексикон политиков. Президент страны за последние полтора месяца трижды поднимал данную тему, а 15 января подписал всем известный указ о создании специальной системы, которая будет отслеживать кибератаки на интернет-СМИ и информагентства, а также предотвращать киберпреступления.

По мнению г-на Гаттарова, общая кибербезопасность страны должна развиваться в трех направлениях: граждане и общество, бизнес, государство. Как можно было понять с его слов, президентский указ в большей мере касается именно государства, бизнес традиционно блюдет свою безопасность самостоятельно, а самым незащищенным субъектом остается гражданин. В этой связи сенатор отметил, что в СФ сейчас склоняются к принятию некой всеохватывающей стратегии кибербезопасности. И в этом смысле лично г-ну Гаттарову импонирует стратегия Великобритании, прописанная, в его понимании, предельно четко и ясно. Главная обозначенная цель — цифровой суверенитет государства. А в части законов — предписание судьям разбирать киберпреступления по существующим законам, приравнивая правонарушения в Сети к аналогичным деяниям в реальной жизни. При этом всем силовым структурам, занимающимся классической безопасностью, рекомендовано провести ИТ-обучение сотрудников.

Г-н Гаттаров уверен, что России необходим аналогичный комплексный документ (простой и понятный для любого гражданина), который должен будет принять Совет и подписать Президент. Желательный способ создания документа — так называемый краудсорсинг. (Только так он будет принят обществом и, значит, станет полноценно использоваться.)

Второй темой выступления г-на Гаттарова стала защита персональных данных. По его мнению, России нужно ратифицировать соответствующую международную конвенцию, а для этого серьезно изменить закон № 152-ФЗ. Как пояснил сенатор, если сейчас вы по какому-либо направлению своего бизнеса захотите собирать персональные данные, то вам будет представлено неимоверное количество требований того, как именно их необходимо хранить. Потом к вам придет специалист, все проверит и выдаст удостоверяющий сертификат, который, по мнению г-на Гаттарова, сейчас является в чистом виде индульгенцией. Дело в том, что с момента его выдачи, что бы вы ни сделали с данными (продали, потеряли, забыли и пр.), с выданным документом вас накажут всего на 1000 руб. (в США и Европе штрафы для корпораций могут достигать полу-миллиарда долл.). Сенатор считает такое положение вещей неверным, хотя и располагает расчетами специалистов, по которым выходит, что в настоящий момент бизнесу и государству для того, чтобы



Руслан Гаттаров

обеспечить хранение данных по существующему закону, нужно потратить примерно 5% ВВП.

В связи со всем вышесказанным г-н Гаттаров заверил, что СФ намерен вернуться к данному вопросу. Уже в 20-х числах февраля будет сформирована соответствующая рабочая группа. Из-

менение ситуации видится Гаттарову в двух плоскостях: снижение технических требований и дифференциация ответственности для физических и юридических лиц. Например, по его мнению, компании уровня большой мобильной тройки за утерю данных должны наказываться на миллионы рублей.

Последняя упомянутая г-ном Гаттаровым государственная инициатива по поводу регулирования отношений в Интернете касалась сетевых провайдеров. В СФ уже подготовлен законопроект, который обяжет их информировать клиентов о существовании систем так называемого родительского контроля. (Дескать, 90% подключаемых родителей об этом не знают.)

Как можно было понять из последующего за этим выступления председателя правления Регионального общественного центра интернет-технологий (РОЦИТ) Марка Твердынина, в лице его организации инициативы СФ, а также идея принятия закона об Интернете никакого принципиального противодействия не встретят. Более того, РОЦИТ в полной мере готов оказывать экспертную поддержку.

Новые копии Samsung формата А3

ОЛГА ЗВОНАРЕВА

Компания Samsung Electronics представила в Москве новые линейки копиров формата А3 — цветные CLX-9201/9251/9301 и CLX-9252/9352, а также монохромные SCX-8123/8128 и SCX-8230/8240.

Новые модели явились продолжением линейки выпущенных в ноябре 2011 г. первых машин Samsung формата А3. Как рассказал руководитель отдела по работе с партнерами Олег Епишин, они предназначены для компаний разного уровня: от СМБ до крупных организаций. Устройства сочетают в себе компактность и высокую производительность, используют технологию обработки изображений Rendering Engine for Clean Pages (ReCP), а также современные средства защиты информации — AES-шифрование, идентификация пользователя, сетевая идентификация.



Олег Епишин

Копиры линейки Polaris, ориентированные на малый и средний бизнес, оснащены двухъядерным процессором Samsung с частотой 1 ГГц, который позволяет увеличить скорость обработки данных при печати и сканировании в 1,5 раза по сравнению с устройствами на одноядерных процессорах.

Модели CLX-9201/ 9251/ 9301, печатающие в цвете, обеспечивают скорость печати 20, 25 и 30 стр./мин, копиры SCX-8123/8128, осуществляющие печать в монохромном режиме, — 23 и 28 стр./мин соответственно.

Как сообщил Борис Яценко — специалист отдела продаж ИТ-департамента, технология объединения видеоконтроллера, системной платы и платы сканера в единую материнскую плату позволяет снизить энергопотребление почти вдвое, а также уменьшить риск выхода из строя отдельных составляющих.

Устройства линейки Polaris обладают необходимым набором опций, которые позволяют расширить функционал под нужды пользователей. Для быстрой экономичной обработки, электронного архивирования, индексирования и поиска решение Samsung SmartThru интегрирует документы в цифровой поток и обеспечивает передачу информации между подразделениями посредством факса, FTP, E-mail и в системе Microsoft SharePoint.

Пользовательский интерфейс был переработан и теперь управление принтером напоминает процесс управления смартфоном. Кроме того, была добавлена функция поиска по ключевым словам.

Основными заказчиками линейки копиров Cosmos специалисты Samsung видят представителей среднего и крупного бизнеса — компании, которые включают в себя целые подразделения копирования и печати, копируемые центры, где необходима высокая надежность и производительность.

Обладая тем же техническим оснащением, что и серия копиров Polaris

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

IBM наращивает аналитику

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

Компания IBM покупает частную американскую фирму Star Analytics, поставщика программных средств для автоматизации извлечения данных и их интеграции с приложениями бизнес-анализа (BI). Условия сделки не сообщаются. IBM собирается объединить продукты Star Analytics со своими BI-системами, чтобы пользователи могли быстрее получать доступ к специализированным источникам данным и анализировать их в реальном времени. По словам представителя IBM, особенно инструменты Star Analytics пригодятся для доступа к информации, которая хранится в финансовых приложениях и которую затем можно обработать с помощью решений IBM для бизнес-анализа и повышения эффективности управления (Performance Management).

Сейчас, когда объемы данных стремительно растут, предприятиям становится все труднее извлекать из них полезную информацию. Они хотят автоматизировать этот процесс и предоставить пользователям возможность обращаться к нужным данным методом самообслуживания.

Star Analytics предлагает для этого инструменты, позволяющие интегрировать важную информацию, приложения для составления отчетов и средства бизнес-анализа, размещенные в корпоративных информационных системах и облачных средах. У компании есть два продукта. Первый — Star Integration Server, представляет собой инструмент для извлечения бизнес-информации и метаданных из систем Oracle Essbase, Oracle Hyperion Planning и Oracle Hyperion Financial Management. Затем эти данные можно использовать с самыми разными приложениями для составления отчетов и информационными хранилищами. Star

Integration Server обеспечивает прямую (native) связь с реляционными СУБД, такими как Oracle, IBM DB2 и Microsoft SQL Server, а также с “плоскими” файлами. Второй продукт — Star Command Center служит для упрощения и контроля за этим процессом, позволяя автоматизировать работу с разными бизнес-приложениями.

Предполагается, что благодаря этим инструментам IBM сможет расширить возможности средств бизнес-анализа больших данных (Big Data). Это важно для компании, так как на прошедшей недавно конференции, посвященной годовым итогам, софтверное подразделение IBM было названо главным двигателем роста дохода и прибыли. Так, за последние десять лет оборот этого подразделения удвоился, а прибыль утроилась, в 2012-м на его долю пришлось 11 млрд. долл. прибыли. При этом доход от средств бизнес-анализа вырос за последний год на 13%, и IBM надеется к концу 2015-го заработать на BI 16 млрд. долл.

Сейчас на первый план выходят технологии для бизнес-анализа больших данных, позволяющие упростить и ускорить совместное использование важной информации в рамках всего предприятия. По прогнозу IDC, рынок таких средств и услуг будет ежегодно расти на 40% и в результате увеличится с 3,2 млрд. долл. в 2010-м до 16,9 млрд. долл. в 2015-м.

Видимо поэтому IBM активно скупает поставщиков средств BI. Так, с 2005-го компания потратила на это более 16 млрд. долл., поглотив 35 компаний, специализирующихся в области бизнес-анализа и больших данных.

По плану сделка со Star Analytics завершится в I квартале, и тогда компания войдет в состав подразделения Business Analytics Software Group.

Oracle интересуется унифицированными коммуникациями

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

Компания Oracle совершила первую крупную сделку в этом году, объявив о покупке за 1,7 млрд. долл. американской фирмы Acme Packets, которая специализируется в области унифицированных коммуникаций. По плану сделка завершится в первой половине этого года, и тогда Acme Packets станет частью подразделения Oracle Communications.

Эта новость стала неожиданной, хотя слухи о продаже Acme Packets появились еще в прошлом году. Но тогда считалось, что возможными претендентами могут стать лидеры сетевого рынка, такие как Cisco или Juniper Networks. Никто не предполагал, что покупателем будет Oracle, которая раньше мало интересовалась коммуникационной инфраструктурой. Поэтому сделка вызвала целый ряд вопросов.

Acme Packets, основанная в 2000-м, предлагает семейство продуктов Net-Net, которые представляют собой пограничные контроллеры сессий (Session Border Controller, SBC) — функциональные элементы IP-сетей. Они нужны потому, что сигнализация в IP-сетях, обрабатываемая программными коммутаторами, передается на пятом уровне модели OSI, а данные — на третьем, на котором функционируют IP-маршрутизаторы. SBC-контроллеры обеспечивают защиту сессий работы приложений и назначают приоритеты сетевым пакетам в соответствии

с правилами качества обслуживания, задаваемыми пользователями или приложениями. Кроме того, Acme Packets продвигает мультисервисные шлюзы для защиты и прокси-серверы для маршрутизации сессий.

Компания является одним из ведущих игроков рынка SBC, на котором занимает около 40% (по оценке Infonetics Research). Правда, в прошлом году ее обошла Cisco, захватившая первое место. Сам рынок SBC быстро растет и, по прогнозу Infonetics Research, достигнет к 2016-му 527 млн. долл.

Сначала дела у Acme Packets шли неплохо. У нее есть 1900 корпоративных заказчиков, в том числе 89 из 100 крупнейших коммуникационных компаний. Но после кризиса телекоммуникационные операторы стали покупать меньше оборудования, в результате в 2012-м оборот компании сократился почти на 11%, до 273,4 млн. долл., а убытки составили 5,2 млн. долл.

Поэтому у наблюдателей появился ряд вопросов. Почему Oracle платит за убыточную компанию на 22% больше ее рыночной цены, в шесть раз больше ее прошлогоднего оборота и намного больше объема рынка, на котором она работает?

Сама Oracle дает довольно туманный ответ. По словам ее президента Марка


Марк Хёрд

Хёрда, эта сделка выполняется в рамках стратегии, направленной на интеграцию лучших в своем классе продуктов, которые удовлетворяют насущные требования заказчиков в ключевых отраслях.

Предполагается, что добавление продуктов Acme Packets к коммуникационному портфелю Oracle позволит сервис-провайдерам и предприятиям ускорить переход на сети, полностью основанные на протоколе IP, так как обеспечит безопасную и надежную связь между устройствами через любую сеть. В результате объединения технологий Oracle сможет предложить заказчикам законченный портфель средств, поддерживающих внедрение, развитие и монетизацию IP-сетей.

Неудовлетворенные таким распылчатый объяснением наблюдатели выдвигают свои предположения. Некоторые полагают, что Oracle хочет предложить что-нибудь интересное сервис-провайдерам, которые раньше охотно покупали ПО и оборудование Sun Microsystems, а для этого хочет создать комплект аппаратно-программных средств, подобный тому, которым Sun успешно торговала в начале 2000-х. Действительно, продукты Acme Packets поддерживают базовые сетевые сервисы, обеспечивая безопасную и быструю работу приложений электронной почты, мгновен-

ного обмена сообщениями, календарного планирования, голосовой связи и телеконференций, для которых хорошо подходит устройство Sun Ray.

Другие отмечают, что Acme Packets продвигает не только оборудование, но и софт, который Oracle может встроить в Sun-серверы и создать новую линейку сетевых продуктов, включающую и устройства Acme Packets. Ведь не случайно Oracle уже проявила интерес к программно-конфигурируемым сетям (Software-Defined Networks), купив в прошлом году одного из игроков этого рынка — компанию Xsigo.

В целом аналитики одобряют эту сделку, считая, что она поможет Oracle расширить контакты с телекоммуникационными компаниями, многие из которых уже используют ее базы данных и бизнес-приложения. Кроме того, добавление технологий Acme Packets может подстегнуть спрос на серверы Sun, продажи которых сокращаются.

К тому же наблюдатели отмечают, что сейчас телекоммуникационные операторы вновь начинают обновление сетевого оборудования, а это должно благоприятно повлиять на бизнес Acme Packets.

Но какими бы ни были планы Oracle, ясно одно. Выходя в область коммуникаций, Oracle бросает вызов Cisco, Juniper и другим сетевым игрокам, которые тоже хотят воспользоваться ростом сетевого рынка, вызванного бумом спроса на мобильные устройства.

Red Hat рассчитывает на крупные проекты

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

Примерно год назад компания Red Hat открыла офис в России, а недавно заключила дистрибуторское соглашение с фирмой «Аксонфт». Планируется значительное расширение российского офиса и партнерской сети. Чем вызван такой интерес к нашей стране?

По словам Фила Эндрюса, вице-президента Red Hat по Северной и Восточной Европе, с одной стороны, российский рынок ПО невелик, так как в среднем его вклад в доход любой крупной софтверной компании не превышает 1—1,5%, но, с другой стороны, в России сложилась благоприятная ситуация для продвижения свободного ПО: «Имеется большая инсталлированная база Unix, происходит переход телекоммуникационных и государственных ИТ-инфраструктур на веб-технологии, предприятия сокращают ИТ-бюджеты, но требуют ИТ-подразделений больше отдачи. Поэтому мы решили инвестировать в Россию, хотя это — не самая дешевая страна для развития бизнеса».

Сейчас деятельность Red Hat в России проходит стадию становления. «В течение ближайших двух лет мы будем фокусироваться на трех областях: расширять сеть по продвижению продуктов, устанавливать тесные партнерские отношения с системными интеграторами и привлекать независимых поставщиков ПО к нашей платформе», — сказал Фил Эндрюс.

Уже есть первые результаты. По словам Сергея Бугрина, главы представительства Red Hat в России и СНГ, в этом финансовом году ожидается увеличение дохода на 75—100%, такой же темп запланирован и на ближайшие годы. При этом он подчеркнул, что это — рост не с нуля, так как компания работает в нашей стране уже семь лет, но раньше действовала не на-

прямую. «Для полного развертывания деятельности в стране нужно три-пять лет. Например, в Великобритании за четыре года наш бизнес вырос втрое. Думаю, что в России будет примерно то же самое», — выразил надежду Фил Эндрюс.

Сейчас в российском представительстве работает пять человек, но в течение года планируется нанять еще 13 сотрудников по продажам и маркетингу, 10 специалистов по поддержке заказчиков и двух человек для управления заказами. «Регион

Восточной Европы является для нас ключевым с точки зрения инвестиций», — пояснил Фил Эндрюс.

Что касается бизнеса Red Hat в мире, то он стабильно растет. Так, на 2012 финансовый год запланирован доход 1,13 млрд. долл. (в прошлом году — 909 млн. долл.). Наибольший вклад в оборот вносит Америка (58%), далее следуют регионы ЕМЕА (25%) и APAC (17%). При этом компания зарабатывает только на подписках на техподдержку, так как само ПО — бесплатное. Продукты Red Hat применяются в самых разных отраслях, но наиболее перспективными являются финансовый, телекоммуникационный и государственный секторы.

Хотя Red Hat существует уже 20 лет, стремительный рост начался шесть-семь лет назад. Фил Эндрюс объяснил это рядом причин. Во-первых, качество открытого ПО выросло, заказчики стали доверять этой технологии свои ответственные задания. Во-вторых, люди убедились, что самостоятельно внедрять и поддерживать СПО сложно и лучше передать это на аутсорсинг другим компаниям, таким как Red Hat. «У нас этим занимается 2500 специалистов, на это мы тратим порядка 250 млн. долл. в год», — сказал Фил Эндрюс. В-третьих, Red Hat несколько лет назад занялась диверсификацией бизнеса и превратилась из поставщика Linux в компанию,

продвигающую целый ряд продуктов для ИТ-инфраструктуры, включая связующее ПО JBoss, средства виртуализации RHEV, системы хранения данных и пакеты для облачных вычислений.

Все эти продукты компания продвигает и в России, но с фокусом на Linux, средства виртуализации и облачные решения. Как и в других странах, продажами занимаются только партнеры. «Одна из наших приоритетных задач — расширять территориальный охват. Это был решающий критерий при выборе дистрибутора», — объяснил Сергей Бугрин и добавил, что по плану у компании будет два дистрибутора.

«У нас 31 региональное представительство, больше половины за Уралом. Это обеспечивает присутствие в регионах», — рассказал Михаил Прибочий, генеральный директор «Аксонфт». — В нашем портфеле продукты свыше тысячи вендоров, порядка тридцати из них мы считаем ключевыми и сотрудничаем с ними как VAD-дистрибутор, помогая партнерам в работе с конкретными заказчиками, в предпродажном обслуживании и в обучении. План на стартовый период мы выполнили и даже перевыполнили — за три месяца мы сделали половину оборота Red Hat в России за весь предыдущий год».

Михаил Прибочий отметил, что по темпам роста российский рынок СПО опережает мировой, и в качестве доказательства привел оценки независимых аналитиков. По данным компании Gartner, мировой рынок СПО в среднем ежегодно растет на 18% и в результате увеличился с 4 млрд. долл. в 2010-м до 6 млрд. долл. в 2012-м. В России темп роста выше — 30% в год, а объем — 150 млн. долл. в 2012-м и, по прогнозу, 200 млрд. долл. в 2013-м.

По его словам, у нас СПО уже используют 25 министерств и федеральных гос-

организаций, 21 регион России принимает и обрабатывает федеральные сведения в среде СПО, а порядка 100 тыс. российских школ оснащены Linux.

Но у нашего рынка СПО есть свои особенности. «К сожалению, крупные заказчики пока покупают лишь немного подписок, поэтому сейчас наш фокус направлен на реализацию действительно больших проектов, которые уже на подходе», — сказал Сергей Бугрин.

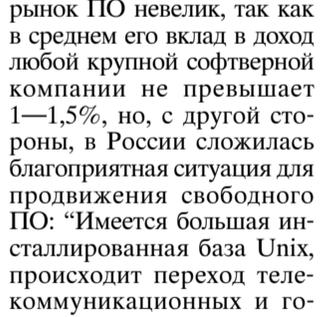
Однако Фил Эндрюс считает, что это — не национальная особенность, а типичная картина: «Когда мы выходим на рынок в какой-либо стране, то на первом этапе продвигаем Linux в качестве

замены Unix на x86-серверах. Но обычно заказчики не выбрасывают все сразу, а сначала покупают несколько подписок, и лишь убедившись в сокращении затрат и получив опыт, увеличивают число Linux-серверов и внедряют другие наши продукты. Тогда начинается быстрый рост. Так, на Западе в некоторых банках установлено 30—40 тыс. Linux-серверов».

По словам Фила Эндрюса, в России тоже уже есть внедрения в банках, а на подходе проекты с нефтехимической и транспортной отраслями. Для продвижения продуктов Red Hat сейчас проводит их сертификацию по стандартам ФСТЭК.

Что касается госсектора, то там тоже намечаются проекты, но, по мнению Сергея Бугрина, они важны, скорее, для повышения известности и узнаваемости компании: «Мы считаем, что помимо госсектора есть и другие перспективные отрасли — финансовая, телекоммуникационная. Там люди считают деньги и реализуют серьезные проекты».

В ближайших планах компании расширение сотрудничества с ассоциацией РАСПО и университетами. Что касается создания центра разработки, то пока таких планов нет. В Восточной Европе уже есть подобный центр в Чехии, в котором работает 500 человек.


Фил Эндрюс

Сергей Бугрин

СОДЕРЖАНИЕ

№ 3 (823) • 12 ФЕВРАЛЯ, 2013 • СТРАНИЦА 4

НОВОСТИ

- 1 **IBM** анонсировала серию высокопроизводительных серверов Power Systems для СМБ
- 1 **Новации “Аладдин Р.Д.”** как катализатор рынка мобильных программных приложений
- 1 **Майкл Делл** возвращает себе контроль над компанией
- 2 **Новые законодательские инициативы** депутатов Госдумы, направленные на регулирование Сети
- 2 **Новые модели копиров** компании Samsung Electronics
- 2 **IBM** объединяет продукты Star Analytics со своими BI-системами
- 3 **Oracle** выходит в область коммуникаций

3 **Фил Эндрюс:** “Регион Восточной Европы является для нас ключевым с точки зрения инвестиций”

ЭКСПЕРТИЗА

- 7 **Технологическая стратегия** создания и развития Wi-Fi-сети корпоративного уровня
- 7 **Мобильное решение** для службы доставки грузов
- 8 **Как расстаться** с увольняемыми сотрудниками без нежелательных последствий
- 9 **Действенные способы** борьбы с текучестью кадров
- 10 **Ритейл** проявляет интерес к аутсорсингу в сфере информационных технологий

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

АйТи	20	Ситилинк	12	DIRECTUM	19	Microsoft	1,10,12
Аквариус	12	ФОРС	14	ELKO Russia	12	OCS Distribution	12
Аксонфт	3	Юлмарт	12	Google	10	Oracle	3,10
Аладдин Р.Д.	1	Асер	12	HP	12	Red Hat	3
ИнтерТраст	18	Acme Packets	3	IBM	1,2	Samsung Electronics	2
Логика бизнеса 2.0	20	Dell	1	iRu	12	Star Analytics	2
Марвел-Дистрибуция	12	Deskartes	10	Lenovo	12		

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.

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

11 **Новые возможности** и новые риски в 2013 г.



- 12 **Перспективы** отечественного рынка ПК
- 13 **В 2013 г.** угроз информационной безопасности меньше не станет
- 14 **Построение** э-правительства в регионах России

PC WEEK REVIEW: ДОКУМЕНТООБОРОТ

- 16 **Тенденции развития** российского рынка ЕСМ/СЭД
- 18 **Новое ПО** CompanyMedia компании “ИнтерТраст”
- 19 **Что влияет** на динамику рынка ЕСМ
- 20 **“Логика бизнеса 2.0”** расширяет спектр предложений для заказчиков

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

Новые законодательные инициативы государства в Интернете

Денис Воейков,
pcweek.ru/gover/blog

В преддверии Международного дня безопасного Интернета в “РИА Новости” прошел весьма обширный (по составу участников) тематический круглый стол. Интерес представляли выступления тех, кто так или иначе действительно что-то на тему Интернета решает: первого заместителя председателя комитета ГД по информационной политике, информационным технологиям и связи Вадима Деньгина и члена Комитета СФ по науке, образованию, культуре и информационной политике Руслана Гаттарова.

По их словам, в государстве сейчас зреет еще несколько “сетевых документов”. Во-первых, совсем скоро Администрация Президента представит так называемый закон об Интернете — свое понимание проблемы.

Во-вторых, комитет Гаттарова намерен инициировать создание некоей всеобъемлющей стратегии кибербезопасности, которая должна охватить все сферы государства и содержать цели, задачи и действия по трем основным направлениям: гражданин-общество, бизнес, собственно государство.

В-третьих, Гаттаров планирует вернуться к теме защиты персональных данных. (Сейчас, в его понимании, для сертифицированных нарушителей установлены слишком маленькие штрафы, а вся тематика регулируется очень большим количеством требований.)

В-четвертых, уже подготовлен законопроект, который обяжет всех интернет-операторов информировать клиентов о том, что есть различные системы родительского контроля (дескать, 90% подключаемых родителей об этом не знают)...

Почему выпускники вузов не трудоустраиваются по специальности?

Владимир Митин,
pcweek.ru/gover/blog

Уже неоднократно отмечалось, что главное “бrevno” на пути расширения деятельности ИТ-компаний и увеличения доли ИТ-отрасли в ВВП России

(с 1% в 2011 г. до 2,4% в 2020-м) — нехватка квалифицированных кадров.

Но странная складывается ситуация. Вот смотрите. В последний день января председатель Правительства РФ Дмитрий Медведев утвердил 36-страничные “Основные направления деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года”.

В разделе III “Основных направлений деятельности...” есть подраздел “Развитие профессионального образования и рынка квалифицированного труда”. А в этом подразделе есть такие слова: “В целях повышения качества профессионального образования будет обеспечен переход к современным программам высшего и дополнительного образования, отвечающего требованиям, предъявляемым экономикой и обществом. Удельный вес численности выпускников образовательных организаций, трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной специальности, увеличится с 40 процентов в 2011 году до 55,6 процента в 2018 году”.

Но почему сложилась такая просто катастрофическая ситуация? Вузы учат не тому, чему надо? Или экономика работает так, что ей не требуются “светлые головы” с хорошим высшим образованием?

Удивляет также, что даже к далекому 2018-му году удельный вес численности выпускников отечественных образовательных организаций, трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной специальности, планируется увеличить лишь до жалких 55,6 процентов...

Дипломантов лучших работ документоведения — на сцену!

Андрей Колесов,
pcweek.ru/ecm/blog

Вот какой парадокс: мы тут в блогах-соцсетях жалуемся на отсутствие внятной терминологической базы и на застой в документоведческой науке, а параллельно идет совсем иная жизнь, в которой выясняется, что и наука есть, и исследования ведутся, и даже раздаются премии и дипломы за них.

В прошлый раз разговор (по наводке Натальи Храмцовой) я завел про моно-

графию Е. А. Плешкевича “Эволюция теоретических представлений о документе” (мнения экспертного сообщества о работе услышать не удалось, пришлось ограничиться своим — “слабо”). И вот опять же Наталья Храмцовская сообщила на форуме о подведении итогов еще одного конкурса, на этот раз — Росархива.

Получается, что мы тут ломаем копыта в борьбе с терминологическими ветряными мельницами, а все проблемы на самом деле уже давно решены на высоком научном уровне! Остается только взять отмеченную дипломом первой степени работу и...

Легко сказать “взять”. Где ее возьмешь?! Посмотрите на сайте Росархива длинный список работ, отмеченных наградами, — нет ни одной ссылки на собственно работу. Как это понимать? Я понимаю как откровенное намерение изолировать общественность от собственно работ. Чтобы усложнить возможность для любопытствующих познакомиться с тем, что на самом деле было удостоено внимания ведомства. А то будут смотреть научные работы кому не лень, будут высказывать свои мнения сомнительной профессиональности...

Госдума как организатор облачных катаклизмов в России

Андрей Колесов,
pcweek.ru/its/blog

“Господи, спаси от друзей, а от врагов я сам спасусь” — эту поговорку часто вспоминали в формировавшейся российской ИТ-отрасли в 90-е годы, отвечая на вопрос “Как вы считаете: может быть, нужно начать какие-то диалоги с государством на предмет оказания помощи в развитии нашего ИТ-рынка?” Ответ был единодушным: “Ни в коем случае! Чем меньше они будут заниматься поддержкой ИТ, тем лучше для ИТ будет”.

Те благословенные времена (90-е) давно прошли. И сейчас понимаешь, что даже удары “ниже пояса” вроде дефолта 1998 г. были не так страшны, как инвестиционные программы сегодняшнего дня. РБК Daily поведало об очередной напасти.

В Госдуме обсудили создание облачной платформы для кооперации инже-

ров и производителей. Цель проекта — снизить капитальные затраты российских разработчиков. На “индустриальный фейсбук” государство готово выделить в 2014 г. до 30 млрд. руб.

Читая такие новости, чувствуешь себя жителем полуострова Флорида, слушающим очередное сообщение о зарождении урагана то ли в центре Мексиканского залива, то ли в Карибском море... Что делать: готовиться к эвакуации в центр материка? Укреплять жилище, потрепанное в прошлый раз? А может, ураган все же пройдет стороной?...

ИТ стремительно лишают работы средний класс

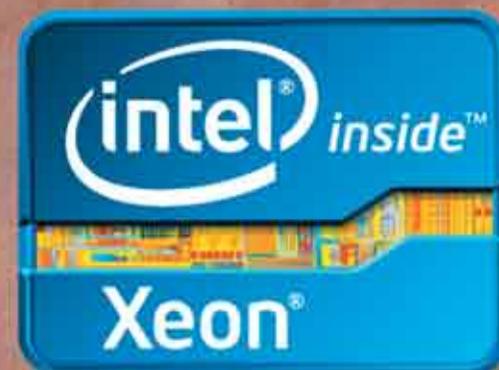
Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Работы, конечно, скоро заменят множество сотрудников, занимающихся физическим трудом или чем-то схожим на производстве, в массовом обслуживании, торговле и т. п. Однако гораздо быстрее потеряют работу массы среднего класса, так как гораздо проще заменить софтом человека, в основном просиживающего за компьютером и выполняющего не слишком сложные операции.

Этой теме посвящена статья в Washington Post. Ее автор полагает, что основной движущей силой станут большие данные и облака. Классические КИС, дополненные, например, интеллектуальными системами сбора данных (уникальные технологии, уже реализованные на базе приставки Kinect тому пример) и мощной аналитикой, позволят обходиться без специалистов по сбору, вводу и корректировке информации.

Агентство The Associated Press изучило ситуацию в 20 странах и отметило, что по всему миру стремительно исчезают рабочие места в отраслях, где типично сосредоточен средний класс. Уровень их зарплат в пересчете на наши реалии составляет от 100 до 200 тыс. руб. Так, в 17 странах Европы начиная с 2008-го исчезли 7,5 млн. подобных рабочих мест. В абсолютном большинстве случаев на смену живым людям пришли либо роботы, либо софт, которые выполняют работу точнее, быстрее и качественнее....

NIAGARA
Российские Суперкомпьютеры



Niagara. Просто, удобно, надежно

**Серверы Niagara
- мы знаем,
как заставить
технологии
работать на вас.**



Процессор Intel® Xeon® E3 может автоматически регулировать энергопотребление и точно настраивать производительность сервера в соответствии с потребностями приложений.

www.niagara.ru
Ниагара Компьютерс, Москва
Донской 5-й проезд, 15
Телефон: (495) 955-55-50
(многоканальный)



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

Корреспонденты:
О. ЗВОНАРЕВА, 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

Отдел рекламы

Руководитель отдела рекламы
С. ВАЙСЕРМАН

Тел./факс:
(495) 974-2260, 974-2263
E-mail: 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

Адрес: 109147, Москва,
ул. Марксистская, д. 34, к. 10,
3-й этаж, оф. 328

© СК Пресс, 2013

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.

Российская...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

а также требований российских законов к использованию средств криптозащиты (СКЗИ) задачи обеспечения безопасности этой платформы имеют в России особенную актуальность.

Решить эти одновременно актуальные и специфические задачи, рассказал г-н Груздев, оказалось непросто. Попытки "Аладдин Р.Д." получить от корпорации Apple комплект разработчика нижнего уровня, обеспечивающего доступ к системным ресурсам iOS (файловой системе, коммуникационному порту и т. п.), с тем чтобы заменить встроенный криптографический модуль российским, не увенчались успехом. Поэтому компания "Аладдин Р.Д." заключила договор об OEM-партнерстве на разработку интерфейсного переходника (картридера), позволяющего продукту "Аладдин Р.Д." работать с коммуникационным портом iOS, с одним из зарубежных лицензиатов корпорации Apple, обладающим правами использования комплекта разработчика нижнего уровня.

Сообщается, что в состав комплекта JC SDK входят картридер; две смарт-карты с российской криптографией и модулем лицензирования разрабатываемых приложений; модуль-переходник для отладки разрабатываемых приложений для iOS; высокоуровневые интерфейсные библиотеки поддержки стандартов криптографии с открытым ключом PKCS#11, библиотечные PKI-расширения, библиотеки для встраивания

Бюджетные IBM...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

Ранее IBM преимущественно была сфокусирована на производстве более дорогих серверных систем для крупных клиентов, таких как банки или государственные учреждения, которым требуются инструменты для сложных вычислений и особый уровень обеспечения безопасности, в то время как новые серверы Power Systems способны удовлетворить запросы предприятий СМБ.

Аналитик Forrester Research Рич Фичера полагает, что если IBM на этом не остановится и будет целенаправленно развивать линейку бюджетных серверов, наращивая их производительность и удерживая приемлемые цены, то это станет "сигналом для конкурентов IBM — HP и Oracle, которые могут усмотреть в этом угрозу их бизнесу".

Развивающиеся рынки в прошлом году принесли IBM 4%-ный рост продаж, в то время как общая выручка компании за тот же период сократилась на 2% (до 104,5 млрд. долл.). Доход подразделения IBM Systems & Technology Group уменьшился на 7,5% и составил 18,3 млрд. долл. В то же время чистая прибыль корпорации выросла на 5% и составила 16,6 млрд. долл. □

механизма лицензирования с примерами для платформ Windows, Linux, Mac OS X; APM для работы с удостоверяющими центрами (для КриптоПро УЦ Win32); утилиты администрирования и управления для смарт-карт (JC-GOSTClient для платформ Win32/64, Linux, Mac OS X); программы в исходных кодах с примерами вызовов основных функций; документация по работе со смарт-картами с помощью интерфейса PKCS#11, с PKI-расширением библиотек PKCS#11 для работы с российской криптографией, цифровыми сертификатами и удостоверяющими центрами, описания интерфейсов и библиотечных файлов и руководства по настройке среды разработки.

Картридер предоставляет разработчикам возможность использовать в собственных приложениях смарт-карты, содержащие в своей архитектуре сертифицированные средства поддержки российской криптографии. Такой подход решает для разработчиков проблему соответствия требованиям к использованию криптозащиты со стороны российского законодательства и политике продвижения продукции, которой строго придерживается корпорация Apple.

По данным рекрутинговой компании HeadHunter, работающей в России, на Украине, в Белоруссии, Казахстане, Литве, Латвии и Эстонии, спрос на разработчиков мобильных приложений вырос за последние четыре года в 14 раз. Поэтому весьма актуально, что предлагаемая компанией "Аладдин Р.Д." новинка сокращает (по расчетам этой компании) сроки выпуска мобильных программных приложений с поддержкой электронной подписи до одного месяца. Этому способствует то, что комплект JC SDK предлагает уже сертифицированные средства поддержки квалифицированной ЭП, что освобождает разработчиков, которые намерены использовать комплект, от необходимости получать лицензию ФСБ на разработку и встраивание криптографии, а также от прохождения сертификации продукта. Дополнительно к этому высокоуровневый инструмен-

Делл...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

шетов, то и здесь из-за в целом незначительного присутствия на глобальном рынке сенсорных устройств с Windows 8 (на продажах которых, заметим, возлагают большие надежды все производители такого типа устройств) ситуация для Dell складывается не лучшим образом.

Не нашла поддержки у инвесторов и аналитиков тактика Dell, направленная на расширение портфеля корпоративных продуктов, когда компания стала позиционировать себя не как ПК-производитель, а как поставщик услуг для корпораций. Эксперты посчитали нецелесообразным такое дистанцирование от основного бизнеса Dell. □

Представители компаний-поставщиков мобильных устройств и компаний-разработчиков программных платформ и приложений для них отзываются о новациях "Аладдин Р.Д." как о катализаторе рынка мобильных программных приложений.

Генеральный директор компании "ВолгаБлоб" Александр Скакунов: "Наша компания разработала продукт iBlob — защищенный почтовый клиент, функционирующий на устройствах под управлением операционной системы iOS. Спецификой iBlob является применение отечественных криптографических алгоритмов, реализованных в виде набора криптобиблиотек КриптоПро CSP для iOS. Повышающей конкурентоспособность нашего продукта особенностью является возможность применения в качестве ключевых носителей смарт-карт. Это позволяет использовать уже выданные клиентам ключи и сертификаты для защиты корпоративной электронной почты. При реализации механизма обращения к смарт-картам мы использовали JC SDK компании "Аладдин Р.Д.". Благодаря ему необходимая функциональность была быстро и успешно встроена в наше решение".

Руководитель направления развития мобильных решений

"Банка Софт Системс" Алексей Зотов: "Готовится к выходу на рынок новый продукт нашей компании — Мобильный бизнес-клиент, в котором используются решения по формированию электронной подписи для iOS. Мобильный бизнес-клиент — это полноценная система дистанционного банковского обслуживания юридических лиц, работающая на планшетных компьютерах. Клиент банка помимо просмотра финансовой информации может создавать платежные документы и подписывать их квалифицированной электронной подписью. Реализовать поддержку электронной подписи нам позволил набор библиотек для разработчика (из JC SDK для iOS), которые отвечают за поддержку ридера и управление смарт-картой. Оперативная поддержка компании "Аладдин Р.Д." позволила провести встраивание библиотек в короткие сроки и с минимальными технологическими усилиями. Следует отдельно отметить, что электронная подпись в Мобильном бизнес-клиенте формируется непосредственно на смарт-карте (поддерживается карта eToken ГОСТ), в результате чего мобильное приложение соответствует законодательству РФ и может беспрепятственно размещаться в магазине мобильных приложений AppStore".

тарий SDK упрощает интеграцию программных разработок со средствами поддержки криптозащиты, размещенными на смарт-карте.

К эксплуатационным преимуществам продуктов, построенных с помощью JC SDK, компания "Аладдин Р.Д." относит хранение ключей шифрования ЭП на внешнем отчуждаемом защищенном носителе (в данном случае — на смарт-карте с неизвлекаемыми ключами шифрования), чего требуют регуляторы. Ключи в предлагаемом решении не извлекаемы, а срок их хранения, согласно предоставленной "Аладдин Р.Д." информации, составляет три года, а не год, как в других решениях для реализации ЭП.

Для тех разработчиков, которые уже используют в своих продуктах контейнеры КриптоПро CSP, будет полезной их поддержка решением "Аладдин Р.Д.". Кроме российской, решение обеспечивает работу с криптографией, сертифицированной в Казахстане и Украине.

Согласно данным "Аладдин Р.Д.", картридер и смарт-карты комплекта JC SDK можно также использовать на платформах Windows, Linux и Mac. Для этого достаточно подключить ридер к пользовательскому компьютеру через кабель-переходник с разъемами микро-USB и полноразмерным USB-разъемом, при этом ридер распознается современными ОС автоматически.

Как сообщил г-н Груздев, к настоящему времени около сотни комплектов JC SDK находятся в тестовой эксплуатации в российских компаниях. Через месяц "Аладдин Р.Д." обещает распространить возможности своего комплекта и на платформу Android. Для этого компания намерена расширить решение JC SDK еще одним вариантом — со встраиванием функционала, реализованного в настоящее время в смарт-карте, в карту microSD, интерфейс работы с которой построен на эмуляции файловой подсистемы Android, доступ к ней есть у каждого Android-приложения. □

Новые копии...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 2

(двухъядерный процессор, единая материнская плата), цветные модели серии Cosmos CLX-9352NA/9252NA могут печатать документы со скоростью 35/25 стр./мин, монохромные SCX-8240NA/8230NA — со скоростью 40/30 стр./мин. Учитывая задачи растущего бизнеса, среди опций присутствует функция печати/сканирования на USB-накопитель, в сетевую папку, в письмо электронной почты. Предусмотрена опция предварительного просмотра изображений, работа с бумагой разного формата, вплоть до SRA3.

Копиры оснащены режимом печати изображения с выделенным цветом, функцией удаления определенного цвета. Возможен вариант замены одних цветов другими, добавление фонового цвета, а также корректировка насыщенности.

По словам Бориса Яценко, установка и настройка данных моделей Samsung не вызовет никаких трудностей. Пользователи могут печатать, копировать, сканировать и работать с факсом, используя одно и то же устройство. Платформа Samsung XOA (расширяемая открытая архитектура) позволяет организациям расширить функциональность устройств Samsung формата A3, снизив потребность в приобретении нового оборудования. □

Подготовьте свою сеть к Wi-Fi-революции

ШАХИД АХМЕД

Когда-то развертывание сети Wi-Fi на рабочих местах заключалось в установке нескольких точек доступа и обеспечении их доступности для сотрудников, подключающих свои компьютеры и ноутбуки. Сегодня доступность и качество Wi-Fi-услуг стали критически важными показателями для эффективности работы компаний практически в любой индустрии.

Это обусловлено тем, что в ИТ-сфере постоянно разрабатываются новые мобильные приложения, а на предприятиях используется всё больше потребительских Wi-Fi-устройств и растёт потребность в организации совместной работы сотрудников в различных офисах, производственных помещениях, торговых точках и других местах. В результате ИТ-менеджеры оказываются перед необходимостью создания Wi-Fi-сети действительно корпоративного уровня — такой, которая была бы надежной, масштабируемой и безопасной.

Статистика и наблюдаемые тенденции указывают на растущее значение Wi-Fi. Например, в США на соединения этого типа приходится более 37% цифрового трафика с мобильных телефонов. А доступ в Интернет с планшетных компьютеров практически полностью — на 90% — обеспечивается с помощью Wi-Fi-подключений, а не через сети 3G/4G.

Одной из главных причин таких изменений в пользовательских предпочтениях является всё большее применение Wi-Fi-техники на рабочих местах. Люди хотят использовать в рабочем процессе свои личные мобильные устройства и при этом рассчитывают на достаточно хорошую пропускную способность предлагаемого Wi-Fi-канала, позволяющую отправлять и получать файлы большого объема. С другой стороны, и пользователям все больше корпоративных приложений предоставляется через Wi-Fi-подключения.

В некоторых случаях Wi-Fi-решения распространяются за пределы офисов — их начинают применять в таких местах, как производственные цеха и шахты. В частности, работающая с консалтинговой компанией Accenture корпорация Marathon Petroleum недавно внедрила систему контроля, интегрирующую Wi-Fi, технологию определения местоположения и небольшие газо-

вые детекторы, носимые в кармане куртки или рубашки, для удаленного мониторинга случающихся в производственном комплексе инцидентов с участием своих сотрудников.

Усиливая вашу Wi-Fi-сеть

ИТ-менеджеры должны проявлять инициативу в развертывании Wi-Fi сетей, помогающих обеспечить сотрудникам и руководству возможность эффективной работы в ситуациях, требующих постоянного и надежного сетевого соединения. Приведем пять важных разделов технологической стратегии, нацеленной на создание и постоянную оптимизацию Wi-Fi-сети корпоративного уровня.

1. Создайте надежную и масштабируемую архитектуру.

Поскольку Wi-Fi-сеть выступает как составная часть общей ИТ-инфраструктуры компании, архитектуру этого сегмента следует тщательно продумать, чтобы она соответствовала требованиям пользователей, бизнес-подразделений и отдельных филиалов. Учитывая постоянно растущее число устройств, применяемых на рабочих местах, Wi-Fi-архитектура должна обладать способностью к быстрому масштабированию.

Весьма распространен вариант архитектуры с централизованной системой управления для всей сети сразу. Централизованное администрирование обеспечивает более эффективное управление и минимизирует потребность в сервисе на местах. Полная архитектура должна включать в себя следующие опции:

- интеллектуальные точки доступа (как внутри здания, так и снаружи), выполняющие важнейшие сетевые функции — смягчение интерференции, управление ресурсами, выбор диапазона;
- сервисы для управления сетью и подписчиками, а также для контроля политик. Это обеспечивает необходимую масштабируемость архитектуры, предлагает гибкость в развертывании, функционировании и управлении для сети с несколькими точками доступа;
- ядро обслуживания мобильных пакетов, предлагающее основанный на стандартах функционал общего управления подписчиками, политиками и аутентификацией, обеспечивая прозрачную интеграцию услуг для пользователей Wi-Fi.

2. С самого начала планируйте и разрабатывайте систему на основе гибких технологий.

Все, что связано с Wi-Fi, — устройства, сетевое оборудование, производители и стандарты — меняется с той же головокружительной скоростью, как и рынок мобильных технологий в целом. Это означает, что системы, использующие Wi-Fi, должны с самого начала проектироваться готовыми к обновлению и переходу на новые технологии в будущем.

Некоторые изменения ожидаются только в перспективе, по мере того как новые стандарты будут решать проблему расширения пропускной способности и в соответствии с ростом популярности технологических инноваций. Поэтому важно, чтобы ИТ-менеджеры планировали возможность развития создаваемой системы с учетом этих изменений и были готовы к переходу с одного типа сервиса на другой.

3. Защищайте бизнес с помощью более совершенных инструментов.

Завоевывающая все большую популярность тенденция использования сотрудниками своих собственных мобильных устройств для доступа к корпоративным информационным ресурсам, получившая название BYOD (bring-your-own-device), одновременно ставит и ряд вопросов с точки зрения управления сетью и проведения корпоративной политики информационной безопасности. Организации должны знать, кто именно подключился к их сети и с какой целью, принудительно применять стандартные политики доступа, обеспечить соответствие бизнес-процессов рекомендациям аудиторов и требованиям стандартов и нормативов.

С расширением масштабов применения планшетов и смартфонов на предприятии приложения, загружаемые сотрудниками (часто выполняемые в фоновом режиме), могут обрабатывать данные на мобильном устройстве и пересылать результаты в ИТ-службу.

Решения, парирующие риски в области безопасности, находящиеся в процессе разработки или уже внедряются. Более эффективные технологии защиты данных, встраиваемые в сети Wi-Fi, предлагают автоматическую идентификацию, адаптацию и применение политик с одновременным обеспечением безопасности на уровне персональных устройств. Рабо-

тающие на них приложения позволяют централизованно отслеживать, как устройство используется, какие сервисы и приложения на нем запускаются и к каким ресурсам разрешён с них доступ.

4. Тесно сотрудничайте с провайдерами телекоммуникационных услуг.

Корпоративные ИТ-менеджеры должны плотно взаимодействовать с провайдерами услуг связи для тесной интеграции возможностей Wi-Fi, поскольку пользователи ожидают плавного перехода сервисов от сотовой связи к Wi-Fi-технологиям. Конечно, такая кооперация с провайдерами лучше всего получается у предприятий, уже продающих Wi-Fi-доступ в широких масштабах (это могут быть компании, управляющие, например, стадионами или конференц-центрами). Однако ИТ-менеджерам практически в любом бизнесе следует понимать, насколько важна поддержка Wi-Fi со стороны основных операторов мобильной связи.

5. Рассматривайте альтернативные пути управления сложностью.

Поскольку Wi-Fi-решения становятся всё сложнее и при этом повышается их значение, многие ИТ-менеджеры рассматривают вариант привлечения внешнего провайдера для помощи в управлении необходимыми технологическими и организационными изменениями. Возможности управляемых сервисов Wi-Fi, скорее всего, привлекут внимание со стороны корпоративных заказчиков, стремящихся к созданию гибких корпоративных приложений. Управляемые сервисы обеспечивают таким заказчикам постоянный доступ к самым современным компетенциям и технологиям, необходимым для управления работой и обслуживания Wi-Fi-инфраструктуры.

По мере того как Wi-Fi-технологии выходят за пределы офисов и проникают в заводские цеха, госпитали, стадионы и угольные шахты, увеличивается и потребность в создании более совершенных и разнообразных беспроводных сетей. Новые инструменты и знания необходимы для управления этими сложными, постоянно развивающимися сетевыми структурами и поддержания их в работоспособном состоянии.

Поддержка Wi-Fi-технологий сегодня настолько необходима для успешных деловых операций, для налаживания тесного взаимодействия и мобильной работы корпоративных пользователей, что они становятся неотъемлемой частью повестки дня любого ИТ-менеджера. ■

Мобильные устройства вкупе с управляемыми услугами приносят результат

ЙОЗЕФ ЗАНЕТТЕ

Автомобильный парк из 3500 грузовиков — главный ресурс компании Fergusson Enterprises, позволяющий доставлять товары и оказывать услуги более чем 360 тыс. заказчиков из США, Канады, Мексики, Пуэрто-Рико и других стран Карибского региона и Центральной Америки. Однако логистика, связанная с управлением всеми этими грузовиками и перевозимыми ими грузами, является серьезной проблемой для нашего ИТ-департамента, который должен обеспечить соответствующую бизнес-аналитику и отслеживание отгрузок.

Недавно мы решили заменить применявшиеся в компании смартфоны потребительского класса промышленными мобильными устройствами. Результат превзошел наши ожидания, причем полученная отдача не ограничилась только повышением рентабельности предприятия.

Сегодня у Fergusson, которая является оптовым дистрибьютором сантехники для жилых помещений и промышленных предприятий со штаб-квартирой в Нью-порт-Ньюс (шт. Вашингтон), насчитывается 1300 офисов и 11 дистрибуторских центров, через которые мы управляем нашим каналом поставок. Мы поставля-

ем продукцию коммерческим структурам и обычным потребителям, причем для каждой категории приходится выполнять специфические требования к организации поставок и управлению отношениями с клиентами.

На протяжении многих лет мы оснащали наших водителей потребительскими мобильными устройствами для связи с диспетчерами. Поддерживали эти устройства силами собственного ИТ-департамента, что представляло серьезную нагрузку для его сотрудников. В результате контроль за телефонами был довольно слабым, а расходы на их техническое обслуживание и ремонт высокими.

Многие операции при организации поставок выполнялись вручную. Диспетчер должен был распечатать накладную с детализацией поставляемых грузов для каждого водителя, а водитель сам выбирал маршрут движения. На месте отгрузки заказчик подписывал бланк заказа в трех экземплярах и оставлял себе одну копию. Другую водитель возвращал в центр управления поставками.

Все это было не очень удобно, поскольку нередко на строительных площадках не оказывалось мастера, который мог бы подписать бланк заказа, и мы не могли получить подтверждение выполнения по-

ставки и соблюдения оговоренных условий. Использование бумажных документов также приводило к необходимости выполнять дополнительную работу, поскольку все больше заказчиков требовало прислать им их в электронном виде. Поэтому в центральном офисе приходилось тратить время на сканирование документов и отправку их заказчикам по электронной почте.

Помимо проблем с подтверждением поставок определенные неудобства возникали и в связи с тем, что потребительские мобильные устройства не были оснащены GPS и диспетчеры не могли отслеживать местоположение водителей. По этой причине мы были вынуждены сообщать заказчикам приблизительное время доставки груза и диспетчеры не могли его уточнить по ходу дела. Кроме того, такие телефоны нередко ломались, поскольку не были приспособлены к использованию в промышленных условиях.

Мобильное решение

Стало понятно, что, оснатив современными технологиями наши склады, мы упустили из виду службу доставки грузов. Поэтому было решено поискать другие мобильные устройства для водителей, а задачи по развертыванию систе-

мы управления этими устройствами и ее оптимизации отдать на аутсорсинг. Наш ИТ-департамент приступил к поиску мобильного решения, которое было бы надежным и совместимым с Windows, имело встроенный GPS и беспроводное подключение к Интернету, позволяло считывать подпись и обладало полноценным функционалом для телефонной связи.

За помощью мы обратились к нашему партнеру компании Descartes. Ее специалисты предложили несколько вариантов, и мы в конце концов остановились на комплексном решении, включавшем управляемые услуги Psion и мобильные устройства EP10. В начале 2012 г. приступили к его развертыванию.

Инвестировав средства в управляемые услуги, мы получили возможность следить за мобильной средой в реальном времени благодаря сбору данных с мобильных устройств. Кроме того, в этом случае обеспечивается повышенный уровень безопасности, что для нас важно, поскольку устройства EP10 используются на маршрутах за пределами офисной сети. На аутсорсинг были отданы хостинг, поддержка сценариев использования устройств, управление конфигурациями,

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 10 ►

“Делай ноги”. Зачем нам знать, когда сотрудник собирается уйти?

АЛЕКСЕЙ ДРОЗД

По наблюдениям различных рекрутинговых агентств “среднестатистический” человек меняет работу раз в два-три года. Основная причина ухода проста: считается, что именно за такое время энергичный и инициативный специалист достигает своего “профессионального потолка” и хочет расти дальше. Проблема в том, что такого количества постов начальников в компаниях не существует, а значит, сотрудник либо соглашается “перестать хотеть повышения”, либо начинает искать себе новое место работы. Только вот расстаться “без обид” удаётся далеко не всегда. О том, зачем нам знать, когда сотрудник собирается уйти, и пойдёт речь ниже.

Последствия

Но прежде чем рассыпаться советами, определим для себя, в чём именно для компании выражается расставание с сотрудником. Во-первых, вспомним закон сохранения энергии: если где-то убыло, значит, где-то прибыло. В нашем случае “убыл” человек, который “работал работу”. И в данный момент эту активность надо как минимум кому-либо перепоручить. Хотя бы до тех пор, пока не будет найдена замена. Тем самым увольнение приводит к росту загруженности коллектива, что ведёт к снижению эффективности работы.

Далее, если увольнение сотрудника оказалось неожиданностью для самого работодателя, а сокращения не планировались, приходится срочно искать альтернативу, что означает дополнительные затраты как минимум на поиск нового человека, не говоря уже о времени, которое будет потрачено на “раскачку”. Чего юлить, равноценную замену подобрать вряд ли удастся. Кроме того, часто из-за срочности берут кого-то “по благу”, а это, как известно, не лучшее решение. Но только здесь трудности не заканчиваются. Новичку понадобится время на “акклиматизацию”. В этот период он особенно уязвим для чужого влияния, так как не знает ни корпоративной иерархии, ни особенностей работы.

В-третьих, увольнение сотрудника всегда предполагает ряд бюрократических формальностей и процедур, прописанных в трудовом законодательстве.

И последнее. Даже при увольнении “мелкой сошки” существует риск утечки через оную конфиденциальную информацию. Здесь настоящий “шведский стол”: списки клиентов, рабочие материалы, бизнес-планы, идеи будущих проектов и т. п. А если человек не просто увольняется, а переходит на работу к конкурентам?

В общем, опасности, неудобства компании, из которой уходит сотрудник, вполне реальны и варьируются от очевидных и “приемлемых” потерь до весьма серьёзных проблем. Поэтому перейдём к практике, к конкретным ситуациям и действиям с их учётом.

“Заказное” увольнение

Вопреки мысли, которая могла возникнуть у некоторых читателей, “заказное” увольнение — это не приват из 90-х, а вполне цивилизованное капиталистическое решение. Сперва оно ограничивалось различными вариациями “золотого парашюта” (бонусной выплаты денег за расторжение трудовых отношений, предусмотренной в договоре): разовая выплата нескольких окладов, компенсационный пакет или даже имущество, выданное в служебное пользование (автомобиль и т. п.). Естественно, всё это в первую очередь касалось менеджеров высшего звена.

Затем в западном обществе “золотой парашют” эволюционировал в отдель-

ную консалтинговую услугу, получившую название аутплейсмент (от англ. outplacement — трудоустройство уволенных). Её суть состоит в ряде мер, направленных на снижение негативных последствий для сотрудника, связанных с потерей работы. Арсенал приёмов включает психологическую поддержку, помощь работодателя в поиске нового места работы и т. д. Обычно подобную процедуру организуют специализированные агентства, хотя порой ради экономии средств задача делегируется HR-службе.

В целом с точки зрения законодательства (и не только нашего) такая “забота” является исключительно доброй волей компании. Трудовой кодекс РФ гласит, что в случае досрочного расторжения трудового договора, связанного с сокращением штата либо с закрытием компании, работодатель обязан выплатить увольняемому сотруднику материальную компенсацию, а также выплачивать (не более двух месяцев) среднемесячный оклад, пока не будет найдена новая работа.

Принято различать два вида “заказного” увольнения: массовый и индивидуальный. Первый используется, когда необходимо сразу уволить большое количество человек. В этом случае организуются групповые психологические тренинги, людей учат правильно составлять резюме и уверенно чувствовать себя на собеседовании. Второй же вид больше нацелен на топ-менеджмент и ценных специалистов. При индивидуальном подходе редко можно встретить типовые сценарии и стоимость “услуги”, ведь необходимо не просто сохранить лояльность к компании. Тем не менее можно выделить один алгоритм, который применяется довольно часто. Его суть заключается в том, чтобы “заказанный топ” сам принял решение об увольнении. Для этого агентство исследует рынок в поисках предложений, на которые может согласиться “жертва”, организует для неё звонок и сообщает, что есть несколько интересных вакансий, на которые она может претендовать. После этого список будущих возможных мест согласуется с “заказчиком”, так как важно, чтобы человек не попал к конкурентам. И наконец организуются собеседования с заинтересованными в новом сотруднике компаниями.

Однако возникает закономерный вопрос: зачем компании осознанно тратят такие большие деньги на “помощь” уже бывшим своим сотрудникам? В качестве ответа рассмотрим историю, главным фигурантом которой стала известная корпорация Danone. В 2001 г. холдинг принял решение о закрытии нескольких заводов в Европе и о сокращении почти двух тысяч человек. Грубо говоря, людей просто поставили перед фактом. В итоге уволенные сотрудники, которые не смогли найти новой работы, организовали движение “Я бойкотирую Danone”. Причём в манифесте, размещённом на сайте движения, отдельно указывалось, что претензии к Danone связаны не с качеством продукции, а исключительно с позицией руководства, которое выкинуло людей на улицу. По прошествии нескольких месяцев акций, пикетов и других провокаций в Danone пошли навстречу бывшим сотрудникам и организовали программы перекавалификации.

Как видите, лучше расставаться с кадрами “по-человечески”. Тем не менее даже в этом случае полезно пройти следующие шаги:

- выявить причины, побудившие сотрудника написать “по собственному”;
- по возможности узнать, каково будущее место его работы. Очевидно, что

если работник собирается перейти к конкурентам, с ним необходимо ещё раз отдельно обсудить соглашение о неразглашении;

- установить степень лояльности к компании. Помните: обиженный сотрудник — опасный сотрудник;
- выявить объём известной ему информации, в первую очередь конфиденциальной;
- на основании полученных данных определить возможные риски, связанные с разглашением информации, и минимизировать их.

Увольнение по инициативе компании

Насколько распространён этот подход, настолько он и опасен. В 2009 г. Ponemon Institute опубликовал результаты исследования, согласно которым почти 60% сокращённых или уволившихся в 2008-м в США работников заявили, что перед своим уходом воровали конфиденциальную информацию. Примечательно, что 61% призвавшихся в качестве основного мотива назвали чувство неприязни к бывшему работодателю.

Нетрудно догадаться, что увольнение сотрудника по инициативе компании изначально предполагает конфликт, а говорить о дальнейшей лояльности человека к организации и вовсе неуместно. Кроме того, даже плохого работника не так просто уволить. Перечень оснований чётко прописан в соответствующих статьях законодательства, но всё равно любую причину ещё необходимо доказать и обосновать. Но допустим, что все юридические формальности удалось соблюсти; значит, самое время задуматься о безопасности. Порядок действий в принципе схож со случаем “полюбовного расставания”, хоть и немного расширен. Итак, увольняя сотрудника, необходимо:

- определить известную работнику объём информации, в первую очередь конфиденциальной, к которой он имел доступ. Отдельно следует проверить, не была ли она испорчена (уничтожена) сотрудником в качестве “прошального подарка”;
- на основании полученных данных сделать ревизию оборудования и носителей информации, к которым работник имел доступ, а также провести беседу на предмет соглашения о неразглашении;
- определить возможные риски, связанные с разглашением информации, и минимизировать их;
- выявить круг коллег, с которыми увольняемый имел дружеские отношения;
- провести профилактическую беседу с персоналом о недопустимости обсуждения рабочих вопросов с бывшим коллегой;
- поставить в известность всех сотрудников компании, а также клиентов, с которыми работал увольняемый, о том, что он больше не является представителем фирмы;
- после увольнения организовать мониторинг Сети на предмет появления порочащих отзывов о компании и конфиденциальной информации.

Практическая реализация

Не секрет, что за СССР когда-то прочно закрепилось ироничное выражение “страна советов”. Связано это было с тем, что даже мужик у пивного ларька знал, как лучше управлять государством, и разбирался во всех сферах жизнедеятельности — от отношений с Западом до повышения урода в колхозах. Эта черта национального менталитета переключалась и в РФ, выразившись в привычке говорить много, а делать мало. Так что настало время перейти от текста к “практическим картинкам” и

рассмотреть реализацию действий для случая увольнения сотрудника по инициативе компании.

Косвенно определить известный увольняемому объём информации можно на основе опроса его коллег, начальников и, конечно, его самого. Достоверно же выявить список документов, с которыми работал сотрудник, помогут логи (в том случае, если они велись) или специализированные системы (SIEM, DLP и т. п.). Может показаться, что DLP-системы здесь не совсем уместны, но это не так. Эти продукты по-прежнему довольно успешно развиваются и вбирают в себя новые функции. Так, некоторые отечественные DLP-решения способны фиксировать все действия (создание, удаление, копирование, переименование и т. д.), которые производились с файлами из-под определённой учётной записи и на определённой машине. Естественно, фиксируется и связка “дата — время”.

Далее определим круг общения сотрудника. Здесь также возможны варианты: друзья среди коллег выявляются через беседы с начальником отдела, список клиентов — через адресную книгу корпоративного ящика, CRM и т. п. Но это “ручной труд”. Автоматизировать сбор подобной информации может DLP-система. На основе перехваченной информации возможно построение отчётов по связям пользователей. В этом случае в качестве исходных данных анализируется информация, перехваченная из различных каналов связи. Итоговый отчёт обычно имеет представление в виде графа.

В том случае, когда сотрудник уже уволен, с помощью подобных отчётов можно контролировать его общение с коллегами. Так как предварительно круг друзей установлен, необходимо формировать отчёт только по их связям и искать общие внешние контакты.

Наконец, для мониторинга Сети на предмет появления оскорбительных высказываний и порочащей информацию существует целый ряд сервисов разной степени автоматизации и соответственно стоимости (IQBuzz, Babkee, YouScan и т. д.). Рассмотрим один из бесплатных полуавтоматизированных сервисов. В Google Alerts на автоматизацию ложится работа по сбору информации. Анализ же по-прежнему остаётся за человеком. Каждый запрос содержит поля индивидуальной настройки, цель которых — по возможности снизить количество ложных срабатываний. Результаты могут быть доставлены как на определённый ящик пользователя, так и в фид.

Плюсом системы является возможность предварительного просмотра результатов составленного запроса. Для снижения ложных срабатываний допускается использование “языка запросов”. К примеру, если в лоб искать “слив информации”, то в выдаче, особенно в летнюю пору года, будут попадаться предложения о продаже слив. Запрос “слив информации — купить” позволит избежать лишнего “мусора”. Аналогично можно уточнять запросы конкретными доменными зонами или сайтами (companyname site:otzyvov.net).

Итог

Вместо вывода хотелось бы привести результаты опроса, проведённого в 2012 г. компанией Ipswitch File Transfer Division. Согласно этому исследованию только 20% опрошенных руководителей ИТ-компаний контролируют размещение файлов и данных внутри организации. Тем временем за последние 24 месяца 31% участников опроса подтвердили, что теряли USB-накопители, ▶

Семь причин текучести кадров

ЛИ БРЕНХЕМ

В сегодняшней экономической ситуации есть свои плюсы: люди предпочитают держаться за свои рабочие места. Однако к наиболее ценным сотрудникам это относится в значительно меньшей степени. Когда увольняется ключевой исполнитель, потери компании могут оказаться в два-три раза выше его заработной платы.

При прочих равных условиях хороший сотрудник может уйти ради небольшой прибавки к зарплате, сокращения времени на дорогу или каких-то преимуществ, которые дает работа в более крупной компании. Отсюда следует, что управляющий должен сделать так, чтобы в его компании не всё было так, как везде. Иными

▶ смартфоны или другие устройства, содержащие секретные данные, причем 69% из них не стали уведомлять о потере ИТ-отделы компаний. Кроме того, 78% респондентов использовали личные адреса электронной почты для пересылки важной или конфиденциальной информации как минимум раз в день.

Всё это говорит нам о том, что не стоит ждать дождика в четверг, свиста рака на горе, грянувшего грома или жареного петуха для того, чтобы начать что-либо делать. Увольнение сотрудника — это, коли угодно, финишная прямая. Если начать задумываться об информационной безопасности только на этом этапе, вы однозначно проиграете. ■

Автор статьи — руководитель направления по работе с вузами компании SearchInform.

словами, если вы не можете предоставить сотрудникам то, что предлагают другие работодатели, вам следует сконцентрироваться на том, что вы можете предложить в отличие от них, и здесь много вариантов.

Согласно социологическому исследованию, 80% менеджеров полагают, что сотрудники увольняются в основном из-за зарплаты, хотя в действительности только 12% увольнений связано с этим фактором. Существует семь основных причин ухода сотрудников.

1. Работа оказалась не такой, какой представлялась

Примерно треть работников в США увольняется в первые полгода, поскольку у них были другие представления о работе или рабочем месте.

Что делать? Постарайтесь сформировать у претендента реалистичное представление о будущей работе, детально описав требования к ней. По возможности дайте ему попробовать себя в новой должности, прежде чем возьмете его на полную ставку.

2. Кандидат не подходит для конкретной работы

Нередко мы принимаем на работу и продвигаем по служебной лестнице сотрудников в спешке и довольно опрометчиво, поручая им работу, на которой они не могут проявить свои способности в полной мере или которая им оказывается не по зубам.

Что делать? Привлекайте разных лиц для бесед с претендентом, задавайте вопросы поведенческого плана и определитесь в собственной оценке его личных качеств и особенностей характера.

3. Очень уж незначительная роль отводится наставничеству и обратной связи

Более 60% опрошенных наемных работников заявляют о слабой обратной связи с руководством.

Что делать? Учите руководителей подразделений налаживать конструктивную обратную связь с подчиненными. Такое обучение должно нацеливать на регулярное и персонализированное взаимодействие с ними, вырабатывать умение внимательно выслушивать их и выстраивать отношения сотрудничества.

Чем ценнее сотрудник, тем выше вероятность, что он уйдет к другому работодателю. Когда увольняется ключевой исполнитель, потери компании могут оказаться в два-три раза выше его зарплаты.

4. Слишком мало возможностей для продвижения по службе

Среди работников 85% заявляют о том, что для них главное — карьерный рост, но при этом менее 50% подтверждают, что их работодатели создают для этого возможности. Сотрудники более крупных компаний часто жалуются, что менеджеры препятствуют их инициативам, выходящим за рамки прямых обязанностей.

Что делать? Разрешайте сотрудникам пробовать себя в новых ролях, участвовать в новых проектах и больше контактировать с заказчиками, чтобы они могли шире использовать и развивать свои способности. Интересуйтесь тем, каковы их устремления в плане карьерного роста и чему они хотели бы научиться.

5. Работники чувствуют себя недооцененными

Помимо размера заработной платы может быть масса причин, почему сотрудник чувствует себя недооцененным: забывают поблагодарить за хорошо сделанную работу, обходятся неуважительно, не предоставляют необходимые для работы ресурсы, не создают нормальные с точки зрения физической среды условия.

Что делать? Спрашивайте подчиненных, устраивает ли их рабочее место и что им необходимо для эффективного выполнения работы.

6. Сотрудники перегружены работой, ради которой приходится жертвовать личной жизнью

Более 40% американцев заявляют о том, что работают в постоянном стрессе из-за перегрузки, а 70% не удовлетворены тем, что у них не остается времени на личную жизнь.

Что делать? Постарайтесь узнать, какие проблемы есть у ваших сотрудников вне работы. Возможно, кому-то нужно предложить более гибкий график, а кого-то разгрузить, выделив ему помощников.

7. Утрачено доверие к руководству

Работники, которые доверяют своим руководителям, оказываются на 186% более эффективными, чем те, кто утратил такое доверие. Однако с доверием к руководству относятся только 39% работающих американцев.

Что делать? Не жалейте времени на ежедневное позитивное общение с подчиненными разных уровней. Формируйте атмосферу доверия, оставаясь открытым для сотрудников, проявляя готовность выслушать их и реагируя на возникающие у них проблемы.

Наиболее действенные способы борьбы с текучестью кадров заключаются во внимании к людям и формировании нормальной культуры общения. Сосредоточьтесь на этих компонентах, и вы почувствуете, как растет ваш личный «коэффициент удержания кадров». ■

Microsoft

ДОБАВЬТЕ НАДЕЖНОСТИ!

WINDOWS SERVER 2012 ОБЕСПЕЧИВАЕТ БЕСПЕРЕБОЙНУЮ РАБОТУ ВАШИХ ПРИЛОЖЕНИЙ

Реализуйте надежность облачных технологий в вашем собственном дата-центре с помощью Windows Server 2012. Это единственная операционная система, воплотившая в себе опыт предоставления облачных сервисов. Она предлагает вам надежно работающие в вашем дата-центре или гибридных средах системы. Ваши приложения будут доступны вам всегда и отовсюду.

Windows Server 2012
ОТ СЕРВЕРА ДО ОБЛАКА

microsoft.ru/ws2012

© 2013 Microsoft Corporation. Все права защищены. Владельцем товарных знаков Microsoft, Windows Server 2012, зарегистрированных на территории США и/или других стран, и владельцем авторских прав на их дизайн является корпорация Microsoft. Другие названия компаний и продуктов, упомянутые в тексте, могут являться зарегистрированными товарными знаками соответствующих владельцев. Реклама.

0+

Экономия при ИТ-аутсорсинге — главная приманка для розничных сетей

ИГОРЬ ГУРКОВ

Индустрия ИТ-аутсорсинга постепенно завоевывает российский рынок, и несмотря на то, что процесс передачи ИТ-функций аутсорсерам проходит в нашей стране не такими быстрыми темпами, как прогнозируют исследователи, с позиций поставщика услуг ИТ-аутсорсера мы можем с уверенностью констатировать, что прогресс “налицо”: даже одна из самых сложных для продвижения ИТ-решений отрасль — ритейл — стала проявлять большой интерес к этой сфере.

На пути к зрелости

Правда, сам по себе ИТ-аутсорсинг в ритейле все еще далек от зрелости. Причин этого несколько — стоимость услуг, незрелость рынка и стереотипы, которые мешают доверять поддержку ИТ-инфраструктуры третьей стороне. Рассмотрим по порядку.

Стоимость услуг. Критерий цены в случае с ритейлом нередко превалирует даже над качеством услуги. Розничная торговля — самый высококонкурентный рынок в России, тенденция снижения затрат там постоянна, часты слияния и поглощения, отсюда и постоянное стремление руководства к снижению затрат любыми приемлемыми способами. Порой технологии и возможности поставщиков услуг ИТ-аутсорсинга не успевают за требованиями отрасли к цене услуг, и клиенту-ритейлеру приходится искать альтернативные способы достижения заданной экономии.

Игорь Ляпин, заместитель директора ИТ-департамента сети магазинов “Снежная Королева”: “Если рассматривать наш опыт, то сейчас мы используем услуги базового уровня, а о том, чтобы отдать критичные для бизнеса сервисы на аутсорсинг, речь пока не идет. В будущем свое влияние окажут облачные технологии. Крупные сетевые структуры федерального уровня будут исключать самостоятельное обслуживание и переходить на аутсорсинг базовых сервисов (или искать свое, уникальное решение). Что касается сервисов более высокого уровня, то скорее всего, компании будут стараться передавать их не на аутсорсинг, а “выкидывать” в облака; основа для принятия решения — репутация партнера, какая есть только у флагманов индустрии, с одной стороны, и уникальные выгоды для потребителя — с другой. Набор сервисов/облаков с такими характеристиками очень ограничен, и их можно пересчитать по пальцам одной руки (Oracle, Google, Microsoft)”.

Незрелость рынка. Выражается в непрозрачности структуры затрат собственных подразделений заказчика, отсутствии сервисно-ориентированного подхода и как результат — в неспособности провести адекватную оценку расходов по тому или иному сервису, потребляемому бизнесом. На практике выглядит так: в различных структурах компании работает ряд ИТ-специалистов разного профиля, компания закупает и потребляет весомый объем материалов, инструментов, оборудования, налицо сильная текучка ИТ-кадров. При этом четкого разделения ответственности среди ИТ-специалистов нет. “Есть десять бравых парней, вот они у нас за все отвечают... и базу поднимут, и права раздадут, и в ремонт отвезут, если нужно” — такова весьма распространенная точка зрения. При этом все убеждены, что такая служба максимально дешева и максимально же эффективна. На деле это так лишь в небольших компаниях, но не в средних и крупных организациях. Стоит отметить,

что в последние годы ситуация улучшается. Этому способствуют желание руководителей крупных розничных сетей ориентироваться на Запад (который существенно ближе к зрелой модели ИТ-аутсорсинга) и повышение требований к работодателю со стороны работника.

Стереотипы выражаются в недоверии к внешним компаниям и, как следствие, в нежелании передавать на аутсорсинг значимый портфель услуг. Эта проблема разрешится сама собой через несколько лет, когда количество положительных примеров применения модели ИТ-аутсорсинга многократно превысит количество скептиков.

Что необходимо учитывать, чтобы избежать разногласий с заказчиком?

Важно с самого начала детально прорабатывать проект, обращать внимание на пожелания сторон. Объективно оценить и застраховать риски (совместно!), наладить взаимодействие с конечным пользователем услуги (задача службы качества аутсорсинговой компании). Именно совместная работа службы заказчика и поставщика услуги ведет к желаемым результатам. Как только одно из звеньев цепи выпадает, сервис может пострадать.

На этапе формирования собственных потребностей и проведения конкурса заказчику следует быть крайне внимательным. Уметь адекватно оценить затраты собственных служб, в конкурсной документации самым подробным образом описать услуги, которые он собирается разыгрывать, а также критерии оценки предложений. Уметь отвечать на вопросы участников. А главное, понимать, что именно он хочет получить от участников в рамках конкурса, и задать соответствующий вектор взаимодействия.

На этапе выбора поставщика необходимо провести оценку предложений, и если нет абсолютной уверенности в том, что какое-то предложение удовлетворяет поставленным требованиям, то лучше его отклонить. Крайне нежелательно в будущем начинать проект, выгода и целесообразность которого находится под большим вопросом уже на старте. Это может привести к большим инвестициям со стороны аутсорсинговой компании, которые окажутся проведенными впустую.

После выбора поставщика на подготовительном этапе необходимо быть готовыми к инвестициям (личным, трудовым, временным и даже финансовым). Обязательна детальная проработка контракта (для этого крайне важно подробно описать услуги в конкурсной документации, о чём я говорил выше) и его условий. Контракт должен быть согласован всеми службами компаний, что в дальнейшем позволит избежать проблем (организационных, финансовых, юридических, специфических для вашей отрасли бизнеса и т. п.). Заказчику необходимо передать максимум знаний о процессе работы своей компании, о методологии решения типовых проблем.

Поставщику крайне важно подготовить план перехода, который согласуется в двустороннем порядке. Пока стороны не договорятся о перечне мероприятий, о сроках, областях ответственности и рисках, приступать к подготовке проекта неразумно.

В рамках переходного этапа при возникновении проблем стороны должны обмениваться мнениями по обратной связи, а не копить злость. Это позволит своевременно предотвратить подобные проблемы в будущем, отработать базу знаний для решения типовых проблем. Пожалуй, именно здесь самый важный момент. Поставщик должен быть готов к привле-

чению дополнительных инвестиций со своей стороны, которые, несомненно, окупятся в будущем. Старт проекта — самый сложный этап в контрактах с применением модели ИТ-аутсорсинга.

Когда переходный этап завершится и оказание услуг по проекту перейдет в рабочий режим, важно продолжать совместную работу и не терять обратную связь.

В целом для развития модели ИТ-аутсорсинга и заказчику, и исполнителю необходимо быть лояльными друг к другу, только так может возникнуть взаимное доверие и отношения будут развиваться. Непрофильными для основного бизнеса заказчика услугами должны заниматься выделенные центры компетенции внешних компаний, которые на таких услугах специализируются. Для многих это уже очевидно. И ритейл, похоже, не будет исключением.

Крупный ритейл — локомотив отрасли

Первыми, кто поверил в эффективность российского ИТ-аутсорсинга, были крупные компании ТЭК, промышленные и телекоммуникационные корпорации. Используя мировые бизнес-практики, они отлично понимали, как организовать работу с аутсорсером и получить максимум преимуществ от передачи непрофильных функций. Безусловно, начинать работать с такими заказчиками, особенно когда опыта у ИТ-компании совсем немного, было очень сложно. Но те, кто “быстро схватывал” и выполнял SLA, приобретали бесценный опыт и преимущества на рынке. Постепенно их репутация стала завоевывать доверие заказчиков из других сфер, в том числе и в ритейле. Конечно же, первыми откликнулись крупные сети. Как правило, проекты в сфере ИТ-аутсорсинга такие компании начинали с простых вещей, например с аутсорсинга печати или поддержки рабочих мест. Если работа с исполнителем полностью устраивала, то объем услуг возрастал: передавались функции поддержки бизнес-приложений, создания и администрирования инфраструктуры поддержки средств телефонии, видеоконференцсвязи и, что характерно для торговых сетей, — открытие и техническая поддержка новых точек продаж.

Что дальше?

Крупные ритейлеры, начинавшие свои аутсорсинговые проекты по такому принципу, сегодня далеко не новички. Требования SLA у них становятся жестче, сроки переходного периода в целях экономии

расходов сокращаются, при этом меняется перечень передаваемых на аутсорсинг функций.

Так что необходимо усиливать контроль над выполнением заявок. Более жестко оговаривать работу аутсорсинговой компании в Service Desk заказчика для обеспечения должного контроля исполнителя. Возможно привлечение нескольких исполнителей по проекту для повышения качества выполнения работ, тем более, что по результатам всегда можно изменить структуру.

Добавим, что для руководителей ИТ-департаментов крупных сетей обслуживание “железа” постепенно превращается в рутину. Однако несмотря на растущую

Александр Голованов, руководитель по развитию ИТ в регионах компании “Эльдорадо”: “За счет увеличения конкуренции на рынке аутсорсинга облачные услуги будут доступны и среднему, и малому бизнесу. Тем самым в ближайшие годы темпы роста могут увеличиться”.

популярность тонких клиентов и терминальных решений, систем электронного документооборота, а также набирающих ход “облаков”, полностью отказаться от привычных для классического российского заказчика средств автоматизации и хранения данных пока не представляется возможным. Это процесс постепенный, и сейчас он проходит одну из промежуточных стадий. На данной стадии ритейлеры прилагают максимум усилий для того, чтобы оптимизировать стоимость эксплуатации имеющихся информационных систем. Многие проводят централизацию средств хранения данных, что существенно снижает операционные издержки по поддержанию их эксплуатации, и затем отдают сервисы на аутсорсинг, начиная с простых (базовых). Впоследствии, по результатам, оценивают выгоды, полученные от этого шага, и принимают решение о целесообразности следующего — передачи на аутсорсинг более критичных сервисов. Такая тенденция будет определять развитие рынка в ближайшей перспективе.

Обобщая вышесказанное, наш опыт поставщика услуг ИТ-аутсорсинга и наше экспертное видение, а также консолидированное мнение потребителей услуг ИТ-аутсорсинга, можно резюмировать: рынок будет расти как вширь (регионы и представительства в странах СНГ), так и вглубь (серьезные и сложные сервисы). Потребность бизнеса в высококачественном сервисе в регионах будет ужесточать конкуренцию на региональных рынках, что благоприятно скажется на потребителях. ■

Автор статьи — заместитель генерального директора “Группы Оптима”.

Мобильные...

▲ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 7

обеспечение соблюдения нормативных требований, служба поддержки (уровни 1—3), управление активами и задачи по выдаче предупреждений.

Мы уже ощутили выгоды отказа от потребительских устройств. Благодаря ЕР10 водителям стали доступны дополнительные функции, включая считывание подписей, что позволило избавиться от традиционных бумажных документов и в реальном времени передавать в центральный офис информацию, подтверждающую доставку груза за назначением.

Если ответственный представитель заказчика отсутствует на месте, доставку груза и его сохранность водитель теперь подтверждает фотографиями. Такой прозрачный безбумажный процесс экономит нам и время, и деньги.

Благодаря поддержке GPS в мобильных устройствах центральный офис те-

перь может оптимизировать маршруты доставки грузов и отслеживать перемещение грузовиков в реальном времени. Время прибытия груза на место указывается более точно, что способствует повышению удовлетворенности клиентов. Кроме того, поскольку теперь у нас используются более надежные устройства, ремонтировать их приходится реже.

Все эти изменения привели к повышению эффективности организации поставок. Логистические процессы (с момента отгрузки продукции со склада до ее получения конечным заказчиком) стали более прозрачными, и мы реже сталкиваемся с непредвиденными расходами. Успех данного проекта подтолкнул нас к тому, чтобы перевести на управляемые услуги и устройства Psion, которые используются на наших складах. ■

Автор статьи — менеджер проектов в Fergusson Enterprises, он отвечает за систему поддержки цепей поставок.

Десять тенденций в развитии техники, которые изменят ИТ в 2013 г.

СЭМЮЭЛ ГРИНГАРД

Новый год обещает ИТ и бизнесу новые широкие возможности, но наряду с ними и новые риски. Вот десять тенденций в развитии техники, за которыми вам стоит понаблюдать.

Хотя информационные технологии являются синонимом изменений, можно спокойно утверждать, что перемены никогда не происходили так быстро. За последние несколько лет облачные вычисления и мобильность получили широкое распространение, а социальные сети и аналитика проникли во все уголки предприятий.

Одновременно организациям приходится справляться с колоссальным ростом объема данных, а также с нарастающими угрозами для безопасности и непрерывности бизнеса. Все это порождает новые риски... и возможности. “Сочетание систем поднимает технологии на новый уровень”, — отмечает Дэвид Николс, трансформационный лидер по Америке в консультативной фирме Ernst & Young.

Можно с уверенностью сказать, что 2013 г. станет для предприятий отправной точкой. Взаимное пересечение различных технологий в сочетании с более совершенными сетями и компьютерами позволяет надеяться на появление совершенно новых проблем и выгод.

Наверное, главная проблема заключается в выборе того, во что и как инвестировать, считает аналитик IDC Стивен Минтон. “Несмотря на экономический спад, сегодня имеется множество веских причин тратить средства на ИТ, — подчеркивает он. — Но невозможно поспеть всюду одновременно”.

Вот десять тенденций развития ИТ (порядок не имеет значения), способных вывести предприятие из состояния равновесия, когда календарь засвидетельствует наступление нового года.

1. Работа с большими данными получит широкое распространение

Сложно хотя бы раз в день не услышать разговоров о больших данных. Многие воспринимают этот термин в штыки. Но какой бы смысл в него ни вкладывался, очевидна растущая потребность в сборе структурированных и неструктурированных данных, пролетающих мимо нас в умопомрачительном количестве.

Пол Догерти, главный технолог компании Accenture, прогнозирует, что 2013-й станет годом, когда многие компании начнут широко использовать большие данные. “Мы увидим, как появляются ключевые элементы систем, которые послужат фундаментом проектов по обработке больших данных”, — полагает он. Облака и усовершенствованные алгоритмы анализа обещают открыть новые ценные способы использования больших данных.

Однако просто воспользоваться концепцией не означает автоматического успеха, отмечает М. Эрик Джонсон, директор Центра цифровых технологий при Дартмутском университете. “Хотя мы станем свидетелями некоторых резких изменений в области инструментов и возможностей, многие по-прежнему будут разочарованы, — говорит он. — Широко распространены наивность и неопытность, а многие компании понятия не имеют, как заставить имеющиеся у них данные приносить пользу”.

2. Возникновение цифрового предприятия

На протяжении многих лет компании использовали цифровые и аналоговые системы параллельно. Бумажные документы не исчезали, а ввод и вывод данных — и получение от них максималь-

ной пользы — оставались исключительно сложным делом. В результате производительность труда возрастала не резко, а увеличивалась постепенно.

Если за последние несколько лет появились ИТ-системы, выходящие за пределы автоматизации процессов, то теперь соединение технологий и систем возмещает наступление эры цифрового ускорения.



Облака, мобильные технологии и социальные сети все больше обесценивают патентованные аппаратные и программные платформы.

“Мы устраняем физические ограничения, сковывавшие организации в прошлом, — утверждает Билл Бриггс, глобальный лидер в компании Deloitte Digital и заместитель главного технолога в Deloitte Consulting. — Различные цифровые технологии тесно взаимосвязаны. Они вызывают глубокие изменения в бизнесе и открывают обширные возможности”.

Новый цифровой порядок означает переосмысление фундаментальных основ бизнеса и пересмотр всех его элементов: инноваций, закупок, НИОКР, маркетинга, стратегий продаж, текущих операций, структуры затрат и многого другого.

3. Социальные сети совершенствуются

Социальные сети накрыли мир бизнеса подобно цунами. Но до сих пор многие из этих инструментов оставались островками, а организации пытались разработать целостную стратегию использования социальных сетей. В наступающем году ситуация, вероятно, изменится.

“Учет социального аспекта становится способом переосмысления бизнес-процессов, превращения их в результат коллективного труда”, — подчеркивает Догерти из Accenture. Как и мобильность, социальные сети разрушают линейные процессы и модели. Они порождают обмен информацией в реальном времени между всеми участниками.

Другие специалисты, такие как Праншант Малавия, адъюнкт-профессор мар-

кетинга в Джорджтаунском университете, утверждают, что социальные сети быстро становятся центральным элементом предприятия с точки зрения как внутреннего использования, так и взаимодействия с внешним миром. “Организации только начинают открывать для себя, что сочетание мобильности, социальных сетей и привязанных к местоположению сервисов

создают центры обмена передовым техническим опытом, чтобы стимулировать инновации. “При нехватке квалифицированных сотрудников это рассматривается организациями как способ получения конкурентного преимущества”, — сказал Минтон.

Например, в сентябре General Motors сообщила, что планирует нанять 1,5 тыс. работников для нового центра компьютерных технологий под Детройтом. Другие крупные компании выступили в последние месяцы с аналогичными анонсами.

“Требования, предъявляемые к ИТ-подразделениям, быстро меняются, — отмечает Эли Роснер, вице-президент по глобальному инжинирингу ПО компании NCR. — Мобильность и социальные сети сильно сокращают жизненные циклы ПО. Необходимо быстро включать приложения и инструменты в производственные среды”.

В результате растет спрос на талантливых ИТ-специалистов, способных стратегически мыслить, сконцентрировавшись на бизнесе, а не просто управлять серверами и устройствами хранения.

6. ИТ означает бизнес

В течение многих лет велись разговоры о необходимости стратегической ориентации ИТ. И вот неожиданно это перестало быть простым пожеланием и превратилось в категорическое требование. СЮ и другие ИТ-руководители начинают осознавать данный факт, но произвести необходимые изменения непросто.

“Мы находимся на таком этапе, когда вы не можете отделить стратегию бизнеса от технологической стратегии”, — поясняет Бриггс из Deloitte. Действительно, бизнес-подразделения все чаще развертывают собственные системы и мобильные приложения, и ИТ-подразделения должны досконально знать, как работают эти системы, и интегрировать их в общую структуру. Организации, которые не преодолеют разобщенность и не объединят все данные, сильно ослабят свои позиции.

“Организации, состоящие из изолированных подразделений, не могут действовать с необходимой быстротой”, — предупреждает Малавия из Джорджтаунского университета. По его словам, организации должны создавать кроссфункциональные группы и использовать такие приемы, которые помогут руководителям ИТ-подразделений и бизнеса лучше познакомиться со сферой деятельности друг друга.

7. Наступает эра “после ПК”

Мобильность не является чем-то чуждым для предприятий. За последние несколько лет мобильные устройства серьезно изменили характер взаимодействия сотрудников друг с другом, с бизнес-партнерами и клиентами. Теперь, когда большинство использует такие устройства, организации должны идти дальше.

“Важно обеспечить полную идентичность сервисов и продуктов на различных мобильных платформах”, — считает Дэвид Рейлли, управляющий директор отдела технической инфраструктуры Bank of America. Действительно, 2013-й станет годом, когда ИТ-руководители должны сосредоточиться на создании единообразия независимо от устройств и браузеров.

Это означает также, что необходимо теснее увязать друг с другом маркетинг, продажи, поддержку пользователей и другие функции, объединяя системы посредством усовершенствованной аналитики и больших данных. Конечная цель заключается в том, чтобы сделать каналы связи гладко сопряженными и практически не-

способно трансформировать предприятие”, — говорит он.

4. Облака везде

Взаимодействие различных факторов, включая возросшую зрелость Интернета, широкое распространение виртуализации и совершенствование ИТ-систем, позволило облачным вычислениям продемонстрировать свою мощь. Все больше организаций используют частные, гибридные и публичные облака. Свыше 97% крупных компаний, опрошенных консорциумом Open Data Center Alliance (ODCA), уже применяют облака или планируют их развернуть.

“Облако означает, что вы можете действовать на основе более широкой информации и использовать ее гораздо эффективнее. Результат будет больше суммы отдельных частей, — говорит Догерти из Accenture. — Кроме того, оно повышает скорость реакции и гибкость”.

Тем не менее многие организации подходят к облакам методично и осторожно. Например, СЮ цепочки из пяти больниц скорой помощи Baptist Healthcare Systems в г. Луисвилле (шт. Кентукки) Джеки Лукас сообщил, что его организация уже использует частное облако, но ей предстоит рассмотреть вопросы, связанные с наблюдением закона о защите информации о состоянии здоровья пациентов (HIPAA) и обеспечением безопасности клиентов.

5. Требуются одаренные ИТ-специалисты

Несмотря на все более широкое распространение IaaS и SaaS, организации ищут талантливых ИТ-специалистов и

создают центры обмена передовым техническим опытом, чтобы стимулировать инновации. “При нехватке квалифицированных сотрудников это рассматривается организациями как способ получения конкурентного преимущества”, — сказал Минтон.

Например, в сентябре General Motors сообщила, что планирует нанять 1,5 тыс. работников для нового центра компьютерных технологий под Детройтом. Другие крупные компании выступили в последние месяцы с аналогичными анонсами.

“Требования, предъявляемые к ИТ-подразделениям, быстро меняются, — отмечает Эли Роснер, вице-президент по глобальному инжинирингу ПО компании NCR. — Мобильность и социальные сети сильно сокращают жизненные циклы ПО. Необходимо быстро включать приложения и инструменты в производственные среды”.

В результате растет спрос на талантливых ИТ-специалистов, способных стратегически мыслить, сконцентрировавшись на бизнесе, а не просто управлять серверами и устройствами хранения.

6. ИТ означает бизнес

В течение многих лет велись разговоры о необходимости стратегической ориентации ИТ. И вот неожиданно это перестало быть простым пожеланием и превратилось в категорическое требование. СЮ и другие ИТ-руководители начинают осознавать данный факт, но произвести необходимые изменения непросто.

“Мы находимся на таком этапе, когда вы не можете отделить стратегию бизнеса от технологической стратегии”, — поясняет Бриггс из Deloitte. Действительно, бизнес-подразделения все чаще развертывают собственные системы и мобильные приложения, и ИТ-подразделения должны досконально знать, как работают эти системы, и интегрировать их в общую структуру. Организации, которые не преодолеют разобщенность и не объединят все данные, сильно ослабят свои позиции.

“Организации, состоящие из изолированных подразделений, не могут действовать с необходимой быстротой”, — предупреждает Малавия из Джорджтаунского университета. По его словам, организации должны создавать кроссфункциональные группы и использовать такие приемы, которые помогут руководителям ИТ-подразделений и бизнеса лучше познакомиться со сферой деятельности друг друга.

7. Наступает эра “после ПК”

Мобильность не является чем-то чуждым для предприятий. За последние несколько лет мобильные устройства серьезно изменили характер взаимодействия сотрудников друг с другом, с бизнес-партнерами и клиентами. Теперь, когда большинство использует такие устройства, организации должны идти дальше.

“Важно обеспечить полную идентичность сервисов и продуктов на различных мобильных платформах”, — считает Дэвид Рейлли, управляющий директор отдела технической инфраструктуры Bank of America. Действительно, 2013-й станет годом, когда ИТ-руководители должны сосредоточиться на создании единообразия независимо от устройств и браузеров.

Это означает также, что необходимо теснее увязать друг с другом маркетинг, продажи, поддержку пользователей и другие функции, объединяя системы посредством усовершенствованной аналитики и больших данных. Конечная цель заключается в том, чтобы сделать каналы связи гладко сопряженными и практически не-

Тенденции российского рынка ПК и рабочих станций

ВЛАДИМИР МИТИН

Мы продолжаем вместе с дистрибьюторами анализировать состояние дел в различных сегментах российского ИТ-рынка. Напомним, что в сентябре прошлого года мы предлагали вашему вниманию обзор “Тенденции и перспективы российского рынка мобильных устройств”, в октябре — “Тенденции российского рынка печатающих устройств”, а в ноябре — “Тенденции российского рынка мониторов и проекторов”.

По оценкам ITRResearch (см. рисунок), доля ПК и рабочих станций в общем объеме продаваемых в нашей стране настольных и мобильных компьютеров снижается. Хотя и медленно, но неуклонно. В то же время в этом падающем (не только в нашей стране, но и во всем мире) сегменте рынка есть некоторые своего рода островки стабильности. К таким эксперты относят, например, мощные игровые компьютеры и недорогие офисные ПК.

Обсудить состояние российского рынка ПК и наблюдающиеся на нем тенденции мы предложили дистрибьюторам, работающим в России. На наши вопросы отвечали коммерческий директор ELKO Russia Александр Будилов, вице-президент OCS Distribution Сергей Куприянов, директор департамента “Ноутбуки, планшеты, десктопы” компании “Марвел-Дистрибуция” Вячеслав Назаров и генеральный менеджер iRU Сергей Суворов.

Спад есть

“На наш взгляд, ITRResearch верно оценивает динамику российского рынка настольных ПК, — говорит Сергей Суворов. — Что касается отечественной сборки десктопов, то эта динамика будет оставаться отрицательной и в нынешнем году”. Согласно с оценками ITRResearch и Александр Будилов: “Да, мы также отметили снижение доли десктопов в общем объеме продаваемых компьютеров, хотя в абсолютном значении спад нами отмечен не был. Скорее, в 2012 г. можно говорить о стагнации в этом сегменте”.

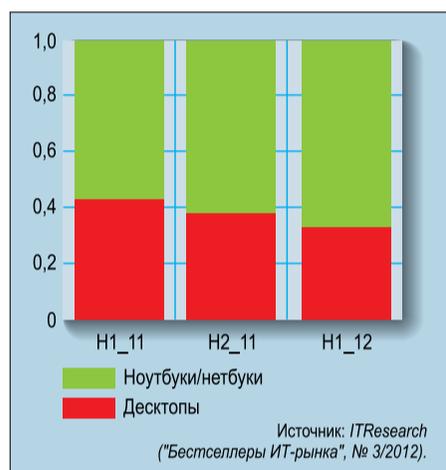
Аналогичного мнения придерживается Вячеслав Назаров: “В целом ситуация и ее динамика, описанные ITRResearch, вполне точно отражают реальную картину. Рынок настольных ПК уже довольно продолжительное время не показывал роста, а с некоторых пор начал постепенно снижаться. Данная тенденция не столь заметна, поскольку протекает на фоне процесса перераспределения долей рынка в пользу международных производителей. Активная, а порой даже агрессивная политика последних, среди которых особенно выделяется Lenovo и до последнего года выделялась Асег, несколько замедлила сокращение объемов рынка. Это позволило крупным вендорам заметно потеснить на рынке локальных сборщиков, а некоторых — и вовсе заставить уйти. Кроме того, сферу поддерживает весьма динамичное развитие моноблоков, которые традиционно также относят к сегменту настольных ПК. Но в целом, если говорить о классических десктопах, тренд очевиден — это спад”.

Сергей Куприянов добавляет: “Хотя по сравнению с 2011-м продажи десктопов у нас увеличились, итоги работы нашей компании за прошедший год подтверждают, что соотношение продаж настольных и мобильных ПК меняется в пользу последних. Стоит отметить, что упомянутый рост продаж настольных систем был достигнут благодаря заказам партнеров по нескольким крупным тендерам. Если же говорить о тенденции отечественного рынка в целом, то соглашусь с оценкой ITRResearch — и в абсолютном выражении спрос на десктопы пусть не резко, но снижается. Частные

потребители сейчас покупают их в последнюю очередь, интересуясь в основном мобильными системами. На корпоративном рынке картина несколько иная и не так однородна, но в той части канала продаж, которая ориентирована на работу со средними и мелкими заказами, идет заметный спад”.

Спад продолжится...

На вопрос “Продолжится ли в I квартале 2013 г. падение доли ПК и рабочих станций в общем объеме продаж в России настольных и мобильных компьютеров?” самый оптимистичный ответ дал Сергей Суворов: “Из-за перехода розничных покупателей с десктопов на ноутбуки и планшеты падение продолжится. За счет федеральных тендеров на поставку настольных ПК в какие-то периоды, возможно, мы и увидим положительную динамику, но в целом по результатам года сохранится тенденция к снижению порядка 10%”. В



Динамика соотношения продаж настольных и мобильных ПК в натуральном выражении

ответа остальных наших респондентов оптимизма было еще меньше.

Вячеслав Назаров на данный вопрос ответил следующим образом: “Падение продолжится не только в I квартале, но и в следующих. Учитывая текущее состояние рынка и экономики в целом, его динамика может возрасти в несколько раз по сравнению с 2012 г.”.

А Сергей Куприянов добавил: “Обычно I квартал является в известном смысле продолжением прошлого года, поэтому, полагаю, стоит ожидать “преемственности традиций”. Думаю, общий тренд рынка примерно сохранится и в течение всего года, возможно, с небольшим улучшением. Корпоративный рынок не вызывает большого оптимизма — нет выраженного кризиса, но есть ощущение некоторой стагнации. В любом случае точные прогнозы давать трудно, состояние корпоративного рынка зависит от многих факторов, в том числе от государственной политики финансирования тех или иных направлений, да и от макроэкономической ситуации в целом”.

Нет оптимизма и у Александра Будилова: “В I квартале 2013 г. мы ожидаем, что стагнация перейдет в спад на уровне 5—10% (по сравнению с I кварталом 2012 г.)”. Одним словом, российский рынок ПК и рабочих станций ждут нелегкие времена.

Активисты

Состояние любого рынка во многом зависит от поведения поставщиков по отношению к каналам продаж и их ценовой политике. Поэтому третий вопрос к дистрибьюторам мы сформулировали так: “Кто из основных игроков российского рынка настольных ПК и рабочих станций, на ваш взгляд, ведет себя наиболее активно?”

Вячеслав Назаров отмечает: “В настоящее время наиболее активными игроками данного сегмента являются зарубежные вендоры. В первую очередь выде-

ляется Lenovo с ее агрессивной политикой по всем продуктовым направлениям, в которых она представлена. Заметные усилия, хотя и не такие серьезные, как еще несколько лет назад, прикладывает Асег. Весьма активна HP. Российские сборщики уже давно находятся в тени забвения и проявляют себя главным образом в поиске новых направлений деятельности”.

Сергей Куприянов добавляет: “Неактивным игроком на сегодняшнем рынке настольных ПК просто нечего делать. Конкурентная борьба обостряется, на российский рынок стремятся выйти новые бренды. В 2012-м очень мощно заявила о себе компания Lenovo, которая сумела составить серьезную конкуренцию такому гиганту, как HP. Думаю, в нынешнем году среди вендоров это и будут два самых сильных игрока”.

Несколько особняком стоит мнение Сергея Суворова: “Это смотря в каком секторе рынка. В рознице по-прежнему активно и заметно ведёт себя компания ДНС, имеющая собственный бренд ПК, а также крупные розничные игроки — дискаунтеры “Ситилинк”, “Юлмарт”. В корпоративном секторе всё те же игроки — DEPO Computers, “Аквариус”. Мы же (iRU) активно работаем и в розничном секторе, и в корпоративном”.

Исправит ли ситуацию Windows 8?

Одно из главных ИТ-событий минувшего года — выход в свет новой операционной системы Microsoft. Поэтому мы спросили дистрибьюторов: “Оживил ли рынок ПК и рабочих станций выход ОС Windows 8?”

“К сожалению, выход Windows 8 пока не оказал положительного влияния на рынок настольных ПК”, — отметил Александр Будилов. С ним согласен Сергей Суворов: “Увеличенного спроса мы не заметили. Новая ОС вышла не так давно, и говорить об оживлении рынка ещё рано. У многих на складах есть готовая продукция на базе Windows 7. И постепенно поступают новые модели на базе Windows 8. О реакции рынка можно будет предметно говорить во второй половине 2013 г.”.

Похожего мнения придерживается и Вячеслав Назаров: “К сожалению, для Microsoft и многих участников рынка выход новой операционной системы не изменил существенно ситуацию. Да, безусловно, в момент запуска Windows 8 был всплеск интереса, поблагодарить за который следует маркетологов программного гиганта. Но время и бюджеты прошли, и рынок продолжает движение по своей траектории”.

Чуть более оптимистично оценивает ситуацию Сергей Куприянов: “Windows 8 представляет пользователю массу новых возможностей, и для частных потребителей это, безусловно, интересно. Что же касается корпоративного рынка, то он как будто не сильно нуждается в глобальном переходе на новую систему. Более того, есть основания ожидать, что часть корпоративных заказчиков при покупке компьютеров с Windows 8 будет искать возможность даунгрейда, обратного перехода к седьмой версии, чтобы не вносить изменений в действующую ИТ-инфраструктуру. И относится это в первую очередь к крупным компаниям”. Одним словом, пока не видно, чтобы “восьмерка” как-то радикально повлияла на рынок ПК и рабочих станций.

Островки стабильности — рабочие станции специального назначения

А вот как дистрибьюторы отвечают на вопрос “Какие сегменты рынка настольных ПК являются “островками стабильности”, не дающими этому рынку падать ещё более быстрыми темпами? Можно ли к таким островкам отнести

мощные игровые компьютеры и недорогие офисные ПК?”

Мнение Сергея Суворова таково: “Да, единственный сектор, который во всяком случае не показывает отрицательной динамики, — это геймерские ПК”. Александр Будилов добавляет: “По-прежнему сохраняется устойчивый спрос на высокопроизводительные ПК, компьютеры для энтузиастов и геймеров. В сегменте офисных ПК чувствуется увеличение доли ноутбуков и моноблоков”.

Более развернутый ответ дает Сергей Куприянов: “Для удовлетворения потребностей частного пользователя сейчас уже есть мобильные системы, которые по своим возможностям, в том числе игровым, не уступают десктопам. В любом случае настольные ПК для геймеров — это ниша, и в общем объеме продаж их роль практически не заметна. Где мобильные системы по функционалу пока не могут конкурировать с настольными — это рабочие станции специального назначения, например для дизайна, разработки видеоконтента, различных исследовательских задач и т. п. Такие настольные системы — с хорошим экраном, обилием периферии, мощными видеокартами — имеют устойчивый спрос, но опять же ниша невелика, поскольку ими пользуется ограниченный круг профессионалов. Продажи в основном обеспечивает корпоративный сегмент, где по целому ряду причин настольные ПК остаются рабочими лошадками. Доля мобильных систем понемногу увеличивается, но, к примеру, крупные корпорации при обновлении своего компьютерного парка уверенно сохраняют в приоритетах десктопы. Из тенденций последнего времени — заметное увеличение продаж моноблоков”.

А вот слова Вячеслава Назарова: “Говоря о сегментации рынка настольных ПК, в первую очередь следует выделить потребительский и корпоративный сегменты. В потребительском существует несколько ниш, в которых хорошо себя чувствуют и производители, и продавцы. Это производительные игровые ПК и специализированные компьютеры, направленные главным образом на решение конкретных задач (обработка видео, создание мультимедиа-библиотек и др.). Однако ниши эти сравнительно невелики и на общую ситуацию на рынке практически не влияют. В то же время корпоративный сектор является весьма стабильным заказчиком настольных ПК, но к этим решениям предъявляются крайне строгие требования по надежности, безопасности и ряду других факторов. Поэтому и исключительно недорогими назвать их также нельзя. Фактически корпоративный сегмент и его стандарты, основанные на использовании настольных ПК в компаниях и организациях, удерживают рынок от стремительного падения”.

Резюмировать эти ответы можно так: в мире настольных ПК в корпоративном секторе относительными островками стабильности являются мощные рабочие станции специального назначения. Что же касается домашнего сектора, то здесь данный сегмент спасают геймеры.

Основные драйверы по отраслевому признаку

Следующий наш вопрос экспертам: “Кто в настоящее время является основным драйвером (точнее говоря — спасательным кругом?) российского рынка ПК и рабочих станций — домашние пользователи, коммерческие предприятия, образовательные учреждения или госструктуры?”

Вячеслав Назаров считает: “Домашние пользователи являются не столько спасательным кругом, сколько веслом, которое бьет утопающего по голове, что-

Топ-10 угроз информационной безопасности в 2013 году

ГОВИНД РАММУРТИ

Основными тенденциями, достойными внимания, в наступившем году будут рост числа мобильных вредоносных программ, активизация атак через уязвимости в платформе Java и широкое использование концепции Maas (Malware-as-a-service, “зло-вреды-как-услуга”). Прошлый год, как и предыдущие, оставил немало вопросов и проблем в области информационной безопасности, существенно менялись направленность и способы распространения вредоносных программ. Популярность смартфонов превратила их в основную мишень киберпреступников, а атаки на мобильные устройства обрели гораздо больший масштаб. Вот Топ-10 наиболее важных тенденций, которые будут наблюдаться в области информационной безопасности в 2013 г.

ПРОГНОЗЫ

1. Вредоносный фишинг

Угроза фишинговых электронных писем не отстает по скорости роста от вредоносных программ. В 2012-м мы зафиксировали увеличение количества фишинговых писем, а также скачок заражений их адресатов через скрытые загрузки (drive-by). Наступивший год не предвещает в этом плане ничего хорошего, поскольку злоумышленники уже нашли очень удобные и плодотворные способы распространения фишинговых писем, заманивающих пользователей на вредоносные ресурсы, и будут использовать их в дальнейшем.

Киберпреступники успешно применяют генерируемые случайным образом домены, чтобы обойти методы детектирования статических адресов фишинговых сайтов (в настоящее время эти методы реализованы во многих антивирусных продуктах). Уже в ближайшие месяцы мы увидим рост использования случайно генерируемых фишинговых доменов в преступных целях.

2. Необнаруживаемые вредоносные программы

Необнаруживаемые зловреды — это идеальные для хакера вредоносные программы. Основной метод разработки такого ПО заключается в создании миллионов модификаций вредоносной программы, которые затем сканируются с использованием облачных служб, предоставляющих услуги сразу нескольких антивирусных продуктов. Такие услуги могут стоить всего один доллар за 24 часа неограниченного использования, и хакеры получают с их помощью возможность тестировать любое количество вре-

доносных программ на способность избежать обнаружения. Затем киберпреступники распространяют протестированные необнаруживаемые варианты во Всемирной сети с целью заражения неосторожных пользователей. Облачные сервисы будут и дальше играть важную роль в качестве инструментария вирусосписателей.

3. Социальные сети

Социальные сети — это платформа общения, идеально подходящая и киберпреступникам. Прежде всего их легко использовать для распространения спам-рских и мошеннических писем, эксплуатирующих интерес пользователей к новостям. Социальные сети могут также служить стартовой площадкой для атаки на ничего не подозревающую жертву с помощью вредоносного кода — успех таких атак часто достигается маскировкой вредоносных сообщений под сообщения друзей. Кроме того, более 70% ссылок, которыми делятся друг с другом пользователи социальных сетей, представляют собой укороченные ссылки, а по крайней мере 55% коротких ссылок, размещенных на сайтах социальных сетей, ведут на ресурсы с вредоносными программами. По этим ссылкам пользователи обычно переходят на те или иные сайты, совершенно не задумываясь о возможных негативных последствиях.

Высокого уровня проникновения на потребительский рынок достигли смартфоны, предоставляющие доступ в социальные сети из любого места, где есть подключение к Интернету. И корпоративные, и домашние пользователи социальных сетей подвергаются атакам мошенников и вирусосписателей в равной степени. Мы наблюдаем тенденцию роста использования социальных сетей для распространения вредоносных программ, и рост этот будет продолжаться. Влияние данного фактора непосредственно зависит от корпоративных политик информационной безопасности, которые должны регулировать доступ к сайтам и применение мобильных устройств. Корпоративные сети должны быть защищены от данной угрозы, так как проникновение мобильных устройств уже сейчас очень велико и смартфоны приобретают всё большую популярность среди пользователей.

4. Использование руткитов для сокрытия атак нулевого дня

Уязвимости операционной системы — один из самых востребованных векторов атак злоумышленников. Тем не менее бреши в ОС относительно трудно искать и эксплуатировать. Чтобы успешно ис-

пользовать такие уязвимости, оставаясь при этом незамеченным, хакеры и вирусосписатели нередко используют руткиты. Руткиты сложно обнаружить, а также чрезвычайно трудно удалить из компьютерной системы, поскольку они скрываются на аппаратном уровне. Кроме того, руткиты дают атакующим привилегии администратора, причём обычные пользователи не подозревают об их действиях.

5. Атаки через Java

Не менее очевидно, что вредоносные программы по-прежнему будут эксплуатировать уязвимости в Java, Flash и PDF. У экспертов из eScan имеются сведения о постоянном использовании киберпреступниками эксплойтов, специально ориентированных на эти компоненты. Эксплуатация уязвимостей в указанных платформах останется для злоумышленников весьма привлекательной, поскольку производители не всегда торопятся определять и блокировать бреши в своих продуктах. Более того, через платформонезависимую программную среду Java хакеры могут атаковать и Windows, и Linux, и Mac.

6. Мобильные вирусы

Смартфоны — ещё одна “горячая” мишень вредоносных программ, поскольку они весьма популярны у пользователей как средство общения и развлечений. Атаки на смартфоны проводятся в том числе через заражение легитимных приложений. Инфицирование может произойти, например, когда пользователь даёт согласие на обновление приложения, после чего на смартфон устанавливается вредоносный код.

С бурным ростом мобильного сегмента рынка, без сомнения, увеличится и количество целевых атак и краж личных данных владельцев мобильных устройств. Поскольку настольные компьютеры и ноутбуки не будут совсем вытеснены мобильными с рынка, мы будем наблюдать вредоносное ПО, предназначенное для выполнения на ПК и на смартфонах/планшетах. Мы видели такое и в прошлом, и данная тенденция будет устанавливать новые стандарты индустрии вирусосписательства.

7. Угрозы, нацеленные на Mac

Вредоносные программы под Apple Mac всегда были популярной темой обсуждения для большинства исследователей в области информационной безопасности. Не только специалисты eScan, но и многие другие эксперты стали свидетелями того, что безопасность Mac оказалась просто мифом, а количество угроз для этой платформы выросло во много раз.

Так, ПО, которое было на первый взгляд безобидным флэш-загрузчиком, оказалось программой, реализующей один из самых эффективных методов заражения Mac по всему миру. Под видом обновления плагина Adobe Flash Player вредоносная программа Flashback быстро распространилась через многочисленные вредоносные веб-сайты. Для заражения компьютеров этот зловред успешно использовал целый ряд легальных сервисов: например, платформой его распространения послужил взломанный сервис блогов WordPress, в результате чего было инфицировано более 700 тыс. систем под управлением Mac OS. На данный момент уровень атак на Mac может быть и низким, однако по безопасности этой операционной системы необходимо внимательно следить.

8. Атаки на промышленные компьютерные системы

Специалисты индустрии безопасности стали свидетелями значительного изменения вредоносных программ. Появились угрозы APT (Advanced Persistent Threats, сложные стойкие угрозы), такие как вредоносные программы Stuxnet

и Flame, ставшие сенсацией ввиду их сложной функциональности и изоэтичности методов ухода от обнаружения. APT-угрозы относятся к труднообнаруживаемым и могут оставаться незамеченными в течение нескольких месяцев и даже лет. Кроме того, общая изоэтичность атак APT сильно зависит от уровня информационной безопасности выбранной цели, поскольку эти атаки нацелены и готовятся заранее в соответствии со спецификой мишени. Например, если успешная атака может быть проведена с использованием обычных технологий фишинга и общедоступных наборов эксплойтов, то более сложные методы и не будут применяться.

Защита от APT довольно сложна, и, кроме того, инструменты, которые используются для нейтрализации таких нападений, часто оказываются неэффективными. Причина в том, что злоумышленники, осуществляющие APT-атаки, постоянно реализуют новшества тактики и процедур нападения, которые помогают обходить системы информационной безопасности. APT узконаправлены и осуществляются с точным целеполаганием, большой финансовой мотивацией, достаточными гибкостью и настойчивостью. Данный вид угроз меняется в соответствии с характеристиками развернутой у мишени системы безопасности; атаки APT производятся до тех пор, пока поставленные задачи не достигаются либо пока общая стоимость операции не превысит значение получаемой выгоды.

9. Инсайдерская угроза

Сегодня пришло время пересмотреть концепцию внутренних угроз. Отныне эта угроза будет пропорциональна уровню знаний и бдительности пользователя. Предприятиям придется обеспечивать такой уровень осведомленности, при котором пользователям будет хорошо известны возникающие компьютерные угрозы и методы их распознавания. Пользователь станет косвенно ответственным за нарушения, происходящие в сфере информационной безопасности.

10. Распространение концепции Maas

Технология облачных вычислений породила целый ряд моделей предоставления облачных услуг — таких как SaaS (Software-as-a-Service, ПО как услуга), IaaS (Infrastructure-as-a-Service, инфраструктура как услуга) и PaaS (Platform-as-a-Service, платформа как услуга). Теперь к этому можно добавить ещё одну модель — “зло-вреды как услуга” (Malware-as-a-Service, Maas), — которая обеспечивает поступательный рост индустрии вредоносных программ. Интернет стал источником бесплатного или недорогого вредоносного ПО, которое легко настраивается для удовлетворения потребностей практически любого хакера. Концепция “зло-вреды как услуга” значительно снижает требования к навыкам и знаниям, необходимым злоумышленнику для запуска автоматизированной атаки на компьютерную систему. В результате под прицелом киберпреступников оказались предприятия любых масштабов — от крупных корпораций до небольших компаний.

Заключение

Можно не сомневаться, что дальнейшее усовершенствование процесса разработки вредоносного программного обеспечения сделает ближайшие месяцы “горячими” для антивирусных специалистов и производителей средств защиты от вредоносных программ. Конечным пользователям при работе в сети Интернет необходимо сохранять бдительность, чтобы уменьшить вероятность заражения своего цифрового устройства.

Автор статьи — генеральный директор компании eScan MicroWorld.

бы тот уже навеки скрылся под водой. Образовательные программы тоже все больше ориентируются на мобильные решения. Причем эта тенденция прослеживается как в Москве, так и в регионах. В свою очередь, коммерческие учреждения и госструктуры являются надежными потребителями настольных ПК. Ни первых, ни вторых нельзя назвать драйверами, скорее, это те сектора рынка, которые обеспечивают его существование”.

Не считает домашних пользователей драйверами (“спасательными кругами”) и Сергей Куприянов: “Как я уже говорил, домашние пользователи отдадут явное предпочтение мобильным системам. Но считать рынок настольных ПК “утопающим” преждевременно: в остальных перечисленных секторах едва ли в обозримом будущем на смену настольным ПК повсеместно придут ноутбуки”.

Похожего мнения придерживается и Александр Будилев: “Основными драйверами для российского рынка ПК пока по-прежнему являются госструктуры в сегменте ПК начального уровня. Домашние пользователи все чаще выбирают мо-

бильные решения, оставляя российским производителям все меньше места. Исключение составляют компьютерные энтузиасты, где позиции ПК по-прежнему сильны. Это выражается в увеличении средней стоимости компонентов для сборки ПК, таких как видеокарты, процессоры и жесткие диски”.

Сергей Суворов отмечает: “Российский рынок ПК начал более активно сегментироваться. Появились сборщики ноутбуков и производители планшетов. Мелкие сборщики ПК, не удовлетворённые объёмами работы, постепенно уходят с рынка”. Отметим, что не выдерживая конкуренции со стороны крупных производителей, с рынка ПК уходят не только мелкие (“наколенные”) сборщики, но и поставщики средней по размеру (объема продаж). Что же касается драйверов (точнее говоря, “спасательных кругов”) рынка настольных ПК и рабочих станций, то таковыми, судя по ответам наших респондентов, являются коммерческие предприятия и государственные структуры. Ну и относительно немногочисленные геймеры.

Электронное правительство: региональные реалии

ДЕНИС ВОЕЙКОВ

Тема построения электронного правительства в России — обширна и многогранна. Когда речь заходит о ее региональном уровне, крайне четко обрисовывается характерная для многих секторов рынка проблема конкуренции частного

ОБЗОРЫ

бизнеса с госмонополиями, стремящимися в последнее время все активнее брать на себя функции технологических интеграторов. В данном случае, конечно, имеется в виду компания Ростелеком, которая не первый год является единственным исполнителем проекта создания инфраструктуры электронного правительства на федеральном уровне. Основные элементы этой инфраструктуры — единый портал государственных и муниципальных услуг, система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), единая система идентификации и авторизации.

При этом собственно региональный уровень формально к Ростелекому прямого отношения не имеет. Субъекты должны реализовывать локальные решения, созданные коммерческими разработчиками. Другой вопрос, что политическое и экономическое давление сильно затрудняет регионам осуществление своего законного права на свободу выбора.

Магистральный курс

При создании регионального сегмента электронного правительства субъекты должны обеспечить подключение своих органов власти к СМЭВ федерального уровня, а также межведомственное электронное взаимодействие на уровне региона.

Ростелеком выработал для добровольного сотрудничества единую унифицированную схему, получившую название инвестиционно-сервисной модели. Компания предлагает пользоваться на местах ее сетями, ЦОДами, порталами, инфоматами, call-центрами и т. д., не инвестируя в их создание, а оплачивая Ростелекому аренду — покупая услуги, не вникая в то, как они создаются и обслуживаются.

Данная схема полностью поддерживалась предыдущей командой Минкомсвязи, о чем экс-министр Игорь Щеголев неоднократно заявлял руководителям ИТ-департаментов на различных мероприятиях, посвященных региональной информатизации. Регионы, разумеется, открыто недовольства не выказывали.

Неясные масштабы инакомыслия

Информационная политика Ростелекома построена сейчас таким образом, что оценить суммарный угол отклонения регионов от магистрального курса практически невозможно. При этом на местах, если что-то и внедряют самостоятельно, то не слишком стремятся это афишировать. Коммерческие же компании, которые помогают регионам осуществлять локальные инсталляции, информацию о своих проектах раскрывают далеко не всегда (по всей видимости, сказывается многолетняя специфика работы с отечественным госсектором). Сведения о самостоятельных локальных достижениях приходится собирать буквально по крупицам.

Отвечая в полуофициальном порядке на вопрос, какое количество регионов в итоге приняло инвестиционно-сервисную модель Ростелекома, вице-президент по инновационному развитию компании Алексей Нашекин в начале ноября заявил, что это сделали все субъекты РФ за исключением Москвы. Часть областей продолжает торговаться (просит предоставить возможность оплаты сервисов в рассрочку), но в целом все ясно понимают целесообразность предложения Ростелекома. Особый же путь столицы,

по мнению г-на Нашекина, связан с тем, что город может себе позволить не считать денег. (Напомним, бюджет Москвы только на ИТ составляет порядка 1 млрд. долл. в год.)

В ходе беседы возникло ощущение, что мы с г-ном Нашекиным используем разную терминологию, поэтому вопрос был продублирован пресс-службе компании. Официальный ответ выглядит следующим образом. «В настоящее время во всех регионах межведомственное электронное взаимодействие осуществляется на базе решения ОАО «Ростелеком». При этом часть функций регионального электронного правительства в отдельных регионах может быть реализована на основе разработок местных компаний». В переводе на русский это означает, что ни один субъект полностью в обход Ростелекома действовать не может по закону (это мы и так знали), а что там кто внедряет на свой страх и риск, разбирайтесь сами.

Что ж, попробуем разобраться.

Технологическая конфигурация

Общую схему обязательного/необязательного взаимодействия регионов с Ростелекомом доходчиво описывает руководитель направления корпоративных продаж компании DIRECTUM Тимур Меджитов. Он отмечает, что технологическое решение для регионального сегмента электронного правительства, которое предлагает Ростелеком, включает в себя следующие основные компоненты: СМЭВ, единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ), систему исполнения регламентов предоставления госуслуг в электронном виде (СИР), ведомственные информационные системы (ВИС). СМЭВ и ЕПГУ являются единичными для всех регионов, даже если в них есть свои наработки по региональным порталам или СМЭВ. Ведомственные информационные системы могут быть как взяты у Ростелекома по модели SaaS, так и внедрены регионом самостоятельно и интегрированы в общую инфраструктуру. Что касается СИР, то она, по словам г-на Меджитова, изначально создавалась как временное решение. Необходимость в ней была связана с отсутствием информационных систем, работающих на уровне конкретных региональных ведомств, а сроки реализации глобального проекта перевода госуслуг в электронный вид и организации межведомственного электронного взаимодействия были сжатыми.

Сейчас, по утверждению г-на Меджитова, уже сложилось понимание, что СИР предназначена для перевода в электронный вид государственных и муниципальных услуг, для которых нецелесообразно внедрять ведомственные информационные системы. Кроме того, она полезна при визуализации запросов документов/сведений, которые приходят через СМЭВ из федеральных органов исполнительной власти (ФОИВ) в региональные органы и муниципалитеты, а также для формирования таких запросов через СМЭВ в адрес ФОИВ от РОИВ и ОМСУ и обеспечения легитимного (через СМЭВ) внутрирегионального взаимодействия между РОИВ, ОМСУ и подведомственными учреждениями.

Так как СИР изначально проектировалась как временное решение, то в этой части альтернативные разработчики могут предложить свои решения, которые будут интересны регионам и муниципалитетам с точки зрения открытости настроек и модификаций, с более удобным и понятным интерфейсом, с развитой сетью подрядчиков, которые на месте готовы внедрять и поддерживать такие системы.

Самостоятельность регионов

Один, как минимум, субъект РФ, целенаправленно претворяющий в жизнь не-

ростелекомовские решения, был известен редакции заранее. Архангельская область в 2010 г. разработала информационную систему на промышленной платформе Oracle и на основе специализированного отраслевого решения компании ФОРС. В программном продукте были использованы принципы сервисно-ориентированной архитектуры, когда все запросы и информационные потоки между поставщиками и потребителями веб-сервисов осуществляются в формате XML через центральную интеграционную шину — региональную СМЭВ.

В конце 2010 г. директор департамента информационных технологий администрации губернатора и правительства Архангельской области Игорь Иванов сообщил редакции, что Ростелеком не сумел доказать, что его инвестиционно-сервисная модель является оптимальным решением с точки зрения технологий, безопасности, стоимости создания, владения и дальнейшего развития информационного общества в регионе. Решение Ростелекома, подчеркивал он, было чрезмерно дорогим, о чем свидетельствует базовый расчет: региональных услуг в области 220, муниципальных — 70, стоимость перевода одной услуги — 340 тыс. руб., общая стоимость — 98,6 млн. (А область в перспективе планировала перевод в электронный вид еще порядка тысячи бизнес-услуг.) При этом, как отмечал г-н Иванов, созданная за упомянутые деньги инфраструктура оставалась бы в собственности Ростелекома, а области пришлось бы платить аренду 15—17 млн. руб. в год.

Необходимо отметить, что от ответа на вопрос о конкретной стоимости внедряемого решения г-н Иванов уклонился. Поэтому, комментируя его расчеты, в Ростелекоме указывали на то, что совершенно не ясно, учтены ли при сравнении затраты на эксплуатацию решения, на оплату выполнения функций операторов систем, на работы по интеграции решения с другими компонентами инфраструктуры федерального уровня, на транспортную и вычислительную инфраструктуру.

В ходе общения с Архангельском выяснилось, что любые местные разработки должны быть протестированы и одобрены экспертной группой Ростелекома и данный процесс может носить весьма затяжной многоступенчатый характер.

В этом году в рамках подготовки текущего обзора г-н Иванов сообщил редакции, что свое решение области все же отстоять удалось. Подняв такой серьезный проект самостоятельно, Архангельская область, по мнению г-на Иванова, достигла ряда очень значимых целей. Во-первых, она является собственником системы и может ее развивать в том направлении, которое сочтет нужным. Она свободно может подключать необходимое количество услуг, в том числе муниципальных и даже коммерческих. Во-вторых, была создана высококвалифицированная региональная группа разработчиков, руководителей проектов. Некоторые из них уже переключились на другие, не менее важные задачи. В-третьих, регион получил большой опыт и готов его передавать. Как заверяет г-н Иванов, к области стали обращаться муниципальные образования (МО) других субъектов РФ с просьбой развернуть сегмент электронного правительства. По его словам, многие регионы перевели в электронный вид только региональные услуги, а муниципалитеты вынуждены делать это самостоятельно, за дополнительные средства. Архангельску же, после разворачивания системы на 26 МО, подключить к ней еще 10—100 МО из других регионов трудностей не составило. (Гражданам все равно, где находятся серверы и системы, если где работает по единым стандартам.)

Примечательно, что единственное, чего Архангельску сделать не удалось, так это подключиться к СМЭВ бесплатно, хотя в регионе были уверены, что имеют на это право.

Не вдаваясь в подробности системы отбора респондентов, приведем еще пару примеров того, в каком именно ключе происходит взаимодействие регионов с Ростелекомом.

Председатель Комитета по информатизации и связи Санкт-Петербурга Иван Громов сообщает, что на сегодня предлагаемая Ростелекомом инвестиционно-сервисная модель в большей степени городом не принята. В регионе создана своя межведомственная автоматизированная информационная система (МАИС) и в ее рамках применяется ряд технологий: локальный портал госуслуг, подсистема внутреннего электронного документооборота и делопроизводства многофункционального центра, программные комплексы «Межведомственное взаимодействие» и «Кабинет согласований». Все взаимодействие внутри МАИС, а также с 43 исполнительными органами государственной власти (ИОГВ), обеспечивается в защищенном режиме в единой мульти-сервисной телекоммуникационной сети, принадлежащей городу. Все межведомственное электронное взаимодействие осуществляется посредством собственной СМЭВ.

По словам г-на Громова, взаимодействие с Ростелекомом происходит только по двум направлениям: интеграция МАИС с единым порталом госуслуг в отношении 130 этих самых услуг, взаимодействие региональной и федеральной СМЭВ.

Большая часть элементов инфраструктуры (ЦОДы, МФЦ, инфоматы и пр.) принадлежат городу, за исключением ростелекомовских инфоматов, расположенных в МФЦ. При этом основными, первоначально установленными являются инфоматы системы Q-matic, находящиеся в собственности города. По уверению г-на Громова, они наиболее востребованы, так как используются для управления очередью заявителей, пришедших в МФЦ, и отображения информации о государственных услугах с локального портала.

Процесс проектирования, разработки и внедрения большинства информационных систем города производится Санкт-Петербургским информационно-аналитическим центром.

Директор департамента ИТ Ханты-Мансийского автономного округа (Югра) Андрей Бородин сообщает, что у его региона с Ростелекомом заключен стандартный контракт на предоставление услуг комплексного сервиса (как, в принципе, у всех субъектов) и с коммерческой точки зрения предложение монополиста соответствует средней по рынку цене. Тем не менее в Югре используются некоторые региональные приложения, а также частично собственные инфоматы. (Как видим, регион, считавшийся долгие годы одним из передовиков информатизации, от магистрального пути отклоняется весьма незначительно.)

При общении с некоторыми компаниями выяснилось, что коммерческие решения — не такая уж редкость в субъектах. Так, по словам руководителя направления целевых программ департамента по работе с госсектором ФОРС Андрея Бурина, кроме уже упоминавшейся Архангельской области решение компании используется в Карелии и Ростовской области (оба субъекта проигнорировали запросы редакции), а в самое ближайшее время будет реализован проект в Хабаровске.

С компанией DIRECTUM в сфере построения электронного правительства, ▶

по уверению г-на Меджитова, работают Удмуртская республика и Омская область. При этом Удмуртию, по его мнению, привлекла комплексность решения, в рамках которого она получила единую СЭД уровня региона, СИР, систему работы с межведомственными запросами, а также платформу, на базе которой можно решать ряд ведомственных задач, например построение информационной системы управления реестром очередников на социальное жилье. Омскую область, как отметил г-н Меджитов, привлекла открытость системы, возможность ее самостоятельной настройки под свои задачи, а также удобные интерфейсы для работы пользователей.

Генеральный директор «Армады» Роман Кругляков сообщает, что его компания реализует проекты по развитию регионального портала госуслуг и созданию СМЭВ в Москве. В системе на данный момент работает более 8000 пользователей из более чем 600 органов государственной и муниципальной власти и подведомственных организаций, в том числе к системе подключены все МФЦ города.

Г-н Кругляков также упоминает реализованные и реализуемые прямо сейчас проекты в Вологодской, Ярославской, Самарской, Новгородской, Иркутской, Тверской областях и Республике Коми.

Также наше издание уже писало о самостоятельном проекте в Брянской области, но что-либо разузнать о текущем состоянии дел при подготовке обзора так и не удалось.

Альтернативные разработчики

Отвечая на вопрос, какие сильные и слабые стороны он видит в ростелекомовском решении для регионального сегмента электронного правительства и в каких аспектах альтернативные разработчики могут с ним конкурировать, г-н Кругляков заострил внимание на нескольких моментах. В отличие от Ростелекома «Армада» передает свое решение региону в собственность, что делает процесс дальнейшего развития полностью контролируемым для субъекта. В случае смены подрядчика он сохранит за собой контроль над всеми элементами системы и над всеми данными, хранящимися в ЦОДе. Кроме того, субъект может самостоятельно поддерживать работоспособность системы и обеспечивать реализацию важных для этого конкретного субъекта функций.

При этом г-н Кругляков отметил, что текущая ситуация с продлением контрактов на комплексный сервис Ростелекома хорошо подтверждает справедливость высказанных слов — сейчас субъекты, выбравшие инвестиционно-сервисную модель, могут стать заложником переговорного процесса между Ростелекомом и Минкомсвязи, на который они вряд ли имеют какое-то влияние.

Также г-н Кругляков указывает на то, что «Армада» поставяет не просто «коробку» или сервис за абонентскую плату, а берет на себя весь комплекс работ по созданию элементов электронного правительства, начиная от разработки регламентов, нормативной документации (что зачастую и является основной трудностью) и заканчивая обучением специалистов на местах (для многих мест это очень актуальный вопрос), технической и консультационной поддержкой.

Г-н Меджитов считает главным преимуществом системы DIRECTUM ее открытость и простоту настройки и модификации под задачи регионов. Также он упоминает удобные проработанные интерфейсы для работы пользователей, широкую партнерскую сеть, которая способна на месте выполнять работы по внедрению и поддержке решения. Кроме того, заказчики DIRECTUM получают в рамках единого решения еще и СЭД.

А вот по словам г-на Бурина, критические высказывания в адрес других разра-

ботчиков и обсуждение их программных продуктов противоречило бы профессиональной этике, принятой на ИТ-рынке. Поэтому он не склонен проводить сравнительный анализ, а лишь готов отметить ряд достоинств решения ФОРС. Во-первых, его гибкость — наличие встроенных технологических конструкторов призвано легко осуществлять настройку, добавлять новую функциональность, поддерживать в активном состоянии регламенты оказания госуслуг в электронном виде и вносить требуемые изменения в кратчайшие сроки. Во-вторых, заказчик получает программный продукт в собственность, а не на условиях аренды. В-третьих, решение может внедряться как комплексно, что включает региональные портал госуслуг, СМЭВ и систему исполнения регламентов, так и покомпонентно. Заказчик сам делает выбор — заменить ли отдельные компоненты или предпочесть законченное решение от интегратора. При этом в любом случае он обладает возможностью гибко настраивать электронные регламенты своими силами, без привлечения профессиональных разработчиков. (При этом интеграционным шлюзом выступает региональная СМЭВ, поддерживающая все существующие на сегодняшний день требования Минкомсвязи.) В-четвертых, г-н Бурин считает решение ФОРС универсальным — оно может быть интегрировано с любыми другими информационными системами, используемыми в регионе. И перспективы здесь сколь угодно широки — от государственно-частного партнерства до подключения информационных ресурсов коммерческих структур. Ведь региональный портал — это не только государственные и муниципальные услуги, но и любые другие.

Новые веяния

Как мы знаем, не так давно в Минкомсвязи произошла смена команды. Изменилось ли что-то в подходе к построению регионального электронного правитель-

ства? Остался ли магистральный курс прежним?

В октябре между новым министром Николаем Никифоровым и бывшим замминистром Ильей Массухом произошел своеобразный публичный диалог. Не углубляясь в подробности перепалки, приведем лишь небольшую цитату из интернет-письма г-на Массуха: «...одной из первых инициатив Николая Никифорова после назначения его министром стала борьба с «монополизмом» Ростелекома при внедрении электронного правительства в регионах».

Редакция обратилась к г-ну Массуху за разъяснениями (в чем именно упомянутая борьба выразилась?), а также решила выяснить его персональное отношение к концепции инвестиционно-сервисной модели.

В своем ответе г-н Массух сообщил, что «антимонопольная» инициатива действительно была (подробности экс-замминистра опустил). И первое, что сделали чуткие регионы, — прекратили заключать контракты с Ростелекомом. Параллельно в субъекты, по уверению г-на Массуха, поехали компании из Татарстана, близкие к г-ну Никифорову, с предложениями «своего электронного правительства». Далее г-н Никифоров на заседаниях правительственной комиссии по ИТ в сентябре 2012-го заявил, что не обязательно все соответствующие сервисы размещать на едином портале госуслуг, а можно и на региональных. По убеждению г-на Массуха, это прямой путь к региональному сепаратизму, в результате граждане будут бегать между порталами, как раньше бегали между ведомствами.

В отношении сервисной модели была дана позитивная оценка, но с рядом оговорок. С одной стороны, подобная модель — это общая современная тенденция в экономике. Как считает г-н Массух, в сфере государственной информатизации не должно быть задачи закупки «железа». К тому же электронное правительство у нас в стране похо-

же от региона к региону, и государству нет смысла 83 раза тратиться на создание чего-либо нового. С другой стороны, г-н Массух не может не замечать того, что Ростелеком, как любая коммерческая (по сути) компания, стремится к увеличению прибыли и уменьшению конкуренции. И в этом порыве она совершает глубочайшую ошибку, пытаясь монополизировать прикладные отраслевые решения. По мнению г-на Массуха, Ростелеком должен предоставлять базовые услуги и инфраструктурную составляющую, на которой тысячи ИТ-компаний смогут разрабатывать и предлагать клиенту свои решения.

Открытая концовка

Чуть выше мы привели факты, которые можно было бы расценивать как свидетельство пошатнувшихся монополистских позиций Ростелекома. Однако совсем недавно у общестественности появилась новая информация для размышления. 13 декабря Николай Никифоров в режиме видеоконференции обсуждал с регионами готовность СМЭВ. В частности, было сказано следующее: «В 2013 г. будет заключен единый контракт Минкомсвязи с компаниями Ростелеком на инфраструктуру электронного правительства, в который будут включены федеральный сегмент, региональные сегменты и необходимые каналы связи. За счет этого Минкомсвязи обеспечит функционирование системы межведомственного взаимодействия как на региональном, так и на федеральном уровне».

Из этих слов можно сделать логичное предположение, что регионы вскоре обьют внедрять на местном уровне сугубо решения Ростелекома — нынешняя свобода выбора исчезнет.

Получить какие-либо оперативные разъяснения от Минкомсвязи в последнее время стало практически невозможным.

Обращение же редакции в пресс-службу Ростелекома было переадресовано Алексею Нашекину, но он его предпочел оставить без ответа... □

Десять тенденций...

◀ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 11

заметными. «Важно проектировать ИТ-системы на основе мобильности и позаботиться, чтобы все сервисы можно было предоставлять по каналам мобильной связи», — подчеркивает Роснер из NCR.

8. Правила консьюмеризации

Среди нынешних ИТ-руководителей нет ни одного, кому не пришлось бы столкнуться с проблемой «принеси свое устройство» (BYOD) и консьюмеризацией ИТ. Последние несколько лет у организаций не было иного пути, кроме как поддерживать смартфоны, планшеты и другие устройства, принадлежащие их сотрудникам.

Чего многие ИТ-руководители не сумели разглядеть, так это того, что консьюмеризация пронизывает ИТ целиком, затрагивая всё — от аппаратной инфраструктуры до систем, инструментов и ПО, с которыми работают сотрудники и клиенты.

«Консьюмеризация стимулирует иное поведение и новое мышление в области корпоративных ИТ», — делится наблюдением Догерти из Accenture. Это касается и взаимодействия организаций со своими сотрудниками и клиентами, которые часто обладают глубокими техническими знаниями и повышенными ожиданиями.

Может быть, самым ярким проявлением этой тенденции являются магазины приложений. Но помимо этого консьюмеризация требует более оперативного доступа к ИТ, что затрагивает социальные сети, облачные вычисления и мобильные технологии.

9. Организации начинают серьезно относиться к кибербезопасности

Всплеск киберугроз пришелся на последние несколько лет. Белый дом, крупнейшие банки и другие организации подверглись нападению со стороны разнородной компании хакеров, активистов и мошенников. Однако несмотря на поднимавшуюся вокруг этого шумиху, многие организации так и не приняли необходимых жестких мер защиты.

Согласно недавнему исследованию компании Verizon Communications, 79% атак проводилось без предварительного плана. Догерти из Accenture говорит, что организации должны шире использовать аналитику в области безопасности и производить всестороннюю оценку, чтобы выявлять конкретные уязвимости. Кроме того, им следует применять несколько уровней защиты и уделять больше внимания обучению персонала.

Николс из Ernst & Young считает, что организациям надлежит рассматривать безопасность как целостную проблему, в том числе изучать облако, партнеров и мобильные системы. Хорошая новость, отмечает он, заключается в том, что инструменты совершенствуются, и будущий год может стать поворотным пунктом.

10. Аналитика для каждого

В информационный век проблема для компаний заключается не в сборе информации, а в том, как разложить все данные по полочкам и собрать из них полезные знания. Но большие данные — только часть этой проблемы. Хотя аналитика уже оставила глубокий отпечаток в душе большинства организаций, Николс считает, что более мощные компьютеры, более совершенные алгоритмы и новые источники данных (включая мобильные устройства, данные геолокации и социальных сетей) возмещают

наступление новой эры в области аналитики.

«Мы быстро приближаемся к порогу зрелости. Когда мы его переступим, все элементы будут собраны воедино, появятся новые инструменты и новые знания», — уверен Николс. Он добавляет, что это отразится на всем — от маркетинга, выстраиваемого с помощью персонализированной рекламы в реальном времени, до предсказательной аналитики, которая будет использоваться гораздо более широко с целью понимания, когда машины и другое оборудование потребуют обслуживания или замены.

Аналитическое ПО все глубже проникает в бизнес и позволяет быстрее принимать более эффективные решения. В 2013 г. эта тенденция получит дальнейшее развитие. «Мы увидим, как новые способы анализа данных значительно ускорят принятие бизнес-решений», — сказал Николс. □

УТОЧНЕНИЕ

В статье «ИТ-инфраструктура: тенденции 2012 г. и перспективы 2013-го», опубликованной в PC Week/RE, №1/2013 г., с. 18—23, по вине редакции допущена ошибка. В разделе статьи «Периферийное оборудование для печати» автором ряда комментариев назван г-н Маркелов, тогда как комментарии принадлежат Юрию Меркулову, руководителю группы «Корпоративные решения» компании Sapon. Приносим свои извинения читателям, Юрию Меркулову, а также Алексею Маркелову, руководителю отдела настольных и мобильных систем ПК «Аквариус», привлеченному редакцией в качестве эксперта по направлению «Персональные компьютеры».

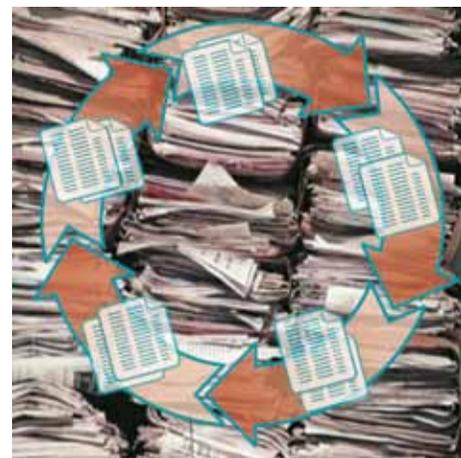
Редакция PC Week/RE

PCWEEK RUSSIAN EDITION REVIEW

ДОКУМЕНТООБОРОТ

ФЕВРАЛЬ • 2013 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>



Рынок ЕСМ/СЭД: итоги-2012 и перспективы-2013

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Основная тенденция развития рынка систем управления корпоративным контентом и электронного документооборота (ЕСМ/СЭД) в прошедшем году осталась прежней — данное направление стабильно росло, причем как обычно опережающими темпами по сравнению с софтверной сферой в целом. По предварительным данным IDC, уже просочившимся в СМИ, в 2012 г. затраты заказчиков на внедрение этих систем (правда, тут учитывается и стоимость ПО и затраты на проектные услуги) возросли примерно на 20%, при том что объем программных продаж (хотя опять же тут считается только тиражное ПО) — на 13%. Причем такое опережение характерно и для мира в целом: по оценкам Gartner, ЕСМ-рынок в прошедшем году вырос на 11%, что почти в два раза выше средних темпов софтверной отрасли.

Другой давней традицией ЕСМ/СЭД является то, что это направление стабильно находится в центре повышенного внимания как ИТ-общественности, так и не-ИТ. Объяснение этому факту достаточно просто: во многом именно в рамках того, что мы по традиции называем “управление неструктурированным контентом”, происходит наиболее активное проникновение современных ИТ в нашу жизнь, как деловую, так и частную. Это хорошо видно по тому, что практически все ИТ-инновации последних лет (облачность, мобильность, социальность, BYOD) в значительной степени обсуждаются как раз в контексте решения ЕСМ/СЭД-задач. Не менее важным моментом является то, что именно через сферу управления контентом главным образом растет значимость социальной составляющей ИТ, связанной с существенным изменением схемы общественно-политического управления страной, которая включает два основных взаимосвязанных аспекта — управление государственным аппаратом и взаимодействие общества с этим аппаратом.

В прошедшем году на российском рынке ЕСМ/СЭД происходили важные качественные изменения. Наверное, самым главным тут стало то, что именно в 2012 г. начался уже давно ожидавшийся переход от использования ИТ в рамках российской традиционной идеологии СЭД к применению общемировых подходов ЕСМ. Внешне это выразилось, в частности, в том, что одной из центральных тем на этом рынке в первой половине прошлого года были дискуссии на тему выхода за горизонты СЭД, а уже осенью разговоры об этом почти прекратились, причем во многом именно потому, что предмет спора уже попросту стал малоактуален. Выход уже состоялся...

Объективно это было видно и по тому, что сам термин СЭД стал использоваться все меньше, а для обозначения рынка начали применять или комбинированный вариант ЕСМ/СЭД, или просто ЕСМ. Не очень внешне заметным, но качественно важным стало повышение внимания к данному рынку со стороны аналитиков. Так, в 2012-м была впервые

проведена оценка российского рынка компанией IDC, правда, ее итоговые данные (в том числе по объему рынка — 277,22 млн. долл. в 2011 г.) получили неоднозначные отклики экспертов, но уже сам факт такого исследования заслуживает внимания.

И все же: что думает российское экспертное сообщество о развитии отечественного рынка ЕСМ/СЭД? Каковы главные итоги прошедшего года и что можно ожидать в наступившем? Продолжая традицию, мы обратились к представителям ряда ведущих игроков российского рынка с предложением поделиться своим мнением о ситуации в отрасли. Им было задано два основных вопроса: что интересного для отрасли произошло в 2012 г. и что важного можно ожидать в новом году?

Выход за горизонты СЭД

Тема “выхода за горизонты” так или иначе присутствовала почти на всех отраслевых мероприятиях и постоянно присутствовала в публикациях на страницах СМИ.

Ситуация в целом достаточно понятна: до еще недавнего времени использование СЭД в организациях было ограничено в основном решением задач автоматизации базовых делопроизводственных технологий: регистрации, управления прохождением и хранения документов, процессов, которые относятся в основном к категории организационно-распорядительного документооборота. Чаше фактически речь шла о электронной поддержке традиционных форм работы с бумажными документами, а пользователями СЭД обычно выступала довольно узкая группа специалистов по управлению документами. Сейчас же СЭД наконец вышли за рамки канцелярий, резко расширился спектр задач и круг пользователей, предприятия стали переходить на работу именно с электронными форматами контента.

По мнению Владимира Баласаняна, уже сейчас можно говорить о том, что внутренний документооборот организаций преимущественно электронный, а пользователями СЭД стали все сотрудники, включая руководителей: “В этой ситуации СЭД рассматривается теперь в первую очередь как инструмент управления бизнес-процессами. Руководителям интересно не только и не столько прохождение конкретного документа, сколько состояние определенного бизнес-процесса, элементом которого он является. Для эффективной реализации этих функций необходимо наличие в СЭД функций процессного управления, а также полноценного API”.

С ним солидарна Елена Мамышева: “Сегодня отчетливо виден ориентир на документооборот как на комплексное решение с глубокой интеграцией в производственную среду предприятия и ее основные бизнес-процессы. А поскольку в основе производственной деятельности любого предприятия лежит объект управления, который и является предметом сферы его деятельности, и для обеспечения качественного управления этим объектом требуется качественное управ-

ление документационными ресурсами, то абсолютно неизбежны требования привязки контента к объекту управления. В свою очередь, это предполагает развитие интеграционной среды и необходимость взаимодействия систем электронного документооборота с финансовыми, производственными и другими автоматизированными системами предприятия”. Речь идет не просто о росте использования функционала СЭД, а о качественном изменении позиционирования данных решений в общем ИТ-комплексе предприятия: “Электронный документооборот теперь уже не просто обеспечивает работу с входящей/исходящей корреспонденцией, протоколами и поручениями. Сегодня он трансформируется в систему управления производственными и бизнес-процессами с развитыми электронными архивами и представляет собой своеобразную шину, которая обеспечивает взаимодействие различных систем через документационное управление”.

Поскольку развитие СЭД в России идет в целом в направлении расширения функционала, описываемого концепцией ЕСМ, то было бы логично посмотреть на данный процесс именно со стороны ЕСМ-классификации. По мнению Сергея Бушмелева, большинство российских заказчиков начинали знакомство с миром ЕСМ-технологий с автоматизации делопроизводства, круг задач которых можно отнести к категории Records Management. Но сейчас рост рынка идет в значительной степени за счет направлений Document Management и Business Process Management (BPM). Заказчики ставят задачи комплексно, оперируют более масштабными понятиями, чем входящие/исходящие документы. Увеличение круга обрабатываемых документов требует резкого расширения использования методов поточного сканирования и распознавания документов, использования таких технологий, как штрихкодирование.

Все это, например, хорошо видно по тому, что организации проявляют растущий интерес к финансовому архиву. “Счета, накладные, платежные документы лежат вне пределов классического делопроизводства, но решение этой задачи позволит добиться положительных результатов не только для бухгалтерии, но и для отдела снабжения, финансового, юридического отделов, руководства, — подчеркивает аналитик DIRECTUM. — Есть и другие примеры: это автоматизация проектного документооборота, управление договорами, согласование счетов на оплату, управление претензиями, автоматизация кадровых процессов. Сейчас уже многие понимают, что ЕСМ-система предприятия может использоваться для управления результатами интеллектуальной деятельности и управления деятельностью”. Он отмечает также рост заинтересованности заказчиков в автоматизации нестандартных или специфических для организации бизнес-процессов. Например, для банков — это управление клиентским досье. Долговременным трендом можно назвать интерес к автоматизации недокументо-ориентированных операций, на-

Наши эксперты



ВЛАДИМИР БАЛАСАНЯН, генеральный директор, “Электронные офисные системы”



ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН, главный архитектор, “Логика бизнеса 2.0” (ГК “АйТи”)



СЕРГЕЙ БУШМЕЛЕВ, ИТ-аналитик, DIRECTUM



АНДРЕЙ ЛИНЕВ, генеральный директор, “ИнтерТраст”



ЕЛЕНА МАМЫШЕВА, председатель совета директоров, ГК “Системы и Проекты”



ДМИТРИЙ ШУШКИН, директор по корпоративным проектам, “АВВУР Россия”

пример обращений в службу поддержки, хозяйственных заявок и т. п. Еще одно наблюдение Сергея Бушмелева: в 2012 г. отмечен рост интереса к ЕСМ-решениям со стороны крупных заказчиков — если ранее преобладали компании, относящиеся к среднему бизнесу, то сейчас и представители крупного бизнеса осознают необходимость автоматизации.

Вместе с тем далеко не все эксперты разделяют мнение о том, что переход к электронному документообороту даже внутри организаций уже завершен хотя бы в общих чертах. Дмитрий Шушкин говорит том, что процесс перехода к безбумажному документообороту идет уверенно, но все же совсем не так быстро, как этого хотелось бы и можно было бы ожидать.

Сергей Бушмелев уверен, что в 2013 г. продолжится выход ЕСМ-систем за рамки делопроизводства: “Будут ставиться новые задачи, функционал уже имеющихся систем будет расширяться за счет новых модулей. Постановка новых задач

О видах и подвидах СЭД на SharePoint

АЛЕКСАНДР ОСИПОВ

Сегодня многие ИТ-директора поняли преимущества порталных и платформенных решений, в том числе и для автоматизации электронного документооборота.

Наиболее популярный тренд последних двух-трех лет — использование платформы Microsoft SharePoint для решения подобных задач.

Если посмотреть на рынок систем автоматизации документооборота на SharePoint в России, то можно насчитать порядка 10—15 решений от разных поставщиков: как мелких, которые занимались ранее аутсорсингом разработки программного обеспечения и созданием корпоративных порталов, так и крупных, полностью специализирующихся на разработке СЭД.

Чем различаются предлагаемые решения и какие из них являются действительно полноценными системами электронного документооборота, а какие только решениями для организации корпоративного портала со средствами автоматизации лишь некоторых процессов документооборота, мы попытаемся разобраться в этой статье.

Виды и подвиды

Прежде всего можно поделить все решения для документооборота на два вида, один из которых малозаметен на рынке и редок, а второй наиболее распространен. Решения первого вида используют внешние серверы приложений, а второго — созданы на SharePoint и используют функционал этой платформы.

Вид первый —

с внешним сервером приложений

Разберём первый вид — СЭД на SharePoint с внешними серверами приложений, т. е. с внешней СЭД.

С технической точки зрения решение выглядит так: есть некая внешняя СЭД и есть корпоративный портал на SharePoint, на котором подключены специальные веб-части, взаимодействующие с внешней системой и берущие оттуда данные, т. е. работающие как некий шлюз. Фактически на самом портале ничего не происходит, вся работа происходит во внешней СЭД.

Основной и большой минус подобного подхода — система сложна и во внедрении, и в поддержке, и в последующей доработке функционала, так как кроме настроек SharePoint придётся осуществлять основные настройки именно на внешней СЭД.

Соответственно надо будет привлекать разных специалистов — не только по SharePoint, но и ещё и тех, кто разбирается во внешней СЭД, что, согласитесь, увеличивает стоимость внедрения и последующей поддержки. Более того, любой технический специалист понимает, что чем больше задействовано систем или разных шлюзов, тем выше риски и вероятность сбоя. При таком подходе требования к серверной архитектуре также ужесточаются. Кроме того,

подобные системы не являются кроссбраузерными и поддерживают работу клиентов лишь на Internet Explorer.

В настоящее время подобных систем не так много, их выпустили два крупных вендора СЭД как дополнение к своим основным системам. Популярности по понятным причинам подобные решения так на рынке и не получили.

Перейдём к основному виду решений — это системы, построенные на базе технологической самой платформы Microsoft SharePoint. Это самый большой и самый сложный вид, здесь потенциальные клиенты как раз и начинают путаться в выборе.

Но прежде чем перейти к ним, хотелось бы затронуть не очень приятный для многих момент — производительность самой платформы Microsoft SharePoint 2010.

О производительности SharePoint

Платформа Microsoft SharePoint по праву завоевала пьедестал мирового ЕСМ-рынка благодаря своему функционалу, гибкости и возможностям, которые она предоставляет. Именно поэтому она успешно используется в качестве решения для построения корпоративных порталов, в том числе в крупных территориально распределённых международных организациях с численностью пользователей свыше 100 000.

Но нагрузки на корпоративный портал и на СЭД всё-таки сильно различаются. В СЭД сотрудники создают новые документы, система проверяет права доступа, запускает одновременно несколько процессов по одному документу, пользователи выполняют назначенные им задачи, осуществляют поиск по документам и пр. А увеличение объёмов хранимых в системе данных с течением времени только увеличивает общую нагрузку и усугубляет проблемы с производительностью.

Единственный способ решения этой проблемы — серьёзная переработка и оптимизация внутренних технологических процедур и компонентов платформы SharePoint, используемых в рамках СЭД.

Вид второй и его подвиды

Наибольшее число решений для автоматизации электронного документооборота на SharePoint относится ко второму виду, т. е. к системам, созданным на основе технологий самой платформы SharePoint.

Условно их можно поделить также на два типа (подвиды): корпоративные порталы с функцией автоматизации ряда задач документооборота и коробочные полнофункциональные СЭД. На рынке больше решений первого типа. Это системы чаще всего от мелких вендоров, но также есть предложения от системных интеграторов. Подобные системы решают лишь отдельные задачи документооборота: согласование документов, ведение журнала регистрации документов и выдача задач сотрудникам. Чаще всего они являются проектными, а не коробочными системами, так как имеют минимум функци-

онала для решения задач документооборота, который необходим для продажи продукта, остальное дорабатывается уже при внедрении под конкретного заказчика, что опять же негативно сказывается на рисках.

Отличительная особенность подобных систем — отсутствие собственного функционала для маршрутизации процессов (workflow), а также нерешённая проблема производительности платформы SharePoint.

В них чаще всего в качестве workflow используется система Nintex, которая кроме своего основного преимущества — проектирования рабочих процессов в графическом редакторе — имеет целый ряд недостатков:

- во-первых, стоимость — порядка 10 000 долл. за версию 2010 Standard Server или 20 000 долл. за Nintex Workflow Enterprise Server. То есть к конечной стоимости решения необходимо прибавить ещё стоимость Nintex;
- при проектировании сложных процессов всё-таки потребуется программирование, пусть и небольшое: некоторые функции, например в части отображения тех же кнопок запуска процессов, можно реализовать только путём программирования;
- некоторая сырость продукта, так, если процесс “упал”, его перезапуск возможен только с начала, а не с того места, где произошёл крах. Это требует соответствующего опыта при построении сложных процессов;
- Nintex в отличие от самой платформы SharePoint 2010 работает только под Internet Explorer.

Также во всех системах данного подвида, как и было сказано выше, не решена проблема производительности самой платформы. Поэтому единственное решение в крупных проектах — наращивание мощности серверного оборудования. Именно поэтому подобные системы редко используются в крупных проектах, а чаще в проектах на 30—100 пользователей, где требуется решить одну какую-либо узкоспециализированную функцию, например функцию согласования документов с кем-либо на внутреннем портале.

Другой подвид систем на SharePoint является полной противоположностью первому. В данном подвиде присутствуют всего две системы, представляющие собой полнофункциональные коробочные решения на базе технологической платформы SharePoint. Основное отличие между ними — в подходе к реализации системы и решению вопроса производительности.

Первая система использует подход, при котором разработчик полностью переработал структуру SharePoint, создал собственную отдельную базу данных, заменил стандартные процедуры и т. п.

Ядро данного решения фактически состоит на 90% из собственной разработки и лишь на 10% использует базовые возможности SharePoint (авторизация, хранилище, API). Такой подход, безусловно, положительно сказался на быстроте реализации системы, но плохо на возможностях:

• доработки системы собственными силами заказчика. Фактически любая серьёзная доработка потребует привлечения разработчика, так как от стандартного SharePoint там осталось лишь 10%.

• перехода системы с одной версии платформы на другую. Такой переход усложняется из-за того, что в угоду производительности полностью переписали элементы SharePoint и структуру хранения.

Более того, подобный подход усложнил и администрирование данной системы, так как пришлось отказаться от стандартной панели администратора в пользу своей, которая использует специальную систему настроек при помощи таблиц, а также негативно сказался на возможностях настройки рабочих процессов (workflow).

Вторая система из данного подвида использует совершенно другой подход к решению поставленной задачи. Систему по праву можно назвать полнофункциональной СЭД, так как она была разработана одним из крупнейших российских игроков рынка СЭД при участии Microsoft. Система изначально создавалась на основе требований российского законодательства и требований ГСДОУ.

Что касается вопроса производительности платформы SharePoint для задач СЭД, то разработчик данной системы пошёл по собственному пути соблюдения баланса между двумя описанными выше крайностями. Это означает, что функции, эффективно реализованные в самой платформе, были оставлены без изменений на стороне SharePoint. К ним относятся прежде всего: поля карточек, бизнес-процессы (workflow), разрешения на доступ, гибкие настройки списков и библиотек и др. Помимо прочего это также позволяет сохранить лёгкость перехода на новые версии платформы Microsoft.

В то же время те компоненты, которые вызывают реальные проблемы с производительностью, были оптимизированы либо полностью заменены на элементы собственной разработки. При этом изменению подверглись исключительно “сервисные” механизмы, которые были просто адаптированы под характерные для СЭД нагрузки.

Именно поэтому данная система заслуженно на протяжении нескольких лет является самой популярной СЭД на SharePoint в России и пользуется растущим спросом как среди коммерческих организаций, так и государственных, для которых особенно важно соблюдение требований ГСДОУ и автоматизация полного жизненного цикла документа.

Эта система — EOS for SharePoint, разработчиком которой является лидер отрасли электронного документооборота компания ЭОС (“Электронные Офисные Системы”), знакомая многим по другим своим решениям в области СЭД.

Автор статьи — продакт-менеджер системы EOS for SharePoint.

ведет к расширению круга пользователей ЕСМ-систем. Причем в число пользователей могут быть включены партнеры и клиенты компании. Юридически значимый электронный документооборот между компаниями набирает силу. Наряду с типовыми документами, такими как счета-фактуры, накладные, акты, компании будут активно обмениваться произвольными юридически значимыми электронными документами — письмами, договорами и т. д.”

«Выход за горизонты СЭД» — уже не просто маркетинговый термин, но реальная потребность заказчиков, — подвел итог разговора на эту тему Олег Бейлезон. — ИТ-поставщики получают все больше запросов на системы, которые “не просто документооборот”, но еще и бизнес-процессы, специфическая ра-

бота с контентом, интеграция в информационный ландшафт. В 2013 г. рынок просто обязан отреагировать достойным предложением на такие запросы”.

Облака, мобильность, социальность

Специфика ситуации на рынке ЕСМ/СЭД заключается в том, что если наши СЭД стремятся по своим возможностям выйти на уровень круга задач “мировых ЕСМ”, то и последние совсем не стоят на месте: границы ЕСМ также расширяются, меняется внутренняя структура рынка. При этом все происходит не только за счет некоторого естественного роста потребностей пользователей, но и появления качественно новых технологических возможностей, в свою очередь активно влияющих на расширение круга решаемых заказчиками задач.

Размышляя на эту тему, Елена Мамышева отмечает, что вследствие бурного развития информационных технологий сегодня мы наблюдаем смену требований к процессу автоматизации и со стороны управленческого персонала. В последнее время остро востребовано развитие корпоративной коммуникационной среды, в которой руководящий состав сможет с минимальными временными затратами на изучение вопроса рассмотреть документ, оценить обстановку, сопоставить факты, оставить замечание (открытого или ограниченного для доступа характера), запросить комментарий или переадресовать поручение. И при этом нужно получить в режиме реального времени информацию (как детального характера, так и в сжатом формате) в виде цифр, различных индикаторов, с наглядными

диаграммами и медиаматериалами. Такое изменение информационных задач требует использования иных технологических средств, именно потому сейчас можно наблюдать рост спроса на порталные решения и панели управления.

Наверное, второй по частоте упоминания после “выхода за границы” в прошлом году была тема мобильности, что, конечно, является отражением развития ИТ-рынка в целом. Актуальность темы повышается благодаря существенному росту парка мобильных устройств, особенно планшетов, которые могут выступать полноценными средствами доступа к системам ЕСМ-класса. Правда, если посмотреть внимательнее, то нетрудно увидеть, что пока мобильность в области СЭД ограничивается почти исключительно

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ►

От управления документами к нацеленности на достижение результатов

ВАДИМ ИПАТОВ

Документирование деятельности организации — важная и ответственная задача. Оно позволяет структурировать значимую для организации информацию как в интересах обеспечения управленческой деятельности (электронный документооборот, СЭД), так и в целях управления интеллектуальными активами (управление корпоративным контентом, ЕСМ).

Несмотря на десятилетия развития индустрии управления неструктурированной информацией, главная ее проблема остается нерешенной. И СЭД, и ЕСМ отражают формализованный процесс документирования деятельности компании в соответствии с принятыми в ней стандартами, правилами и нормами. Документирование — вспомогательный процесс, стоящий в стороне от основных процессов создания добавочной стоимости организации. Он отвлекает от решения деловых задач время сотрудников, непосредственно влияющих на способность организации добиваться результатов.

Бизнес-специалист, работник интеллектуального труда вполне в состоянии осознать, что “если решение не задокументировано, его не существует”. Но от связанных со структурированием информации обязанностей эта категория специалистов всегда стремится отказаться. Бизнес-специалисты должны быть освобождены от несвойственных им задач, а системы документирования приближены к бизнесу.

Ориентированность на потребности бизнеса стала главной целью разработки новой версии программного обеспечения CompaqMedia компании “ИнтерТраст”. Ключевыми компонентами системы, обеспечивающими достижение цели, являются: интерфейс бизнес-пользователя, ориентированный на управление задачами; модуль управления задачами/кейсами (Adaptive

Case Management, ACM); социальная среда взаимодействия; персональный деловой контент; мобильная СЭД. Документирование в ней выступает как сервис для основных процессов и обладает определенными свойствами: корпоративность архитектуры; защищенность и надежность; мультиязычность; обеспечение межведомственного (межорганизационного) электронного взаимодействия. Сохранение методов фор-



Организация работы пользователей в СЭД CompaqMedia 4

мализованной обработки документов и учет новых требований к СЭД/ЕСМ обеспечивают сокращение усилий, необходимых для организации учета документов; уменьшение ручных операций; снижение операционных затрат; ускорение обработки запросов; соответствие изменяющимся требованиям внешнего регулирования.

Социальная среда предоставляет новые подходы к взаимодействию людей в ходе их совместной деятельности, обеспечивая коллективное создание корпоративных документов, снижение бюрократических барьеров в коммуникациях, независимость от третьих сторон, непосредственно не участвующих в достижении целей совместной

деятельности. При этом люди и деловые процессы взаимодействуют с системой документирования: с одной стороны, это использование сервисов управления документами; с другой — предоставление документационному обеспечению новых видов атрибутов (теги, рейтинги, ранжирование и т. д.).

Инструментарий Adaptive Case Management органично вписался в инфраструктуру ЕСМ/СЭД. Главное его назначение — оптимизация достижения результата в любом деле. Подход ACM напрямую ориентирован на бизнес-ценности и адресован в первую очередь ключевым специалистам. Его реализация в СЭД CompaqMedia предоставляет инструмент для быстрой разработки шаблонов и моделей типовых кейсов, обеспечивает простой просмотр всех связанных документов по вопросу, динамическое управление рабочими циклами, изучение опыта на основе анализа прошлых дел, контроль состояния дел, высокую скорость реакции на запросы.

В связи с приближением ЕСМ/СЭД к бизнесу изменяются и требования бизнес-пользователей к системе управления информацией. Первая категория таких потребителей — эффективный управляющий — человек, который в силу занимаемой им должности или имеющихся знаний отвечает за деятельность, “непосредственно влияющую на способность организации функционировать и добиваться результатов” (Питер Друкер). Вторая категория — это бизнес-аналитик — человек, ответственный за оптимизацию бизнес-процессов. Наконец бизнес-специалист — категория участников создания добавочной стоимости.

Организация работы этих потребителей ЕСМ/СЭД включает управление задачами и повышение личной продуктивности (Get-ThingsDone), приближение данных к их пользователю за счет создания персональных

коллекций документов (ПКД), участие в процессах согласно парадигме кейс-менеджмента, возможность работы из любого места в любое время. В CompaqMedia 4 данный подход реализуется благодаря не только новому интерфейсу пользователя, но и применению технологии ПКД. Для каждого участника документооборота формируется база индивидуального пользования, которая наполняется облегченными копиями документов из всего множества баз данных СЭД, имеющих отношение к деятельности сотрудника. Облегченные копии жестко связаны с оригиналами, их главная задача — обеспечить ссылку на исходный документ. Они содержат достаточно информации об исходном документе, чтобы можно было легко и удобно найти и идентифицировать их среди прочих в ПКД. ПКД отражают текущую и перспективную активность специалиста и при этом избавляют его от информационного шума.

В CompaqMedia 4 создаются и предопределены для изменения роли управляющего документами — для него возникают новые зоны ответственности за документирование всей значимой для организации информации. Эта информация рождается в разных процессах и часто не попадает в репозитории ЕСМ/СЭД, поскольку вопросы решаются частным порядком. В результате могут возникать внутренние и внешние коллизии и просто утрата полезной информации. Минимизировать эти риски можно за счет органичного подключения сервисов СЭД к деловым взаимодействиям в ходе деловых процессов. Накапливаемые в результате этого процесса интеллектуальные активы, сведения и факты являются предметом анализа в целях формирования лучших практик, принятия более качественных решений.

Автор статьи — заместитель генерального директора компании “ИнтерТраст”.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ “ИНТЕРТРАСТ”

Рынок ЕСМ/СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

но снабжением модными планшетами высшего руководства компаний. Но этот момент является во многом действительно революционным в деле развития СЭД: появление современных мобильных устройств позволило решить задачу, о необходимости и сложности которой уже много лет говорили автоматизаторы: вовлечь в сферу использования ИТ непосредственно первых лиц организаций. Так или иначе, можно констатировать, что практически все ключевые производители СЭД-решений уже выпустили (или собираются выпустить) свои мобильные клиенты, позволяющие перенести или реализовать заметную часть функциональности ЕСМ-системы на планшете, а иногда даже и на смартфоне.

По мнению Елены Мамышевой, топ-менеджеры и сами ощутили реальный эффект от мобильной работы благодаря простоте и доступности использования ИТ-систем для принятия оперативных решений вне офиса. Причем и в мобильности в прошлом году наметился явный “выход за границы”, в данном случае “границы высшего руководства”. “Если одним-двумя годами ранее специализированные мобильные решения предлагались, как правило, для высшего руководства, — отмечает Сергей Бушмелев, — то в 2012 г. круг пользователей подобных решений расширился за счет руководителей среднего звена и специалистов”.

Обсуждая тему в общих чертах, Олег Бейлезон отмечает, что использование мобильных устройств в повседневной служебной деятельности идет по нарастающей, соответственно все больше платформ и информационных систем снабжаются мобильными рабочими ме-

стами: “Здесь все “бурлит”, наблюдается большое разнообразие подходов и технологических решений, да к тому же ситуация подогревается ростом возможностей самих мобильных устройств. Думаю, что в 2013 г. мы увидим много нового и интересного в этой области”.

Дмитрий Шушкин считает, что отчетственные разработчики отреагировали на мобильный тренд быстрее, чем их западные коллеги. Он это объясняет тем, что наши поставщики СЭД более отзывчивы к изменению спроса ввиду их меньшего размера по сравнению с ключевыми мировыми игроками в данном сегменте, их внутренние процессы менее бюрократизированы. Развивая эту тему, он отмечает: “Большой спрос на мобильность мы наблюдаем и среди наших заказчиков в сегменте систем потокового ввода документов и данных, в котором мы традиционно сильны. Стоит отметить, что мы и до этого рассказывали заказчикам о пользе применения мобильных технологий для задач Data Capture и сопутствующих им процессов захвата изображений и контента, но именно начиная с 2012 г. мы ощутили повышенный интерес к данной теме. Сейчас мы уже имеем несколько заказчиков, заинтересованных в подобных проектах, идет стадия активных переговоров. На наш взгляд, у этого направления большое будущее”.

Согласно отчетам аналитиков, в 2012 г. в мире количество вновь приобретаемых смартфонов и планшетов для доступа к Интернету превысило количество приобретаемых классических компьютеров. Эксперты единодушны в оценке того, что дальнейший тренд будет направлен всё более в сторону различных мобильных устройств и что сегмент ЕСМ, связанный с мобильными технологиями, использованием смартфонов и планшетов для осуществления повседневных бизнес-задач,

будет расти в ближайшие годы особенно заметно.

“После довольно долгого периода общих разговоров о возможностях и перспективах облачных моделей использования ИТ и в этой сфере в прошлом году наметился явный прогресс. На протяжении последних лет разработчики СЭД шли по пути оптимизации работы с информацией, организации удобного поиска и хранения данных, удовлетворяя потребность пользователей в том числе и в упрощении подачи информации, — говорит об объективных причинах интереса к облакам Елена Мамышева. — Использование различных методов разбора больших массивов данных (в интеграции с другими решениями) и представления их в удобном и наиболее информативном виде позволяет сегодня легко перейти на новый технологический уровень, обеспечивающий такое преобразование СЭД, которое позволит управлять предприятием в удаленном режиме и в парадигме облачных решений”.

Обсуждая облачную тему, Олег Бейлезон подчеркивает, что облачные сервисы промежуточного слоя — это не приложения с готовым функционалом, но и не просто инфраструктура. Речь идет об использовании специализированных серверов приложений с различными конфигурациями, веб-серверов, о системах хранения и средствах интеграции. В качестве примера он приводит Amazon с Elastic Cloud и Microsoft Azure. Эксперт считает, что такой подход позволяет разработчикам прикладных решений сосредоточиться на создании бизнес-ценности, не отвлекаясь на инфраструктурные вопросы. Правда, он отмечает, что для промышленных приложений “облачное удовольствие” будет недешевым — оплата сервиса идет за каждый мегабайт или даже за каждую операцию ввода-вывода.

Хотя, возможно, 2013 г. сможет стать годом выявления “коридора рентабельности” для использования таких сервисов.

Однако кроме темы облачных инфраструктур есть еще важное направление использования ПО в режиме SaaS (софт как сервис). По мнению Олега Бейлезона, прошлый год ознаменовался бурным ростом SaaS-приложений для совместной работы от российских компаний. Правда, при этом он отмечает, что в 2013-м многие из таких сервисов рискуют столкнуться с болезнями роста, связанными с увеличением потребности пользователей в дополнительном или более специализированном функционале. Практика показывает, что разработчики не всегда предусматривают требуемое рынком усложнение своих решений.

Говоря о росте популярности облаков и SaaS, нужно также, конечно, сказать о запуске облачного сервиса “07Док” совместными усилиями “Ростелекома” и ЭОС.

А вот тема социальности, уже широко обсуждаемая за рубежом в практической плоскости применения этих методов к организации и поддержке бизнеса, в нашей стране находится пока в стадии начального освоения. “Если облачные технологии для нас уже не являются чем-то новым и малоизученным, даже наоборот — они воспринимаются как безусловная реальность, имеющая неоспоримые преимущества, то социальные сети — это идея, которая сегодня активно влияет на мироощущение рынка, — высказывает свое мнение Елена Мамышева. — Появляется понятие социальных сетей в отдельно взятой компании, корпорации или группе людей. И как следствие, сегодня мы наблюдаем процесс, как перед СЭД ставятся новые задачи, с новыми способами коммуникации между участниками документооборота и бизнес-процессов, ▶

DIRECTUM развивает Extra ECM

Системы ECM/СЭД имеют длительную и богатую историю. Тем не менее было бы неверно полагать, что подходы к их построению стабилизировались и меняются лишь в незначительных деталях. Под их контроль переходит все более широкий набор типов и источников контента, стремительно растут объемы накапливаемой информации, развивается и усложняется нормативная база, рождаются новые способы развертывания и доставки прикладных систем. Об основных тенденциях и перспективах развития российского рынка ECM/СЭД мы попросили рассказать **Василия Бабинцева** — директора по маркетингу компании DIRECTUM.

Какие тенденции на отечественном рынке ECM и СЭД были особенно заметны в прошедшем 2012 г.?

Технологии ECM продолжают активно развиваться. Сегодня наиболее актуальными трендами в области управления контентом становятся, на наш взгляд, гибкость и адаптивность ECM-платформ, расширение возможностей совместной работы пользователей, в том числе социализация, а также мобильность как развитие способов работы с ECM-системой. Все эти факторы нашли свое отражение в представленной нами в прошедшем году стратегии развития системы DIRECTUM — Extra ECM. В ней мы объединили наиболее перспективные наработки, на которые и сделали основной упор:

- Extra Corporation: обеспечивает межкорпоративное взаимодействие;
- Extra Access: предоставляет разнообразие вариантов доступа;
- Extra Business Task: расширяет спектр решаемых задач;
- Extra User: дает новые возможности пользователям.

При этом мы сконцентрировали внимание не только на развитии программного комплекса, но и на методологии, позволяющей повысить эффективность внедрения ECM-системы.

В 2012 г. мы наблюдали рост интереса со стороны крупных заказчиков. И здесь стоит говорить не столько о величине бизнеса, сколько о более масштабных подходах к внедрению подобных систем в рамках одной компании. Сейчас многие крупные компании, перешагнув рубеж локальной автоматизации, переходят к созданию единой сквозной ECM-системы в рамках своих холдинговых и филиальных структур.

Такой новый взгляд на автоматизацию потребовал и от нас дополнительных усилий в плане повышения производительности системы. Теперь ПО DIRECTUM способно обрабатывать запросы от 10 000 одновременно подключенных пользователей при профиле и интен-



Василий Бабинцев

сивности нагрузки, максимально приближенным к реальной работе крупной корпорации.

Помимо создания систем для холдингов и филиалов мы решаем задачу обмена электронными документами между контрагентами. Сегодня тема обмена юридически значимыми электронными документами перешла из разряда модных в животрепещущую. Это связано с тем, что многие правовые ограничения в настоящее время сняты и обмениваться документами можно уже сейчас.

Нами разработан модуль интеграции с системами обмена юридически значимыми электронными документами, который обеспечивает инфраструктуру для их взаимодействия с ECM-системой. При этом ECM-система выступает в роли хранилища юридически значимых документов. Но мы не только предлагаем модуль интеграции с системами обмена, но и разработали свой сервис обмена — Synerdocs. Благодаря этому межкорпоративное взаимодействие может быть приведено в соответствие с постоянно развивающейся нормативно-правовой базой.

Какие тенденции в развитии технологий, способов развертывания и доставки представляют интерес для российских заказчиков?

Современные менеджеры требуют расширения границ использования корпоративной информации и удобства доступа к ней. Поэтому мы постоянно работаем над пополнением вариантов доступа к ECM-системе. Сейчас у нас четыре основных опции: это настольный Windows-интерфейс, Web-доступ, работа с планшетами и с мобильных устройств.

Стоит отметить, что Web-доступ применяется нами как для организации постоянных рабочих мест удаленных пользователей, так и для обслуживания тех, кому по работе нужен только облегченный функционал, кто редко применяет функции документооборота. Примером здесь может служить бухгалтерия, которая в основном имеет дело с финансово-учетной системой и не нуждается в полноценном рабочем месте СЭД, которое необходимо администрировать. Его можно заменить Web-клиентом, и этого будет вполне достаточно для эффективной работы.

Если обратиться к нашей статистике, то по сравнению с предыдущими аналогичными периодами в 2012 г. число запросов на поставку мобильного клиента DIRECTUM удвоилось. “Мобильный бум” повлиял и на рост спроса на так называемые АРМ руководителей. Интерес этот, на наш взгляд, пока еще больше похож на моду, чем на реальную потребность. Тем не менее специально для топ-менеджеров мы продолжаем развивать решения, функционирующие на планшетах. В частности, разработана новая версия DIRECTUM iDecide Documents for iPad,



Работа в СЭД через мобильный планшет iPad и решение DIRECTUM iDecide Documents for iPad

а также решение DIRECTUM Solo, представляющее собой отдельный интерфейс для взаимодействия с Windows 8.

Спрос же на облачную версию ECM-системы, напротив, возникал достаточно редко. Причем реальные запросы были связаны со специфическими конкретными обстоятельствами, когда, например, подразделение крупной

компании хотело внедрить заказное локальное решение. Можно уверенно констатировать, что пока побеждает более зрелый и осторожный подход заказчиков к освоению облачных технологий.

Что вы ожидаете от 2013 г.? Что может повлиять на динамику отечественного рынка ECM?

Несомненно, с развитием ECM-систем расширяется и спектр решаемых с их помощью задач. Еще год назад основной акцент был очевиден и касался автоматизации не более трех типовых для всех коммерческих структур бизнес-задач — делопроизводство, ведение архива документов и управление договорами. Сейчас мы наблюдаем реальное повышение заинтересованности в реализации нестандартных, все более узких и специфических для каждой компании процессов: управления проектами, командировками и персоналом, организации служб service desk. Такие запросы будут в дальнейшем только расширяться и во все большей мере соотноситься с той областью деятельности, в которой работает организация.

Одновременно значительно выросла и заинтересованность компаний в комплексной автоматизации. Стало неактуальным автоматизировать работу только с входящей/исходящей корреспонденцией, теперь организации готовы решать укрупненные задачи. Так, при автоматизации канцелярии решаются сразу же и задачи поточного сканирования документов, регистрации штрихкодов. Заказчики начинают быстрее понимать, какие выгоды они получают от внедрения ECM-системы.

С другой стороны, пользователи, которые уже давно имеют дело с электронными документами и вовлечены в бизнес-процессы, все глубже погружаются в инфраструктуру электронного взаимодействия. Помимо своего основного компьютера они начинают работать с корпоративными данными на самых разных устройствах, в том числе и личных. И это естественно, ведь ECM-система в отличие от других корпоративных решений особенно широко используется специалистами компании. Они хотят эффективнее взаимодействовать со своими коллегами. И нам необходимо упростить для них принятие ECM-системы, облегчить работу с ней.

Этому помогут развитие и адаптация интерфейсов, привнесение элементов социализации и геймификации. На указанные внутренние механизмы мы тоже делаем существенный акцент. Все упомянутые тенденции, на наш взгляд, будут в той или иной мере влиять на рынок ECM в 2013 г. Разумеется, они найдут свое отражение и в развитии нашей стратегии Extra ECM.

с несвойственными ей, казалось бы, функциями, с элементами, присущими социальным сетям, в которых обычным делом является обсуждение проектов, обмен информацией, создание блогов и многое другое. В свою очередь, развитие таких локальных социальных сетей и технологичный логично приведет к необходимости организации обмена данными между несколькими социальными сетями или даже их объединения в сложные структуры”.

Сергей Бушмелев также считает, что 2013-й имеет шансы на то, чтобы стать переломным в плане перевода темы социальности из стадии разговоров в фазу реальных дел: “Корпоративные ECM-системы получают элементы функционала, до того характерного, скорее, для социальных инструментов, чем для делового программного обеспечения.

Близкой к социальной является тема геймификации (использования игровых технологий). Бизнес-сообщество еще не выработало к геймификации однозначного отношения, тем интереснее будет наблюдать смелые эксперименты по включению ее элементов в интерфейс ECM-систем”.

По мнению Андрея Линева, именно на основе метафоры соцсетей будет проходить внедрение элементов горизонтального управления в российских организациях. Это в какой-то мере видно уже сегодня: заметно повышение внимания заказчиков при выборе СЭД к ее возможностям в плане повышения эффективности работы управленцев: персонализация интерфейсов и контента, возможностей по управлению личными и коллективными планами и задачами. Среди других технологически

функциональных тенденций он выделяет также усиление аналитических (интеграция систем ДОО с различными аналитическими приложениями) и поисковых технологий в СЭД, рост спроса на консалтинговые услуги по постановке и организации ДОО при переходе от регистрации и учета к документообороту в электронном виде, сертификацию по ISO, а также повышение интереса к решениям, предусматривающим интеграцию сервисов систем управления документами с корпоративными порталами.

Важным событием для ИТ-рынка в целом стал, как обычно, выход осенью прошлого года новых клиентских ОС Microsoft — настольной Windows 8 и мобильной Windows Phone 8. В преддверии появления этого продукта аналитики много спорили о возможности изменения

ситуации в сфере клиентско-мобильных устройств, но сейчас эксперты сходятся во мнении, хотя прогнозировать развитие ситуации довольно сложно, что Windows 8 сможет существенно подвинуть iOS и Android в сегменте ОС для планшетов и мобильных устройств.

В этой связи Сергей Бушмелев отмечает, что в России высока доля персональных компьютеров, работающих под управлением Windows. Поэтому с выходом нового семейства операционных систем Microsoft все же стоит ожидать мобильных и автономных решений для Windows 8 Pro/RT и Windows Phone 8. Тем не менее в бизнесе активно используются устройства под управлением Android и iOS, так что будут представлены новые решения и для этих платформ.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ►

“Мы смогли перейти на новый уровень реализации ESM-проектов”

В прошедший 2012 г. группа компаний “АйТи” вступила с программой достаточно радикальной перестройки своего направления средств управления корпоративным контентом (ЕСМ), содержательная суть которой заключалась в усилении проникновения ESM-средств в функциональную деятельность организации, в том числе за счет более тесной увязки задач управления документами с оптимизацией бизнес-процессов. В организационном плане эта реструктуризация предполагала консолидацию усилий холдинга по тематике ESM+ВРМ в рамках созданной тогда новой компании “Логика бизнеса 2.0” во главе с **Марией Каменновой**.

Как можно охарактеризовать реализацию намеченных год назад планов? Что удалось реализовать, а что, может быть, не получилось?

Проект по созданию и выводу на рынок компании “Логика Бизнеса 2.0” был и является сейчас весьма непростым, но при этом очень интересным и перспективным. Фактически речь шла о реализации идей глубокой увязки разнообразных задач управления документами с вопросами оптимизации бизнеса предприятия, разговоры о которых в постановочном плане начались в нашей стране еще лет десять назад, но фактические условия для воплощения созрели только недавно. Очень хорошо, что руководство ГК “АйТи” вовремя увидело позитивные изменения ситуации на рынке и решило достаточно радикально перестроить свою деятельность по направлению ЕСМ.

В целом я считаю, что год был для нас весьма успешным, однозначно подтвердилась правильность предпринятых тогда руководством ГК “АйТи” шагов: мы идем в нужном направлении. По оценкам IDC, российский ESM-рынок вырос в ушедшем году примерно на 20%, а мы смогли увеличить свой объем бизнеса более чем на 50%. При этом можно уверенно говорить, что наши темпы роста были обеспечены за счет перехода на новый уровень реализации ESM-проектов, с более глубоким проникновением данных средств в структуру бизнеса заказчиков, их интеграцией с другими компонентами информационных систем компаний.

Из знаковых событий можно отметить то, что мы первыми в России получили статус платинового партнера компании ABBYY, что свидетельствует о наших лидирующих позициях в деле перевода бумажного документооборота и бумажных архивов в электронный вид. Очень важным стало для нас проведение собственного крупного ESM-форума в Москве в начале прошлого лета. Неординарным для отечественной СЭД-отрасли стало также проведенное прошлой весной совместно с IDC исследование российского рынка ESM.

За год мы реализовали более 80 внедренческих проектов, среди них, наверное, стоит выделить комплексное внедрение



Мария Каменнова

ЕСМ-системы в Республике Башкортостан, замену СЭД в МГТС, автоматизацию управления финансовой отчетностью телеоператора Tele2 Россия. Эти проекты очень важны с методологической точки зрения, поскольку в них были отработаны некоторые качественно новые для нас направления, полученные наработки легли в основу услуг и программных продуктов, тиражируемых нами для других заказчиков.

И все же — что удалось реализовать из намеченного, а что не получилось? Как скорректировались планы по ходу дела?

Одна из идей, с которой я пришла в “АйТи” и которая, как мне кажется, была воспринята руководством холдинга, — попытаться перенести опыт работы зарубежных ИТ-компаний (а я работала последние 10 лет в немецких компаниях) в российский ИТ-бизнес, хотя, конечно, правильнее говорить об интеграции западных методов и отечественной действительности. Российский рынок, сохраняя свои национальные особенности, все же движется в направлении, приближающемся к передовым зарубежным моделям. Это относится и к заказчикам, и к поставщикам. Конкретно речь идет о переходе к системе проектного управления, о ее реализации в более полной степени и в более строгом исполнении, причем как во внутренней организации собственного бизнеса, так и в реализации проектов с заказчиками.

Вторая основная мысль — вывести на новый уровень разработку тиражных продуктов, тут тоже был и есть большой потенциал для нашего развития. В округ этих двух основных точек — реорганизации управления компанией в целом и ее направления разработки тиражного ПО — и шла наша работа по внутренней перестройке.

В отношении с заказчиками у нас расширился спектр предложений, причем появились и такие, которые мы сначала

не намеревались продвигать как самостоятельные услуги. Речь, в частности, идет о разработке корпоративной ESM-концепции (включая стратегию и тактику ее реализации), а также о проектах внедрения систем текстовой аналитики, решении задач BI на основе неструктурированных данных. Отмечу, что востребованность первой услуги стала очевидной уже весной прошлого года, а вторая четко обозначилась осенью, что говорит о существенном росте интереса заказчиков к повышению глубины решаемых ESM-задач.

Как воспринял рынок ребрендинг вашего бизнеса — сначала переименование компании, а потом и продуктовой линейки?

Ребрендинг — одна из очень важных задач всей проведенной реорганизации. Новая компания была создана на основе двух ранее существовавших структур: “БОСС-Референт” как разработчика ПО и “ИТ-менеджмент”, как консультанта и интегратора. Новое имя “Логика Бизнеса 2.0” должно было отражать новую направленность нашего бизнеса — ориентацию не только на корпоративное ИТ-подразделение, но на все бизнес-подразделения компании, причем с намерением помочь им оптимизировать логику и контент своей работы. При этом ИТ-подразделение компании-заказчика мы рассматриваем, скорее, как партнера, с которым в том числе готовы сотрудничать в решении его собственных задач. Версия же “2.0” в названии нашей компании показывает, что это вторая — и мы сегодня совершенно уверены, решающая и успешная — попытка реализовать идеи, озвученные в пилотном варианте “Логика бизнеса” еще в начале 2000-х. Причем это не просто новая попытка реализации логики бизнеса, но ее реализация с использованием новых технологических и методических возможностей, которых раньше просто не было (“а-ля Web 2.0”).

Мне кажется, что уже к лету 2012 г., когда не прошло еще и шести месяцев с момента вывода на рынок новой компании, название “Логика Бизнеса 2.0” стало вполне узнаваемым на рынке, о чем свидетельствовало и то, что наш ежегодный форум, прошедший под новым брендом “Миссия выполнима”, собрал более 300 участников. Сейчас же имя нашей компании воспринимается рынком как хорошо знакомое. Кстати, должна сказать и об успешном старте нашего корпоративного блога “I love BMR”, который довольно быстро собрал более 2000 зарегистрированных читателей, и это число продолжает расти.

Что касается упорядочивания нашей продуктовой линейки и замены ее названия на “Логика ESM”, то было, конечно, жаль расставаться с торговой маркой “БОСС-Референт”, которая имеет и славную историю, и реальные успехи и популярность, но все же это нужно было сделать для обеспечения движения вперед. Это тот случай, когда известность начинала вредить,

поскольку название устойчиво ассоциировалось на рынке с решением задач классического российского документооборота (в основном организационно-распорядительного) и использования платформы IBM Lotus Notes/Domino. А нам нужно, отвечая на вызовы времени, расширять сферу решаемых задач и состав поддерживаемых платформ. Собственно, такое расширение началось еще несколько лет назад, и по мере продвижения этого процесса чувствовалось, что узнаваемость бренда стала превращаться из ускорителя в тормоз.

Я считаю, что в целом замена продуктового бренда, как и корпоративный ребрендинг, прошла достаточно успешно, рынок воспринял это с пониманием. Мы убедились в этом, в частности, во время проведенного в конце прошлого года делового тура по ряду городов России и СНГ, где представляли потенциальным клиентам наши продукты и услуги.

Что вы можете сказать о планах на стартовавший год? На какие рубежи вы хотите выйти по его итогам?

Новый финансовый год нашей компании начинается 1 апреля, так что пока мы знаем только предварительные итоги текущего отчетного периода и начинаем бюджетирование следующего. Но в целом ситуация вполне понятная. Проекты по “чистым” СЭД, по автоматизации управления оперативной деятельностью компании, тем более проекты исключительно поддержки бумажного документооборота перестают интересовать заказчиков на том уровне, как это было раньше. Судите сами: по этому году у нас получается соотношение выполненных проектов по внедрению СЭД и ЭХД (электронное хранилище документов) примерно как 65:35, а на следующий год мы ориентируемся уже на обратное соотношение 35:65. И это не на наши личные пожелания, это требования рынка, которым мы следуем. Мы стараемся быть готовыми именно к такому развитию ситуации, играя на опережение в разработке своих продуктов и всего комплекса услуг.

Другая важная тенденция — растущая потребность заказчиков в создании единой системы управления контентом, в том числе с помощью интеграции существующих систем и приложений. Решение этих задач в любом случае должно начинаться с создания ESM-концепции предприятия, с построения архитектуры системы — востребованность таких услуг сейчас заметно растет.

Еще одно быстро растущее направление — системы текстовой бизнес-аналитики. Речь идет о реализации и применении систем управления знаниями, поддержки принятия решения на основе неструктурированных данных. Эта тема непосредственно связана с созданием ЭХД, с работой в социальных сетях и внедрением технологий Big Data. Мы движемся в этом направлении, в востребованности которого я не сомневаюсь.

Рынок ESM/СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

Говоря о технологических тенденциях российского рынка СЭД, Андрей Линева напомнил, что традиционно важными для российского рынка автоматизации задач управления документами и поддержки коллективной работы еще с начала 90-х годов являются технологии IBM Lotus Notes/Domino. Однако характерно, что, продолжая поддерживать эти средства, ряд ведущих отечественных разработчиков взяли решительный курс на расширение поддерживаемых базовых платформ, в том числе от других мировых поставщиков. И все же IBM Notes/Domino (из названия продукта в прошлом году пропало упоминание Lotus, это

произошло в результате серьезного ребрендинга всего программного хозяйства IBM) остается весьма актуальной для нашего рынка технологией. Тем более, что сама IBM активно развивает данный продукт в направлении поддержки современных идей реализации “социального бизнеса” — очередная версия системы IBM Notes/Domino 9.0 Social Edition выйдет в марте этого года. Андрей Линева обещает ее поддержку в решениях своей компании.

Изменения конкурентной среды

Елена Мамышева отмечает, что все последние годы состав поставщиков на рынке систем электронного документооборота был более-менее стабилен. Хотя, конечно, формирование новой конкурентной среды обяза-

тельно предполагает появление игроков, предлагающих новые решения, ориентированные на использование мобильных и облачных технологий: “Эти решения уже никого не удивляют, а де-факто становятся стандартом. А нарастающий ажиотаж вокруг развития социальных сетей — это уже не просто требование времени, а смена парадигмы мышления. Таким образом, превращение систем электронного документооборота в среду информационного взаимодействия становится неизбежным. Нарастающее понимание того, что документооборот в своем первоначальном, классическом, значении уже не представляет большого интереса, безусловно, должно привести к появлению новых фигурантов на рынке этих систем”.

Владимир Баласанян высказывает более сдержанную позицию по поводу возможности появления новых игроков: “Принципиальных изменений в конкурентной среде не произошло, да и не могло произойти. Работа с документами — по своей своей природе — весьма консервативная сфера деятельности”.

Правда, Дмитрий Шушкин все же отмечает более активное поведение на рынке ESM западных поставщиков, в первую очередь Oracle и OpenText. Андрей Линева считает, что существенным аспектом развития российского рынка ESM/СЭД является усиливающееся влияние на нем таких западных вендоров, как Microsoft, IBM, Oracle и OpenText, которые серьезно выходят сюда как поставщики и платформ, и компонентов. Для него пред-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶

Документооборот и инжиниринг



Еще сравнительно недавно было не принято связывать документооборот с производственной деятельностью компании и уж тем более с ее бизнес-целями. Речь шла о сугубо административных задачах. При этом системы документационного обеспечения трудились как “золушки”, обеспечивая классическую работу с документами от их регистрации, фиксации изменений, поручений, отчетности об исполнении до передачи в архив. Требования пользователей росли, количество типов документов, подлежащих электронному хранению, увеличивалось. Захватывались все новые и новые процессы управленческого и производственного характера. О том, как с ростом масштаба и глубины автоматизируемых процессов неожиданно изменилась и сама суть документооборота, рассказал топ-менеджер группы компаний “Системы и Проекты” **Дмитрий Кочубей**.

Сегодня, говоря о СЭД, часто подразумевается документооборот, направленный на решение основных бизнес-задач, обеспечивающих производственные процессы. В качестве наглядного примера можно привести градостроительную отрасль. Одним из основных аспектов, сопровождающих этот процесс от формирования инвестиционных намерений до ввода объекта в эксплуатацию, является именно документационное обеспечение. Оно включает как инженерную документацию, полученную в результате проектирования объектов и территорий, так и организационно-распорядительную, обеспечивающую правовой статус строительства или взаимоотношений участников процесса, в том числе с государственными органами.

При этом неотъемлемой частью систем документационного обеспечения стали электронные архивы, из чего естественным образом родилась услуга “инжиниринг”, в рамках которой клиентам предоставляются специалисты, выполняющие работу по правильной классификации, индексации, сканированию и складированию до-

том требований времени и пользователей. Результатом стала выпущенная в 2011 г. линейкой продуктов IRM Doc, созданная на базе известной системы “Золушка”. Сегодня IRM Doc обеспечивает комплексное управление различными процессами и интеграцию с рядом автоматизированных систем, включая финансовые системы, а также решения, работающие с CAD/BIM/ГИС и другими технологиями. Это не означает, что IRM Doc подменяет финансовые системы или системы профессионального проектирования, но ведь помимо сложнейшего процесса разработки инженерного документа есть не менее сложный по трудоемкости и длительности процесс согласования. Причем согласования не только с заказчиком, но и проведения различных экспертиз, например со стороны государственных органов. А это уже взаимодействие с автоматизированными системами внешних организаций, порталы, сервис-ориентированные и иные технологии, включая мобильные решения для удаленного доступа к информационным ресурсам.

Перед разработчиками программного обеспечения в градостроительной области неизбежно встала задача, связанная с оптимизацией обработки данных и взаимовуязкой административного и производственного документооборота с проектной документацией по объектам строительства и финансово-договорной информацией. При этом надо учитывать, что с разными типами информации (счета, акты, чертежи, сметы, письма и т. д.) работают разные люди, выполняя задачи в рамках своих производственных процессов.

На сегодняшний день полученное решение кажется простым и легким для восприятия. Но видимая простота скрывает под собой очень сложную технологическую работу на физическом уровне, обеспечивающую логические связи, нормализацию разнородных данных (которые поступают из разных источников и не всегда имеют адекватный формат), анализ их полноты и т. д. Не стоит забывать и о проблеме обработки и физического размещения огромного количества разнообразных документов и сведений, а это зачастую происходит не просто на разных серверах,

а в качестве базовой платформы для него была выбрана линейка продуктов Oracle. Чтобы пользователи могли работать через любой браузер и при этом еще и с мобильных устройств, выполнено “легкое” решение с тонким клиентом. По сути оно является композитным и объединяет в единую среду лучшие практики разных производителей, включая решения для управления портфелем проектов, финансами, BIM, BPM, ГИС и иные технологии в архитектуре SOA (Service Oriented Architecture). Или, как говорится в соответствии с последними тенденциями, — IOA (Information Oriented Architecture). Таким образом, в едином решении объединяются разнородные данные, превращаясь на пользовательском уровне в информацию с простым и удобным доступом к ней.

Рассматривая опыт Стройкомплекса города Москвы, мы видим, как удивительным образом из системы простого документо-

пременно повышает прозрачность управления программами и портфелями проектов, обеспечивает стандартизацию выполнения типовых этапов и стадий, снижает себестоимость, увеличивает эффективность и сокращает сроки реализации. Это происходит за счет совершенствования и автоматизации процедур планирования и оперативного контроля хода исполнения в рамках единой системы проектной отчетности. Архитектура решения имеет модульную структуру и расширенные средства “бесшовной” интеграции с существующими смежными системами заказчика.

Ключевой сущностью решения IRM TDRM являются объекты строительства, которые по своей природе достаточно сложны. Это может быть и город в целом как единый объект управления, и градостроительные зоны с особыми режимами правового регулирования, и отдельные застраиваемые территории и земельные участки, а также проектируемые, строящиеся и эксплуатируемые здания, сооружения и объекты инженерно-транспортной инфраструктуры. Каждый такой объект обладает сотнями параметров — местоположение, функцио-



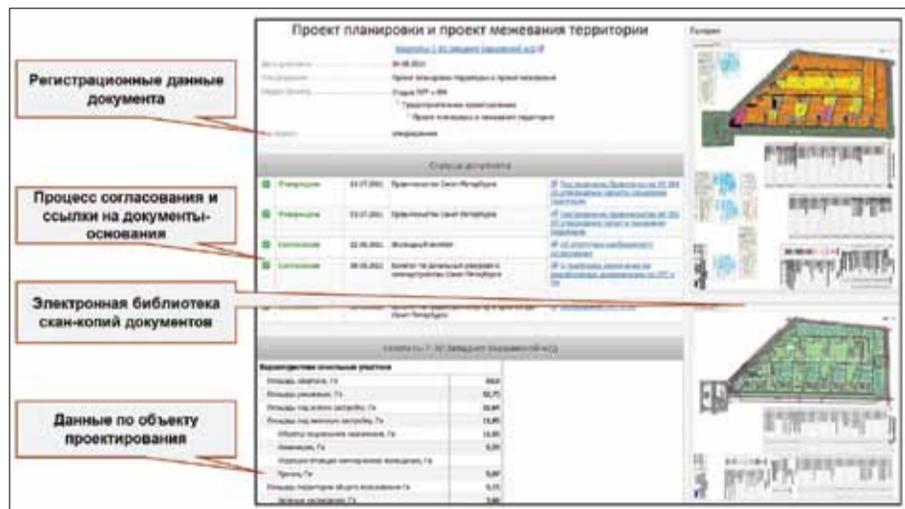
Структура композитного решения

оборота путем объединения технологии и инжиниринговых услуг родилось цельное промышленное решение. Оно может использоваться в региональных профильных государственных органах, позволяет формировать и контролировать выполнение целевых градостроительных программ и мероприятий, осуществлять свод данных для контроля финансирования по выполненным работам и срокам, а также координировать проектные решения по комплексным территориальным схемам и отдельным объектам программ.

Для государственных корпораций и коммерческих организаций, решающих задачи проектирования и строительства объектов, такой подход создает единое информационное пространство для хранения и обработки массивов разнородной информации, эффективно распределенной между участниками. Это пространство охватывает все стадии строительных проектов, что не-

нальное назначение, конструктивные и инженерно-технические особенности, права собственности, история объекта и многое иное.

Возвращаясь к взаимосвязи документов, процессов и инжиниринговых услуг, хотелось бы вспомнить об идущем полным ходом в Москве переводе государственных услуг в области строительства в электронный вид, при котором необходимым и обязательным условием является обеспечение юридической значимости межведомственного электронного взаимодействия при экспертизе, подготовке и согласовании различных документов. Для органов государственной власти, выполняющих в основном контрольные и согласующие функции, правильно построенные и взаимосвязанные процессы документооборота с вовлечением всех участников в электронный вид взаимоотношений имеют ключевое значение.



Пример композитной информационной карточки проектного документа по объекту управления — территории

ментов в электронное хранилище с выделением значимых полей в отдельный семантический информационный слой. Компании, которые обеспечили себя электронными архивами, находятся сегодня в выигрышном положении — они имеют быстрый доступ ко всей истории возникновения того или иного вопроса с автоматизированным разграничением доступа, будь то персональная информация, финансовые, инженерные или иные документы.

Пройдя с начала 90-х годов весь путь становления отечественного электронного документооборота, группа компаний “Системы и Проекты” трудилась над совершенствованием работы с информацией с уче-

рах, но и на существенно удаленных друг от друга площадках. И пользователю не должно быть никакого дела до того, где на самом деле хранится информация. Ему важен быстрый и удобный доступ к так называемой папке по вопросу (с iPad или стационарного рабочего места), будь то финансово-договорные, организационно-распорядительные документы или геоинформационные данные. Информация должна быть логически связанной и легкодоступной во всех смыслах этого слова.

Исходя из этих потребностей рынка наша группа компаний разработала новое решение IRM TDRM, которое представляет собой Систему управления развитием территорий

Комментарий председателя совета директоров группы компаний “Системы и Проекты” Елены Мамышевой

Сегодня в Москве механизмы электронного взаимодействия органов государственной власти с проектировщиками и экспертами в рамках получения материалов проектирования для проведения государственной экспертизы находятся в стадии реализации. Недавно на заседании Правительства Москвы руководителем Департамента градостроительной политики столицы Сергеем Левкиным было объявлено о том, что разрешение на строительство в столице теперь можно получить через Интернет. Комплекс градостроительной политики и строительства перевел в электронный вид две государственные услуги: проведение экспертизы проектной документации (Мосгосэкспертиза) и выдачу разрешений на строительство (Мосгосстройнадзор). Разработка производственных систем этих организаций с интеграцией в служебный портал, в том числе для исполнения государственных услуг, выполнена группой “Системы и Проекты”. Все процессы хотя и происходят в разных организациях, но сильно взаимосвязаны, ведь для того чтобы получить разрешение на строительство, надо предоставить всю проектно-сметную документацию. И это тот самый пример, когда “простой” документооборот для отдельно взятых организаций вырос в интегрированный производственный процесс с “самоинжинирингом” через Интернет, объединив в себе облачные технологии и сложнейшие производственные процессы в рамках самих организаций.

PC WEEK RUSSIAN EDITION

КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

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 АСУИТ
- 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

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?

- 1. ЕС ЭВМ
- 2. IBM
- 3. Unisys
- 4. VAX
- 5. Иное (что именно) _____

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

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/.

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

← ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 22

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
- Сети
- 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. _____
- Ничего из вышеперечисленного
- 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, располагающегося 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

Рынок ЕСМ/СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 20

ставляется очевидным, что через некоторое время они предложат и свои решения, которые хорошо интегрированы с их инфраструктурными и офисными пакетами.

Важные события сейчас происходят на рынке СЭД для предприятий малого и среднего бизнеса. С одной стороны, там быстро укрепляет свои позиции компания "1С", с другой — растет и продолжает расти популярность сервисной модели (SaaS), следствием чего станет то, что роль поставщика программных решений в СМБ будет падать, а поставщика услуг — расти.

Что же касается рынка крупных СЭД, то тут, по мнению руководителя "ИнтерТраста", наблюдается кризис или приближение к нему: все крупные организации уже "расхвачаны и поделены" между основными поставщиками — новые проекты могут возникать только со сменой собственников и ИТ-стратегий на крупных предприятиях. В то же время у разработчиков СЭД, которые по российской традиции являются внедренцами своих решений, появляются ограничения по объему проектов в виде "фильтра" системных интеграторов, которые перехватывают административными методами все проекты стоимостью выше 10 млн. руб. Есть все основания полагать, что системные интеграторы будут усиливать свой интерес к проблематике СЭД и опускать порог своих проектов ниже указанной суммы.

Негативной для разработчиков СЭД является продолжающаяся тенденция открытия "карманных" компаний-внедренцев, создаваемых в последнее время при крупных государственных структурах и холдингах, их нарастающий конфликт с системными интеграторами традиционной формы собственности. В целом Андрей Линеv отмечает продолжение монополизации рынка федеральных и региональных органов власти государственными и окологосударственными структурами, приводя в пример прошедший осенью прошлого года тендер на сопровождение СЭД в Москве.

Проблемы архивов электронных документов

На рынке является уже давно общепризнанным, что один из сдерживающих факторов развития отрасли, особенно в плане перехода к безбумажному документообороту, — нерешенность проблем с обеспечением долгосрочного (тем более — вечно) хранения электронных документов. Уже давно ни для кого не секрет, что за разговорами о создании электронных архивов чаще всего стоят проекты по некоторой автоматизации все тех же бумажных хранилищ информации, в крайней случае — о создании баз данных с электронными копиями бумажных оригиналов. Именно ориентация наших архивных органов на использование бумажных носителей не позволяет во многом отказаться от бумаги в оперативной деятельности предприятий.

"Зачастую автоматизация архивного дела идет обособленно от автоматизации делопроизводства и становится самостоятельным процессом, интегрированным с финансовыми и иными производственными системами. Возросшая значимость архивов электронных документов (архивов справок, счетов, договоров, проектных документов, рукописных документов, рабочей корреспонденции) обуславливается потребностью предприятий в получении быстрого доступа к текущим данным и данным прошлых лет. Следует понимать, что архив электронных документов это не просто поиск по запросу нужных документов, а целая система технологий и специфических процессов, которая обеспечивает весь жизненный цикл архивного документа", — говорит о значимости проблемы Елена Мамышева.

Но что происходит при переходе к использованию архивов электронных документов в реальности? Отвечая на этот вопрос, Олег Бейлезон отметил, что архивы электронных документов — очень перспективное направление для ЕСМ-отрасли, но рост этого направления сдерживается устаревшим нормативным регулированием в сочетании со специфическим менталитетом архивных работников — ведь задача архива — сохранять, а не модернизировать, что отражается и на образе мышления представителей отрасли.

Свое мнение в весьма корректном виде сформулировал Владимир Баласанян: "В январе 2013 г. на сайте Росархива представлены для публичного обсуждения проекты рекомендаций по комплектованию, учету и организации хранения электронных архивных документов. Речь идет о документах, "не имеющих аналога на бумажных носителях", однако под документом понимается "материальный носитель с зафиксированной на нем информацией". То есть о полноценном государственном регулировании в этой области и о современных государственных или муниципальных электронных архивах речь пока не идет".

Взаимоотношения отрасли и государства

Государство — один из ключевых движителей развития рынка СЭД/ЕСМ в любой стране, выступающих при этом обычно в двух качествах — крупнейшего потребителя и нормативно-правового регулятора. У нас же оно в последние годы все настойчивее позиционирует себя в роли разработчика и поставщика соответствующих средств автоматизации.

Владимир Баласанян согласен с тем, что органы власти страны (разных уровней — федеральные, региональные, местные) являются крупнейшим и весьма продвинутым заказчиком СЭД. Но считает, что другую часть своих функций — регулятора документационных процессов и технологий — государство сегодня в полной мере не выполняет.

Среди значимых государственных решений в области регулирования рынка Андрей Линеv отмечает "скрытый, но для понимающих специалистов вполне понятный, отказ Минкомсвязи

от объявленного ранее курса на свободно распространяемое программное обеспечение в органы государственной власти всех уровней".

В продолжение этой темы Олег Бейлезон вспоминает о развитии в 2012 г. истории продвижения идеи о широком использовании свободного ПО в федеральных органах власти: "Как известно, правительство в прошлом году ослабило прессинг на органы государственной власти и разные окологосударственные структуры по части обязательного использования СПО в разрабатываемых и внедряемых системах. Но в результате более тесного знакомства заказчиков с миром СПО интерес к этой модели доставки ПО стал расти, сейчас наблюдается стабильный интерес к решениям на СПО, не подогреваемый какими-то конкретными государственными стимулами. И этот интерес никуда не денется, особенно если появятся действительно достойные и функционально зрелые решения, построенные на СПО".

Говоря же о реализуемых в стране проектах национального масштаба, Владимир Баласанян особо выделил разработку системы оказания госуслуг в электронном виде и создание для ее реализации инфраструктуры электронного правительства (СМЭВ, СИА, ПГУ). При этом он отметил, что СЭД является естественным инструментом, обеспечивающим управление госуслугами, компоненты СЭД, обеспечивающие их интеграцию с инфраструктурой электронного правительства, сегодня самые востребованные на рынке госучреждений. Дмитрий Шущкин также особо выделяет среди важнейших проектов 2012 г. на российском ЕСМ-рынке систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), портал Gosuslugi.ru и переход Федеральной налоговой службы на прием электронных счетов-фактур.

А вот Андрей Линеv оценивает ситуацию со СМЭВ иначе: он считает ситуацию с запуском 1 июля 2012 г. СМЭВ на полную мощность откровенной неудачей "Ростелекома". И все это происходило, по его мнению, на фоне практически публично передана сфер влияния между Минкомсвязи и "Ростелекомом" в рамках проекта "Электронное правительство". В то же время он отмечает рост интереса к созданию на уровне регионов реально корпоративных СЭД, обеспечивающих решение задач межведомственного взаимодействия структур РОИВ и муниципалов, в первую очередь в привязке к госуслугам (взаимодействие РОИВ с многофункциональными центрами оказания госуслуг).

Сергей Бушмелев, со своей стороны, полностью согласен с тезисом о том, что в 2013 г. стоит ожидать роста потребностей в автоматизации со стороны госсектора: "Ранее выполненные проекты дали первые результаты, поэтому последует как расширение географии проектов, включение в контур документооборота новых государственных и муниципальных органов, так и постановка новых задач".

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 обращаться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: podpiska@skpress.ru, 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 или по телефону: (495) 974-2260. Редакция

(многоканальный); (343) 26-26-135; e-mail: info@ural-press.ru; 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

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

• **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;

info@periodicals.ru; www.periodicals.ru

• **Подписное Агентство KSS** — осуществляет подписку в Украине.

Тел./факс: 8-1038- (044)585-8080
www.kss.kiev.ua, e-mail: kss@kss.kiev.ua

PCWEEK RUSSIAN EDITION

№ 3 (823)

БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

1С **1**
 НИАГАРА **5**
 MICROSOFT **9**

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.

ВЫБЕРИ

ЧЕВИДНОЕ!



ПОДПИШИСЬ

НА 2013 ГОД



Я подписываюсь

на 6 месяцев и плачу за 17 журналов 1020 рублей (в т. ч. НДС 10%)
 на 12 месяцев и плачу за 35 журналов 2100 рублей (в т. ч. НДС 10%)

Ф.И.О. _____
 _____ дата рождения _____ индекс _____
 обл./край _____ р-н _____
 город _____ улица _____
 дом _____ корп. _____ этаж _____ кв. _____ домофон _____
 код _____ тел. _____

Копия квитанции об оплате от _____ с отметкой банка прилагается

Стоимость подписки:

На 6 месяцев (17 журналов) — 1020 рублей (в т. ч. НДС 10%)
 На 12 месяцев (35 журналов) — 2100 рублей (в т. ч. НДС 10%)
 Данное предложение на подписку и указанные цены действительны до 30.06.2013

Чтобы оформить подписку Вам необходимо:

- Заполнить прилагаемый купон-заявку и платежное поручение.
- Перевести деньги (стоимость подписного комплекта) на указанный р/с в любом отделении Сбербанка.
- Отправить заполненный купон-заявку и копию квитанции о переводе денег по адресу:
 109147, г. Москва, ул. Марксистская, 34, корп.10,
 3 этаж, оф. 328 (отдел распространения, подписка),
 или по факсу: (495) 974-2263. Тел. (495) 974-2260,
 отдел распространения, менеджеру по подписке.

Журнал высылается заказной бандеролью.

Цена подписки включает в себя стоимость доставки в пределах РФ.

Если мы получили Вашу заявку до 10-го числа текущего месяца и деньги поступили на р/с ООО «СК Пресс», подписка начинается со следующего месяца. Не забудьте, пожалуйста, указать в квитанции Ваши фамилию и инициалы, а также Ваш точный адрес с почтовым индексом.

Внимание! Отдел подписки не несет ответственность, если подписка оформлена через другие фирмы.

Редакционная подписка осуществляется только в пределах РФ. Деньги за принятую подписку не возвращаются.

Условия подписки:

- * Минимальный период подписки — 3 месяца.
 - ** Начало доставки — следующий месяц за месяцем, в котором оплачена подписка.
 - *** Оформляя подписку, подписчик соглашается, что его персональные данные могут быть предоставлены третьим лицам для выполнения доставки издания.
- Справки по телефону: +7 (495) 974-2260, доб. 1736; e-mail: podpiska@skpress.ru.
 В случае если Вам не доставляют издания по подписке, сообщите об этом по e-mail: pretenzii@skpress.ru.

ИЗВЕЩЕНИЕ	ИНН 7707010704 КПП 770701001 ЗАО «СК Пресс»		
	получатель платежа Учреждение банка Сбербанк России, ОАО Вернадское ОСБ г. Москвы № 7970		
	Расчетный счет № 40702810938100100746	БИК	044525225
	Кор. счет: 30101810400000000225		
	фамилия, и. о., адрес		
Кассир	Назначение платежа	Дата	Сумма
	Подписка на журнал «PC WEEK»		
	Плательщик:	Всего:	
КВИТАНЦИЯ	ИНН 7707010704 КПП 770701001 ЗАО «СК Пресс»		
	получатель платежа Учреждение банка Сбербанк России, ОАО Вернадское ОСБ г. Москвы № 7970		
	Расчетный счет № 40702810938100100746	БИК	044525225
	Кор. счет: 30101810400000000225		
	фамилия, и. о., адрес		
Кассир	Назначение платежа	Дата	Сумма
	Подписка на журнал «PC WEEK»		
	Плательщик:	Всего:	