ГАЗЕТА ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И РЕШЕНИЙ

18+

PC WEEK RUSSIAN EDITION

СК ПРЕСС

№ 7 (827) • 19 МАРТА • 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

IBM предлагает SmartCloud Orchestrator на платформе OpenStack

ДЭРРИЛ ТАФТ

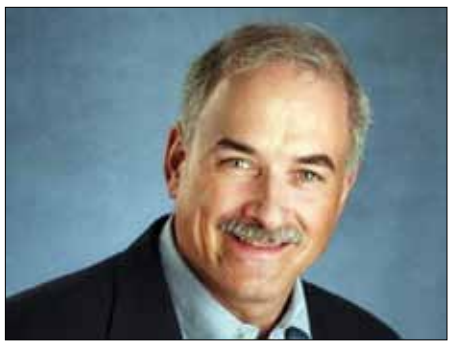
На конференции IBM Pulse' 2013 корпорация IBM анонсировала SmartCloud Orchestrator — средство построения переносимых облачных сервисов. Одновременно она объявила о том, что все ее облачные сервисы и ПО будут базироваться на открытой облачной архитектуре OpenStack.

ОБЛАКА

Как заявили представители IBM, этот шаг направлен на то, чтобы инновации в сфере облачных технологий не затормозились из-за привязки компаний к плохо защищенным и трудным в управлении проприетарным решениям. В отсутствие общих открытых стандартов на облачные вычисления организации не смогут в полной мере использовать преимущества разнообразных технологий, таких как мобильные вычисления и большие данные.

Новый продукт для построения облачных сервисов, выпущенный компанией IBM на основе OpenStack, должен значительно ускорить и упростить управление корпоративными облаками. Построение таких сервисов на технологиях с открытым кодом позволит переносить их между различными гибридными облачными средами.

"Наш опыт свидетельствует о том, что опора на стандарты и открытый код очень важна для конечных пользователей, — сказал Роберт Лебланк, старший вице-президент по программному обеспечению IBM. — Подобно тому, как в своё время этот фактор повлиял на развитие Интернета и Linux, сейчас он влияет и на облачные вычисления. Поддерживая стандарты и открытый код уже на протяжении многих лет, IBM будет это делать и для облаков. В выигрыше здесь окажется пользователь, который не будет ограничен продуктами одного вендора, а сможет выбрать лучшую платформу с наилучшими возможностями, которые удовлетворят его потребности".



Роберт Лебланк: "Опора на стандарты и открытый код очень важна для конечных пользователей"

Новое средство IBM SmartCloud Orchestrator, разработанное с ориентацией

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 3 ▸

Преуспеет ли Huawei на серверном рынке?

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

С именем Huawei мы обычно связываем широкий спектр мобильных устройств и сетевого оборудования. Но не столь хорошо известно, что компания уже десять лет присутствует на рынке серверов стандартной архитектуры, поставляя их под торговой маркой Tecal, в основном телекоммуникационным операторам.

СЕРВЕРЫ

В последнее время Huawei предприняла ряд шагов, подтверждающих ее стремление стать одним из серьезных игроков на мировом серверном рынке. С этой целью в 2011 г. в структуре компании было создано подразделение Enterprise Business Group, принесшее ей тогда доход в 4 млрд. долл. Существенная его часть получена в Китае и приходится на сетевое оборудование, однако среднегодовые темпы роста продаж серверов Tecal за последние три года находились на уровне 95%. В России в 2011-м доходы Huawei в корпоративном секторе составили 150 млн. долл. О серьезности намерений компании свидетельствует ее план достичь к 2015 г. в корпоративном сегменте выручки в 15 млрд. долл. Судя по всему, важная роль здесь отводится и серверному подразделению.

В начале нынешнего года оно обнародовало высокие результаты тестов TPC-E, проведенных на четырёхсокетном стоечном сервере Tecal RH5885 V2, которые, как утверждается, открывают им дорогу в такие отрасли, как финансы, телекоммуникации и электронная коммерция. А в конце марта на выставке CeBIT о сертификации той же модели в качестве аппаратной платформы для in-memory СУБД HANA объявила компания SAP. По мнению экспертов, это будет способствовать росту авторитета

Сервер Tecal RH5885 V2

Huawei на серверном рынке и поможет ей выйти в быстро растущий сегмент программно-аппаратных комплексов HANA. Немаловажно также расширение географического присутствия серверного бизнеса компании за пределы Азиатско-Тихоокеанского региона (его доля

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 7 ▸

В НОМЕРЕ:

Восьмой CRM-форум 8

ИТ в помощь страховому бизнесу 10

Регулирование Рунета 12

PC Week Review: ИТ-безопасность 14

PC Week Review: ИТ в медицине 18

ISSN 1560-6929

9 771560 692004 13007

B2B становится для Samsung одним из приоритетов

ИГОРЬ ЛАПИНСКИЙ

Происходящая в настоящее время в Samsung Electronics на глобальном уровне реорганизация в связи с переходом к новому этапу развития направления B2B докатилась и до России. Местное представительство корейского гиганта официально сообщило о создании в его рамках нового подразделения — Enterprise Business Team, которое возглавил Андрей Тихонов, ранее занимавший должность заместителя генерального директора IBM в России и странах СНГ. Сегодня в штате подразделения насчитывается уже более двадцати человек, но, по словам г-на Тихонова, в перспективе предполагается увеличить его до 50.

БИЗНЕС

Хорошо известная своими потребительскими продуктами Samsung на самом деле уже не один год присутствует и в корпоративном сегменте, на который был ориентирован целый ряд предложений компании, в частности ее принтерные решения, а также крупноформатные мониторы (LFD), предназначенные для построения видеостен, информационных табло, систем Digital Signage и т. д. Однако теперь, судя по предпринимаемым компанией шагам, можно говорить о том, что корпоративный сегмент становится полноценной частью ее бизнеса и представляет собой одно из наиболее перспективных направлений развития компании на ближайшие годы. Так, согласно приведенным в зарубежных источниках цифрам, к 2020 г. Samsung планирует довести его долю в своем глобальном бизнесе до 23%.

"Samsung обладает широкой гаммой продуктов, хорошо известных на B2C-рынке, и вполне закономерно, что компания начинает позиционировать себя и на корпоративном рынке, — заявил Андрей Тихонов. — Сейчас наша миссия состоит в том, чтобы уже знакомые многим продукты продвинуть в enterprise-сегмент для решения бизнес-задач клиентов".

Андрей Тихонов: "Сейчас наша миссия состоит в том, чтобы уже знакомые многим продукты Samsung продвинуть в enterprise-сегмент для решения бизнес-задач клиентов"

С упором на мобильность

Наряду с уже упомянутыми выше продуктовыми линейками важнейшую сферу ответственности нового подразделения составит направление корпоративной мобильности, значимость которой неуклонно растет по мере того, как набирает силу тенденция BYOD (использование личных устройств для рабочих целей). "Корпоративный рынок предъявляет к мобильным устройствам требования, выходящие за рамки обычного их использования. С одной стороны, бизнес хочет пользоваться теми преимуществами, которые дает мобильная платформа, с другой — не желает подвергаться тем рискам, которые она с собой приносит, — констатировал г-н Тихонов. — Наша задача заключается в том, чтобы реализовать все возможные преимущества, обеспечив необходимый уровень безопасности".

С этой целью Samsung намерена использовать набор программных и аппаратных решений, которые широко применяются на корпоративном рынке, для чего вступает в глобальные альянсы с поставщиками таких решений. "В чи-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 7 ▸

ПОДПИСНОЙ ИНДЕКС 32485 (по каталогу ЦРПА "Роспечать")

Aquarius рекомендует программное обеспечение Microsoft®

AQUARIUS | НАЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЬЮТЕРНАЯ КОРПОРАЦИЯ

Самые выносливые и работоспособные – киты совершают самые продолжительные и дальние миграции. Некоторые из них могут не спать на протяжении трех месяцев.

Сегодня производственные мощности «Аквариус» составляют более 360000 единиц продукции в год. Партнерская сеть «Аквариус» насчитывает более 1000 дилерских компаний в 160 городах по всей территории России. «Аквариус» принадлежит крупнейшая на ИТ-рынке сервисная сеть – более 300 сервисных центров в 135 городах России.

Aquarius Server T50 D15

с предустановленной
ОС Windows Server® 2012

AquaServer T50 D15 в стоечном исполнении является высокопроизводительным решением в корпусе с минимальной высотой. Данный сервер - идеальный выбор для компаний, ищущих универсальный, надёжный сервер, способный выполнять широкий спектр задач.

Компания "Аквариус":
Россия, Москва, 119607, ул. Удальцова, 85, тел.: (495) 729 5150
факс: (495) 729 5160, www.aq.ru, question@aq.ru

Наши дистрибьюторы:
Компания OCS: www.ocs.ru.
Компания Landata: www.landata.ru.

Windows Server 2012

Широкая сеть авторизованных бизнес-партнеров.
Более подробная информация на официальном сайте компании «Аквариус»: www.aq.ru

© Владельцем товарного знака Microsoft и логотипа Windows Server® 2012, зарегистрированных на территории США и/или других стран, и владельцем авторских прав на его дизайн является корпорация Microsoft

Реклама. Товар сертифицирован.

Ноутбучные винчестеры Seagate стали на 2 мм тоньше

ЛЕВ ЛЕВИН

В начале марта в Москве вице-президент Seagate Марк Уитби представил новые гибридные диски своей компании. Первое поколение таких дисков, которые были разработаны на основе обычных ноутбучных винчестеров, снабженных флэш-памятью для ускорения чтения часто запрашиваемых данных, Seagate выпустила тремя годами раньше, а примерно год назад на рынок вышло второе поколение Momentus XT. Компания позиционирует эти накопители как решение, превосходящее по быстродействию обычные жесткие диски и более дешевое, чем твердотельные SSD, хотя и уступающее последним по скорости чтения и записи данных. Марк Уитби уточнил, что Seagate сняла с производства обычные ноутбучные диски с частотой вращения 7200 об./мин и вместо них предлагает производителям ноутбуков диски гибридные (сейчас выпускаются ноутбучные диски только на 5400 об./мин).

НАКОПИТЕЛИ

Марк Уитби надеется, что тонкий гибридный диск заинтересует производителей ультрабуков

По заявлению компании, новые накопители, получившие название Laptop SSHD, работают до 40% быстрее, чем их предшественники, их максимальная емкость выросла до 1 Тб, а объем флэш-памяти — до 8 Гб. Помимо этого Seagate выпустила гибридные диски Laptop Thin SSHD емкостью 500 Гб, толщина которых уменьшена до семи миллиметров против девяти у стандартного ноутбучного диска. Эти тонкие накопители рассчитаны на ноутбуки класса Ultrabook. Напомним, что концепция этих ультратонких и ультралегких компьютеров предусматривает использование твердотельных дисков не только для повышения быстродействия, но и для снижения энергопотребления устройства и увеличения за счет этого времени его автономной работы.

В США 1-Тб Laptop SSHD стоит 99 долл., а Laptop Thin SSHD — 79 долл. О планах использования новых гибридных дисков Seagate в своих ПК уже объявили Dell и Lenovo.

Seagate освоила также производство 3,5-мм гибридных дисков Desktop SSHD для настольных ПК емкостью 1 и 2 Тб. В США эти накопители стоят 99 и 149 долл. соответственно. По сравнению с обычными десктопными дисками той же емкости 1-Тб модель дороже на 15 долл., а 2-Тб — на 45 долл.

ВКРАТЦЕ

СЕРВЕРЫ

EMC обновляет серверные карты флэш-памяти

Корпорация EMC в начале марта представила новое семейство своих предназначенных для установки в серверы PCIe-карт флэш-памяти Xterm SF, обеспечивающих улучшение производительности приложений. Как утверждает EMC, после установки Xterm SF серверные приложения работают до двух раз быстрее, пропускная способность достигает 1,13 млн. операций ввода/вывода в секунду (IOPS), а нагрузка на центральные процессоры серверов при этом сокращается до 50%.

Карты Xterm SF, которые выпускаются в конфигурациях емкостью от 350 Гб до 2,2 Тб на базе модулей MLC и eMLC, можно использовать как подключенные напрямую к серверу устройства хранения (Direct Attached Storage, DAS) либо вместе с ПО кэширования XtermSW Cache в качестве внешней кэш-памяти, в которую записываются часто запрашиваемые данные с обычного дискового массива, к которому сервер подключен по сети хранения SAN.

Корпорация также начала пилотные поставки некоторым своим клиентам новой системы хранения XtermIO, полностью укомплектованной твердотельными дисками, и предварительно анонсировала пакет программ XtermSW Suite для управления в масштабе ЦОДа всей флэш-памятью, установленной как в серверах, так и системах хранения.

Fujitsu выпускает "кластер в ящике" на базе Windows Server 2012

Корпорация Fujitsu в начале марта выпустила новый серверный комплекс Primergy CX240 S1, позиционируемый как полностью готовый к использованию отказоустойчивый двухузловой кластер, который имеет доступную для СМБ цену и достаточно прост в эксплуатации для тех компаний, где нет опытного системного администратора.

Кластер состоит из двух установленных в одном двухюнитовом стоечном шасси двухсокетных сверхплотных серверов Primergy CX272 S1 на базе процессоров Intel Xeon E5-2600, работающих под управлением Microsoft Windows Server 2012, и размещенных в том же шасси двенадцати 3,5-дюймовых жестких дисков. Диски кластера объединяются в общий для обоих серверов пул дисковой емкости с помощью функции Storage Spaces из Windows Server 2012, что устраняет необходимость в использовании в качестве общей системы хранения кластера дорогого RAID-массива дисков. Как утверждает Fujitsu, при отказе одного из серверов его приложения уже через несколько минут смогут возобновить свою работу на втором сервере кластера с помощью реализованного в стандартной редакции Windows Server 2012 механизма Failover Clustering. *Л. Л.*

OpenStack меняет облик ЦОДов

МАЙКЛ ВИЗАРД

Теперь, когда корпорация IBM последней из крупных производителей поддержала новую облачную среду управления OpenStack, провайдерам решений, образующим канал ее продаж, необходимо адаптироваться к быстро меняющимся условиям конкуренции. На проходившей 3—6 марта в Лас-Вегасе (США) конференции IBM Pulse'2013 компания подтвердила, что поддерживает не только OpenStack, но и набор инструментов автоматизации с открытым исходным кодом Chef IT, который меняет характер управления ЦОДами.

OPEN SOURCE

Вместо изолированного управления серверами, устройствами хранения и сетевыми ресурсами инструменты типа Chef и OpenStack позволяют ИТ-подразделениям придерживаться более целостного подхода к этим ресурсам на более высоком уровне абстракции. Поскольку к серверу, маршрутизатору, коммутатору или устройству хранения можно обратиться через OpenStack, со временем клиенты меньше будут заботиться об отдельных компонентах ЦОДа. Действительно, скорее всего, они станут рассматривать эти компоненты как некие массовые изделия, которые в любое время легко можно заменить.

Производители считают, что в результате упрощенного добавления новых компонентов ЦОДа общий объем рынка значительно возрастет. Одновременно существенно ослабляются факторы, препятствующие смене поставщика в любой момент.

С точки зрения провайдеров решений, это порождает как возможности, так и риски. С одной стороны, поскольку клиенты будут меньше замыкаться на конкретном поставщике, оживится рынок оборудования для ЦОДов. С другой — провайдерам решений, которые тесно связаны с определенными производителями, будет все труднее выдерживать конкуренцию.

Например, компания Silverstring, партнер IBM из Великобритании, планирует, опираясь на тесные отношения с IBM, распространить свое влияние на Северную Америку.

"Обращению IBM к OpenStack мы придаем примерно такое же значение, как началу инвестиций этой корпорации в Linux на рубеже веков", — сказал генеральный директор Silverstring Алистер Маккензи. Он сообщил, что его компания разрабатывает бизнес-план в соответствии с поставленной IBM целью, чтобы к 2015 г. преуспевать на том рынке, где, по его словам, будут доминировать различные модели гибридных облаков.

"Мы стремимся занять там прочные позиции, — сказал Маккензи. — А поскольку начинаем с гораздо более узкой клиентской базы, чем у IBM, рассчитываем опередить эту корпорацию по темпам роста".

С распространением OpenStack становится все яснее, что меняются правила конкуренции провайдеров решений, обеспечивающих канал поставок. В связи с этим акцент переносится с извлечения прибыли от продажи продуктов на предоставление более доходных ИТ-сервисов.

Хорошей новостью является то, что продукты становятся менее дорогостоящими и более простыми в использовании, поэтому у клиентов появляется больше денег для использования доходных ИТ-сервисов.

"Для партнеров продукты превратились в средство предоставления услуг, — сказала Дайан Кракора, глава консалтинговой компании для участников канала продаж PartnerPath. — К сожалению, многие программы производителей, рассчитанные на участников канала продаж, все еще ориентированы на модели использования каналов, созданные в 1980-е".

IBM предлагает...

◂ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

на требования клиентов, позволяет обходиться без построения специальных интерфейсов для облачных сервисов. С его помощью различные облачные сервисы можно быстро объединять и размещать в облачной инфраструктуре, конфигурируя вычислительные, запоминающие и сетевые ресурсы в простом для использования графическом интерфейсе.

"Такое решение является действительно инновационным при построении облаков", — подчеркнул Дипак Адвани, вице-президент по бизнес-аналитическим продуктам компании IBM.

IBM SmartCloud Orchestrator дает пользователям возможность строить новые облачные сервисы буквально за несколько минут с помощью шаблонов.

Помимо этого новое ПО помогает сократить операционные издержки, автоматизируя не только размещение приложений в облаке, но и управление их жизненным циклом. В частности, предусмотрены средства для конфигурирования вычислительных, запоминающих и сетевых ресурсов, автоматизации рутинных задач, интеграции с решениями сторонних производителей. Все эти функции выполняются в рамках интегрированной платформы управления облаком. IBM SmartCloud Orchestrator упрощает также пользование облачными средствами, поскольку в распоряжение клиента предоставляется портал, где он может, применив инструменты измерения расходования ресурсов, оценить стоимость облачных сервисов и инициировать возврат средств.

В IBM подчеркивают, что открытые промышленные стандарты сыграли решающую роль в успехе многих технологий, таких как Интернет и операционные системы. Соответственно для дальнейшего роста популярности облачных вычислений непригодны несовместимые облачные сервисы, создаваемые некоторыми вендорами. В недавнем отчете, выпущенном консалтинговой компанией Booz & Company, подчеркивается, что нужны более согласованные усилия по выработке таких стандартов в сфере облачных вычислений при условии лидерства в этом процессе ведущих в своей отрасли компаний. В противном же случае потенциал облачных вычислений может так и остаться невостребованным.

Свой опыт в разработке и поддержке открытых стандартов для Linux, Eclipse и Apache компания IBM пытается использовать и в сфере облачных вычислений. В частности, она приняла участие в создании совета пользователей облачных стандартов (Cloud Standards Customer Council), который вначале насчитывал около пятидесяти членов, а теперь их количество перевалило за четыре сотни. Кроме того, IBM является одним из основателей и спонсоров фонда OpenStack, а также одним из главных участников проектов на базе архитектуры OpenStack.

Корпорация IBM вносит свой вклад в разработку и других облачных стандартов, таких как Open Service for Lifecycle Collaboration и Linked Data в рамках консорциума W3C и Topology and Orchestration Specification for Cloud Applications в рамках консорциума OASIS, нацеленных на улучшение переносимости облачных приложений. По словам представителей IBM, более пятисот ее разработчиков участвуют в открытых облачных проектах. Компания тесно сотрудничает с организацией OpenStack Foundation, насчитывающей 8200 членов из 109 стран и более тысячи организаций.

IBM — один из главных поставщиков частных облачных решений. В 2012 г. свыше 5 тыс. клиентов сделали выбор в пользу этих решений, и число таких пользователей ежегодно удваивается. Пакет облачных сервисов и решений IBM SmartCloud базируется на общем ядре, что позволяет клиентам использовать частные, гибридные и публичные облачные сервисы этой компании.

В настоящий момент пакет IBM SmartCloud Orchestrator доступен в бета-версии. Ожидается, что его законченный вариант выйдет в нынешнем году.

СОДЕРЖАНИЕ

№ 7 (827) • 19 МАРТА, 2013 • Страница 4

НОВОСТИ

1 **IBM анонсировала** средство построения переносимых облачных сервисов

1 **Huawei стремится** стать одним из серьезных игроков на мировом серверном рынке

1 **Андрей Тихонов:** «Сейчас наша миссия состоит в том, чтобы уже знакомые многим продукты Samsung продвинуть в enterprise-сегмент»

3 **Seagate выпустила** новые гибридные диски

3 **С распространением OpenStack** меняются правила конкуренции провайдеров решений

6 **HP представила новые** продукты для конвергентной инфраструктуры

ЭКСПЕРТИЗА

8 **Джейсон Брид:** «За последнее время суть корпоративных технологий заметно изменилась»

8 **Внедрение CRM** требует коренного пересмотра практики ведения бизнеса

10 **Специфика применения** ИТ в страховом бизнесе

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

11 **II Международная конференция** «Аутсорсинг 2013: актуальные решения»

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 онлайновой 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 онлайновых магазинов App Store и Google Play, воспользовавшись, например, представленными QR-кодами.

12 **Период «саморегуляции»** Интернета сменяется временем «гармонизации» отношений в Сети

13 **Хизер Янг:** «Интерес к SAM-практикам и решениям растет во всем мире, независимо от региона»

PC WEEK REVIEW: ИТ-БЕЗОПАСНОСТЬ

14 **Проблемы защиты** систем дистанционного банковского обслуживания

15 **Система комплексного** управления безопасностью компании «ТрастВерс»

15 **Программно-технические решения** обеспечения безопасности ДБО

16 **Противодействие мошенничеству** в сфере ДБО

PC WEEK REVIEW: ИТ В МЕДИЦИНЕ

18 **Создание единого** информационного ресурса в сфере здравоохранения — “процесс пошел”

20 **В Институте нейрохирургии** им. Н. Н. Бурденко внедрена лабораторная информационная система InterSystems TrakCare LAB

21 **Сложности, возникающие** при построении ЕМИАС

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

Аладдин Р.Д. . . 14
ДиалогНаука . . . 14
Интеркомп 11
Информзащита 14
Инфосистемы Джет 14,16
Код Безопасности 14,15
ТрастВерс 15
Accenture. 8
Cisco Systems . . . 6
EMC 6
Hewlett-Packard . 6
Huawei 1
IBM 1,3,11
IBS Platformix . . 14
iClick 20
InterSystems . . . 20
ISBC Group 21
Microsoft 13
Samsung Electronics. 1
Seagate 3
Symantec. 13
VMware 6

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

Про колонизацию Интернета и Луны

Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Шесть миллиардов государственных рубликов решено выделить на поддержку интернет-стартапов.

Разговор на эту тему зашел в ходе мартовской встречи Владимира Путина с членами Агентства стратегических инициатив (АСИ). В рамках АСИ создается Фонд поддержки инициатив в Интернете, который возглавит Кирилл Варламов, генеральный директор компании “Наумен” (а попечительский совет — гендиректор ИТАР-ТАСС Сергей Михайлов).

“Мы считали в рамках концепции проекта: сумма около 6 млрд. получается на три года, по 2 млрд. в год. Сами инвестиции в проекты не очень большие, но сделать их придется много, — пояснил г-н Варламов. — Бизнес в Интернете рискованный, выживает мало проектов. Мы хотим выйти на цифру в 400 выживших проектов, которые создадут 2 тыс. рабочих мест”.

Реально же на выходе этого проекта, скорее всего, можно ожидать кучу никем не посещаемых сайтов-магазинов, унылых сервисов по торговле вторичным товаром, новостные копипасты и какие-нибудь локальные сервисы типа отслеживания координат котиков.

Основной вопрос: а зачем надо поддерживать интернет-стартапы? Поддержка СМБ в сфере ИТ? Так эффект получится обратный: мало того, что на рынке труда программистов вообще не сыщешь, так еще и тут планируется “вымыть” с этого рынка две тысячи специалистов под какие-то мутные направления. Более актуальных ИТ-задач в стране нет?

Российский космос уже стал средством “распотрошения денег”, как выразился знаменитый конструктор ракетно-космической техники, почетный генеральный конструктор военно-промышленной корпорации “НПО машиностроения” (фирма Челомея) Герберт Ефремов…

Большие данные в облаках под NoSQL и Hadoop

Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Этот унылый слоган воплощает самые негативные мейнстримовские ИТ-тренды сегодняшнего дня. Джон Де Гоуз, специалист по Big Data, не выдержав массированной маркетинговой серости, даже возопил: “Big data is dead. What’s next?”. Дескать, сегодня Big Data пихается в любой пресс-релиз, хоть немного связанный с СУБД, аналитикой или облачными технологиями, и тем самым это реально важное инженерное направление оказалось полностью замыленным.

Действительно, сегодня трудно считаться “инновационным”, если используется не облачный, а обычный хостинг, база данных умещается в гигабайт и задействована классическая реляционная СУБД на одном физическом сервере.

Данные в последние годы действительно растут очень быстро — но в весьма узких сферах, которые от интересов 99% рядовых компаний далеки. А связаны эти сферы прежде всего с развитием интернет-сервисов: социальные сети на сотни миллионов пользователей, многопользовательские игры, фото-видеоресурсы, глобальные поисковые движки. Но сколько в мире социалок или поисковиков, которым надо быстро обрабатывать терабайты данных?..

E Ink-смартфоны — новый тренд?

Сергей Стельмах,
pcweek.ru/mobile/blog

В то время как российская Yota Devices готовится развернуть во II квартале производство своего YotaPhone, отличительной особенностью которого, как известно, являются два дисплея — “классический” и дополнительный по технологии E Ink, китайская компания Fndroid в рамках MWC продемонстрировала гораздо более дешёвую разработку, имеющую все шансы стать массовым продуктом.

Fndroid показала действующие прототипы двух смартфонов (различия между ними лишь в дизайне и наличии 3G-модуля), в которые в качестве единственного средства отображения картинки установлены дисплеи с поддержкой E Ink. Прочие характеристики, по-видимому, вряд ли будут расходиться с таковыми для недорогих смартфонов других китайских производителей: 1-ГГц смартфон (название производителя процессора не указывается, но не исключено, что это будет MTK) и Android.

Наверняка китайские гаджеты найдут спрос в лице неприхотливого покупателя, которому достаточно возможности читать электронные книги, использовать почтовый клиент, веб-браузер, календарь и ряд других программ (базовое ПО Fndroid уже предустановлено и адаптировано под разрешение экрана, но поддержка видео не заявлена в силу особенностей технологии E Ink).

Помимо базового функционала гаджеты получат привилегии в виде продолжительного времени автономной работы, подсветки дисплея, небольшой массы и, что немаловажно, невысокой цены…

Как я изобрел “мобильный самолет”

Сергей Свинарев,
pcweek.ru/mobile/blog

В те далекие времена, когда я еще работал в советском НИИ, у нас, молодых научных сотрудников, был популярен такой вид спорта, как изобретательство. Иногда изобретать было действительно необходимо для того дела, которым ты занимался. Чего греха таить, бывало, что заявки подавались с целью выполнения плана по публикациям и авторским свидетельствам. Но нередко мысли приходили в голову вне всякой связи с должностными обязанностями. Разумеется, подобные занятия обрастали местным фольклором. Одна из глубоких мыслей, высказанных коллегой, запомнилась мне надолго: “Если ты изобрел что-то, — мудро грозил он пальцем, — посмотри в справочник. Если там это есть, значит, ты изобрел правильно!”

К чему это я? Каждый раз, читая о том, какие форм-факторы вычислительных устройств удобны или не удобны для работы (или развлечения) в длительной поездке и, в частности, в самолете (со знанием дела и с большим чувством у нас в блоге эту тему неоднократно поднимал Андрей Колесов), вольно или невольно начинаешь задумываться, а что бы ты сам сделал, начав с нуля. И вот на днях меня осенило. В спинке впереди стоящего кресла в самолетах уже устанавливают дисплеи, нужна лишь клавиатура. А откидывающийся столик почему не задействован? Пусть его поверхность станет герметичной клавиатурой, на которую можно при случае ставить поднос с едой, класть книжку и т. д. Ну, думаю, пора осчастливить человечество. Тут же вспоминаю мудрый постулат своего коллеги и запускаю поиск в Google. Так и есть: я изобрел правильно!

На сайте бесплатных патентов выложен документ от 2006 г. “Passenger keyboard and display apparatus, and a system and method for delivering content to users of such apparatus”, описывающий именно такую конструкцию. Предлагаю делать ставки: когда такая штука появится в самолетах?..

О дружественном и недружественном интерфейсе...

Алексей Воронин,
pcweek.ru/business/blog

Давно уже получаю рассылку от одного интернет-магазина, предлагающего лицензионное ПО. Время от времени захожу. Вот и сегодня пошарил по сайту и обратил внимание на несколько моментов. Например, во-первых, я ожидал, что появление Windows 8 приведет к снижению цены на Windows 7, но этого не наблюдается: цена та же. Заглянул на другой ресурс — аналогичная картина. Мне представлялось, что в сегменте ПО должен действовать тот же закон, что и при торговле, например, смартфонами — появляется новая модификация, старая падает в цене. Оказалось, не действует. Во-вторых, в этом магазине отсутствует как таковая дорогая и горячо любимая Windows XP, а вот горячо нелюбимая Vista все еще есть, хотя лишь в корпоративной версии. В-третьих, захотел почитать лицензионное соглашение — однако добраться до файла pdf, размещенного на сайте Microsoft, удалось лишь на четвёртый клик. Порадовало, что текст изложен на русском языке. Но! Сама лицензия — 15 страниц нудного чтива. По духу — совершенно недружелюбный по отношению к будущему владельцу документ. Чтобы разобраться в сути написанного, даже тому, кто в теме, придется изрядно попотеть. И стало понятно, почему клиенты корпорации, даже весьма серьезные — корпоративные, то и дело попадают впросак, покупая не то, что им на самом деле подходит, а Microsoft обрастает многочисленными компаниями-консультантами и партнерами…

Реклама

Попрощайтесь с подделками.

С помощью смартфона можно легко проверить подлинность товаров HP.

Мобильная проверка подлинности позволяет мгновенно установить подлинность струйных и лазерных картриджей HP. Достаточно просканировать QR-код на защитной этикетке смартфоном. Не дайте подделкам испортить ваши документы — покупайте только оригинальные картриджи HP.

Подробнее на visit hp.com/go/ok

Наша трехуровневая система защиты от подделок.

Мобильная проверка подлинности

Просканируйте QR-код смартфоном для проверки подлинности HP.

Защитная этикетка

Наклоните защитную этикетку для проверки наличия смещающегося изображения.

Онлайн

Для проверки подлинности введите серийный номер с этикетки на веб-странице hp.com/go/ok

СК ПРЕСС PCWEEK RUSSIAN EDITION

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.

HP расширила палитру предложений для конвергентной инфраструктуры

ДЖЕФФРИ БЕРТ

Руководство Hewlett-Packard стремится расширить свою конвергентную инфраструктуру за счет новых серверов-лезвий, сетевого оборудования и устройств хранения, что позволит использовать такие тенденции в развитии ЦОДов, как появление облаков, больших данных, мобильности и BYOD ("приноси свое устройство").

В конце февраля HP представила новые продукты на всемирной конференции своих партнеров, за два дня до того, как конкурирующая организация VCE, которую создали Cisco Systems, VMware и EMC, выпустила изделия среднего класса для своей собственной конвергентной инфраструктуры Vblock.

Расширение палитры предложений иллюстрирует растущую конкуренцию между поставщиками оборудования для ЦОДов. HP, которая является ветераном в данной области, сделала несколько сильных ходов, выпустив свои новые продукты. Именно такие ходы необходимы там, где конкуренцию составляют IBM и Cisco, считает аналитик Forrester Ричард Фичера.

"С точки зрения конкурентоспособности, усовершенствованные продукты HP устраняют некоторые важные недостатки прежних и сильно осложняют конкурентам попытки вытеснить их с рынка за счет технического превосходства своих изделий", — написал Фичера в блоге на сайте Forrester.

Среди важнейших новых продуктов следует назвать HP BladeSystem c7000 Platinum — обновленное шасси линейки c-Class, к выпуску которой технический гигант приступил в 2006 г. Новое шасси, обеспечивающее электропитание, охлаждение и инфраструктуру ввода/вывода для серверов, сетевого оборудования и устройств хранения, характеризуется повышенными производительностью и доступностью ресурсов в виртуальных и облачных вычислительных средах, а также улучшенными сетевыми возможностями.

Шасси имеет высоту 10U (44,45 см) и вмещает до 16 лезвий (серверов или устройств хранения либо их сочетания), а также опциональные модули межсоединений для сетей и систем хранения. По сравнению с прежними шасси серии c-Class новое c7000 Platinum позволяет компаниям сэкономить 68% операционных расходов ЦОДа и увеличивает полосу пропускания на 40%, сообщил директор подразделения HP Industry Standard Servers and Software по маркетингу лезвий и облачных продуктов Пол Бёрни.

Вместе с шасси поставляется также новый Ethernet-коммутатор HP SX1018, который в четыре раза быстрее прежних моделей, сказал Бёрни. HP первой добилась скорости передачи 40 Гбит/с к каждому серверу-лезвию. Это важно для высокопроизводительных вычислений и финансовых услуг, где необходима широкая полоса пропускания при малой задержке, продолжал он.

Такое новшество приветствовал Фичера из Forrester. "Каждое лезвие может иметь до двух 40-гигабитных мезонинных адаптеров, которые в сочетании со встроенными сетевыми картами FlexNIC 2×10 Гбит способны обеспечить каждому лезвию скорость в 100 Гбит/с, — пишет он в блоге. — Хотя мы считаем, что HP недолго будет оставаться в одиночестве, это большой прогресс при работе с приложениями, требующими как можно более широкой полосы пропускания".

В числе важнейших новых продуктов HP — обновленное шасси BladeSystem c7000 Platinum

HP внесла также усовершенствования в свою технологию Virtual Connect, расширив возможности обеспечения качества обслуживания (QoS) и улучшив обработку трафика Fibre Channel-over-Ethernet (FCoE). Кроме того, HP добавила модуль памяти RDIMM емкостью 24 Гб, который позволяет увеличить плотность размещения в каждом слоте и получить 25-процентный выигрыш в производительности по сравнению с прежними конфигурациями, в которых используется модуль DIMM.

Новая рабочая станция HP ProLiant WS460C Generation 8 построена на лезвиях, в каждом из которых имеется восемь процессоров, и поддерживает вчетверо больше пользователей на одно лезвие по сравнению со станциями предшествующих поколений. В результате снижение затрат пользователей может достигать 60%.

В области систем хранения HP предлагает новые системы StoreVirtual Storage. Они относятся к категории программно конфигурируемых систем хранения и поставляются в виде виртуальных устройств хранения с помощью ПО либо в качестве устройств хранения на серверах ProLiant. Новые системы базируются на HP ProLiant Generation 8, обладая вдвое большей производительностью и плотностью размещения, чем прежние модели. Через свой канал продаж HP предлагает также модель среднего класса, объединяющую ее продукты 3Par StoreServ и StoreOnce Backup.

Для клиентов HP новые продукты означают большую ясность относительно планов их выпуска, подготовку к появлению сетей Ethernet следующего поколения и демонстрацию твердой приверженности продуктам линейки Virtual Connect, сказал Фичера.

По его мнению, это является также четким признаком того, что серверная группа не утратила хватку. "В предшествующих записях о последствиях провалов HP в области менеджмента и финансов я утверждал, что группа, занимающаяся ключевыми продуктами, по-прежнему компетентна и целенаправленно работает, — пишет он. — Я рассматриваю данный анонс как яркое подтверждение такой целенаправленности. Хотя невозможно сказать, было ли решение не заменять, а совершенствовать продукты продиктовано исключительно прагматичными соображениями или оно принято отчасти под влиянием бюджетных ограничений, мне представляется, что результатом стал набор очень тщательно выбранных усовершенствований, подготовленных группой людей, которые последние год-два занимались делом и ориентировались на потребности своих клиентов независимо от того, чем занималось высшее руководство".

HP анонсировала также новые проводные и беспроводные продукты, которые помогут компаниям в работе с личными устройствами сотрудников и позволят партнерам предоставлять своим клиентам новые сервисы. Новые продукты HP выпущены в связи с тем, что проблема использования личных устройств для работы выдвигается на первый план среди проблем ИТ, которые приходится решать компаниям. Ссылаясь на данные аналитических фирм Forrester, IDC и Gartner, руководство HP отмечает, что примерно половина сотрудников применяет для работы три и более устройств, о которых ИТ-подразделения не имеют представления. В 2015 г. в сетях будет примерно 4,5 млрд. персональных клиентских устройств. В 2014 г. зараженность личных устройств сотрудников вредоносным кодом вдвое превысит уровень заражения корпоративных устройств. В 2016 г. две трети работников будут иметь смартфоны, а 40% станут мобильными сотрудниками.

Проблема в том, что унаследованные сети не предназначены для быстро меняющейся бизнес-среды, говорит Каш Шейх, старший директор подразделения HP Networking по маркетингу продуктов и техники. Для обеспечения проводных и беспроводных подключений требуются две сети и два управляющих приложения. В результате сети являются сложными и дорогостоящими, их трудно масштабировать, они не обладают теми механизмами защиты, которых требует BYOD.

HP предлагает унифицированное решение в области BYOD на базе принципов программно конфигурируемых сетей и платформы HP FlexNetwork, которая упрощает подключение к сети новых устройств, закрепление их за сотрудниками и мониторинг этих устройств.

Новый коммутатор HP 830 Unified/WLAN устраняет необходимость в отдельных коммутаторах, контроллерах и других устройствах доступа к проводной и беспроводной сети. Это упрощает текущие операции и на 38% снижает затраты. Кроме того, HP снабжает свои продукты для беспроводных сетей ПО Wi-Fi Clear Connect. А в HP Intelligent Management Center (IMC) с помощью продукта Smart Connect добавлены возможности управления личными устройствами сотрудников.

По словам Шейха, IMC способен управлять оборудованием производства не только HP, но и других компаний, например Cisco. "Мы считаем, что с помощью IMC можно управлять оборудованием Cisco лучше, чем это делает сама Cisco, — заявил он корреспонденту *eWeek*. — Главное — простота использования, которая может стать решающим аргументом для тех клиентов других компаний, которые применяют HP IMC. … Главное — облегчить им жизнь".

Чтобы масштабировать сеть для обеспечения унифицированного доступа из ЦОДа к сетям филиалов, HP предлагает коммутаторы серии 2920, поддерживающие протокол OpenFlow, который применяется для программного конфигурирования сетей. Эти коммутаторы обеспечивают 100-процентный рост пропускной способности сети и увеличение скорости передачи данных на 45%. Кроме того, модуль HP 105000/7500 Unified Wired-WLAN Module повышает доступность сети и позволяет снизить затраты на 54%.

Что касается обеспечения безопасности в кампусах и филиалах в связи с проблемой BYOD, то HP предлагает приложение Sentinel Security SDN, которое автоматически обнаруживает угрозы в реальном времени. Кроме того, инструмент IMC User Access Manager, предназначенный для защиты сети при подключении к ней устройств, может стать для компаний единой платформой идентификации пользователей, осуществления политик и обеспечения защищенного доступа к принадлежащим сотрудникам устройствам. С его же помощью осуществляется мониторинг состояния сети.

HP стремится также помочь своим партнерам в разработке нацеленных на BYOD сервисов, которые те могли бы продавать своим клиентам. HP предлагает им сервисы FlexNetwork Design and Validation Services, которые позволят партнерам упростить проектирование сети для своих клиентов и процесс ее проверки. Сервисы HP Wireless LAN LifeCycle Services предназначены для масштабирования локальных сетей, а с помощью сервисов HP Financial Services компании могут объединить все оборудование, ПО и сервисы, необходимые для осуществления проектов своих сетей.

В рамках программы Expert-One HP предлагает также обучение и сертификацию специалистов по работе с BYOD и программно конфигурируемыми сетями. Программа предусматривает самые различные формы обучения, включая учебные курсы, обучение через Интернет и дистанционный доступ в лаборатории.

B2B становится...

◂ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

сле глобальных партнеров у нас очень много крупнейших международных вендоров, решения которых применяются в ИТ-инфраструктуре большинства наших потенциальных заказчиков. И такое партнерство служит гарантией того, что предлагаемые нами устройства можно использовать в корпоративной сети", — пояснил Илья Федорушкин, руководитель отдела корпоративных продаж мобильных решений в Samsung Electronics Rus.

Корпоративный сегмент становится полноценной частью бизнеса Samsung и представляет собой одно из наиболее перспективных направлений развития компании на ближайшие годы.

Кроме работы в рамках международных партнерств, по его словам, идет активное развитие партнерских отношений с локальными российскими компаниями для обеспечения соответствия применения мобильных устройств требованиям местного законодательства, например в части защиты персональных данных. Так, компания планирует сертифицировать свои мобильные решения на соответствие уровню защищенности КС1 и КС2, что позволит применять их в корпоративных средах госструктур.

Как отметил г-н Федорушкин, в корпоративном сегменте компания делает ставку на платформы Android и Windows Phone 8. В настоящее время ее решения в поддержку корпоративной мобильности базируются на четырех столпах:

- управление мобильными устройствами с помощью Microsoft Exchange;
- шифрование данных на мобильном устройстве;
- организация передачи информации между мобильным устройством и корпоративной сетью;
- управление парком мобильных устройств (в этом вопросе Samsung ориентируется на ведущих поставщиков MDM-платформ и работает в тесном сотрудничестве с ними).

Вместе с тем в ближайшее время (точнее — 28 марта) компания готовится анонсировать несколько новых своих разработок. Во-первых, это SAFE (Samsung for Enterprise) — комплекс решений, направленных на обеспечение защищенности и управляемости мобильных устройств в корпоративной среде (согласно планам в России он будет доступен со второго квартала нынешнего года). Во-вторых, это представленная недавно на международной выставке в Барселоне технология Knox. Она позволяет выделить в мобильном устройстве защищенную и изолированную области памяти, в которой размещаются корпоративные приложения и данные. Благодаря этому персональная и корпоративная среды на мобильном устройстве пользователя существуют независимо друг от друга. При этом в персональной среде он может делать все, что угодно, а в корпоративной соблюдаются принятые на предприятии политики безопасности.

Принципы продвижения

На текущем этапе вновь сформированное подразделение сфокусируется, по словам Андрея Тихонова, на том, чтобы дополнить имеющиеся у компании продукты правильными приложениями, правильными бизнес-моделями, правильными вариантами использования в интересах бизнеса. При этом оно будет реализовывать разработанную в Samsung на глобальном уровне партнерскую программу, ориентирующую партнеров компании на привнесение добавленной стоимости в виде формирования корпоративных, промышленных, индустриальных решений. Круг вовлекаемых в такую работу партнеров довольно широк. Это системные интеграторы, поставщики решений, VAR-реселлеры, независимые разработчики (ISV), операторы связи и даже университеты. Развитием B2B-канала продаж в компании будет заниматься выделенное подразделение, а тем заказчикам, которые приобретут оборудование через официальную B2B-сеть, Samsung обещает соответствующий корпоративным требованиям уровень поддержки и продление срока гарантии на один год.

В целом уже очевидно, что в продвижении на корпоративный рынок компания будет придерживаться традиционных для этого рынка правил. (Об этом, в частности, говорит и то, что для реализации намеченных планов, компания привлекает людей с опытом работы в штате крупных поставщиков корпоративных решений — такая практика наблюдается не только в России, но и в других странах). Если говорить о мобильном направлении, то в этом Samsung принципиально отличается от главного своего конкурента — компании Apple, снискавшей популярность у CIO в силу того, что она предлагает узкий круг продуктов, базирующихся на стабильной и жестко контролируемой платформе, воспринимаемой как более защищенная. В отличие от Apple корейский гигант готов проявить больше гибкости и кастомизировать свои решения под конкретного заказчика, чему уже есть немало примеров, но ему вместе с партнерами еще предстоит убедить корпоративный мир в достаточной защищенности этих решений.

Как бы то ни было, в компании, очевидно, уверены, что такая практика принесет свои плоды и позволит для начала сократить отрыв от конкурента. В конце октября, отчитываясь о результатах очередного квартала, глава Apple Тим Кук заявил о том, что более 80% крупных компаний уже используют iPhone и iPad или тестируют их на предмет возможности оснащения ими своих сотрудников. А по оценкам IDC, порядка половины из 125 млн. проданных в 2012 г. смартфонов использовались для выполнения корпоративных приложений. Для Android-платформы этот показатель оценен в 20%. Так что Samsung предстоит пройти большой путь. И не только в сфере корпоративной мобильности, но и в других обозначенных компанией направлениях, где ей также противостоят сильные конкуренты с большим опытом работы на корпоративном рынке.

Преуспеет ли...

◂ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

там согласно Gartner — 5%), в частности на страны EMEA (здесь эта доля — менее 1%). Не случайно гигантский корпоративный стенд Huawei на CeBIT занимал около тысячи квадратных метров.

С учетом нынешнего состояния мирового серверного рынка сделать это будет непросто. В регионе EMEA он давно сформировался и консолидировался: по данным IDC, на долю трех лидеров — IBM, HP и Dell — приходится более 80% продаж. Однако продажи серверов в этом регионе в IV кв. упали на 7,4%, причем данный тренд затронул и благополучную в последние годы Россию (минус 6,5%). По мнению экспертов, для успешной реализации своей серверной стратегии Huawei необходимо наладить партнерские отношения с сообществом ISV-разработчиков и расширить местные каналы продаж, которые в настоящее время по большей части включают европейских телеком-операторов, использующих сетевое оборудование Huawei.

Разработка Web-стратегии, нацеленной на результат

СЭМУЭЛ ГРИНГАРД

Если и есть некая не оспариваемая никем характеристика современного бизнеса, так это экспоненциальный рост уровня сложности ИТ, с которым столкнулись компании в последние несколько лет. ИТ-департаменту невозможно больше игнорировать Интернет и обеспечивать только коммерческие и базовые транзакционные возможности. Сегодня, по мере того как мобильные вычисления, социальные медиа, облачные технологии, большие данные и аналитика становятся все более переплетенными между собой, организации сталкиваются с необходимостью перестройки своего присутствия в Интернете таким образом, чтобы обеспечить реальные практические результаты за счет совместного использования широкого набора инструментов, технологий и платформ.

"На протяжении последних нескольких лет суть корпоративных технологий заметно изменилась, — отметил Джейсон Брид, руководитель практики социальных медиа в компании Accenture. — Организации обнаружили необходимость поддержки и интеграции целого массива систем и персональных технологий. Потребители и сотрудники заметно усилили свое влияние на принятие решений в области технологий".

Безусловно, создание инфраструктуры и разработка приложений для поддержки этих изменений — не простые задачи. Успех требует, с одной стороны, учета стратегии, с другой — развития технологий.

Что же необходимо сделать для разработки более целостной стратегии действий и инновационного использования технологий? Как бизнес может сохранить лидирующие позиции без чрезмерного перенапряжения ресурсов? И какой тип сотрудничества необходим для проектирования и разработки систем, обеспечивающих реальные конкурентные преимущества?

Ситуация, безусловно, непростая. Брид описывает ее так: "Унаследованные системы, работающие на серверах за файрволом, внутри корпоративной сети, более не в состоянии тянуть на себе всю нагрузку и обеспечить решение стоящих перед компаниями задач. Мы вступаем в новую и гораздо более взыскательную эпоху".

Требования современной деловой практики, считает Брид, заставляют руководителей бизнес- и ИТ-направлений заново проверить свои цели и еще раз оценить имеющиеся ресурсы. Становится важным связать системы и потоки данных новым, более инновационным путем и вплести в сервисы и сайты новые возможности Web 2.0.

Что более важно, бизнес-среда меняется так быстро, что обычный подход к управлению и обновлению систем становится в значительной степени устаревшим. "Существует необходимость в удалении хранилищ старого образца и принятии более стратегического и интегрированного подхода к бизнесу и ИТ", — добавил он.

Максимальная эффективность, минимальные затраты

Примером бизнеса, развивающегося за счет внедрения более интегрированного подхода, может служить расположенная в Кливленде компания Flight Options, занимающаяся продажей летных часов оптом, наряду с долевым владением и лизингом бизнес-авиации. Действующая уже свыше 15 лет компания управляет более чем сотней частных самолетов, обслуживая около 1300 клиентов, однако в отличие от обычной авиакомпании не имеет стандартных маршрутов полета и часто вынуждена использовать самолеты, находящиеся в разных географических пунктах.

К тому же компания сталкивается с необходимостью выполнять рейсы буквально в каждый уголок Северной Америки, Европы и Карибского бассейна, часто получая запрос на выполнение рейса не более чем за 8 ч до полета. Как результат, для компании критически важно обеспечить максимальную эффективность использования парка лайнеров с минимальными расходами на топливо, персонал и администрирование операций.

Примерно 10 лет назад Flight Options запустила веб-сайт, с помощью которого клиенты могли заказать полет, просмотреть свои счета или остающиеся у них неизрасходованные летные часы, а также заказать услуги питания и наземной транспортировки.

"В теории предполагалось, что, предложив клиентам надежно работающий веб-сайт, мы сможем избавить их от необходимости звонить в компанию, — пояснил ИТ-директор компании Дэвид Девис. — Мы бы видели результаты резервирования по мере того, как они заходят на сайт и выполняют все необходимые действия". Однако за последние несколько лет компания обнаружила, что веб-сервисы первого поколения перестали соответствовать поставленным задачам. "Нам потребовалось распространять информацию и наши предложения всеми возможными способами", — продолжает он. ▸

CRM: что первично — идеология или продукт?

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

О том, что внедрение CRM не сводится к покупке и установке ПО, а требует коренного пересмотра практики ведения бизнеса, на прошедшем в начале марта по эгидой AHConference восьмом CRM-форуме говорилось чуть ли не в каждом докладе. Более того, иногда утверждалось, что сначала нужно "насадить" в компании клиент-ориентированную идеологию и лишь потом автоматизировать взаимоотношения с клиентами при помощи тех или иных программных средств. Реально ли это? Можно ли научиться плавать в бассейне, в который не налили воду?

КОНФЕРЕНЦИИ

По-видимому, все-таки нет. Заместитель председателя правления Азиатско-Тихоокеанского банка Александр Непомнящий, который первым высказал тезис о примате идеологии, сообщил, что в его организации "идеологическую работу" решили вести на базе бесплатной версии программного продукта SugarCRM. В определенной степени подобный подход можно признать успешным: идея клиент-ориентированности в банке прижилась. Тем не менее ограниченность бесплатной версии в конечном итоге дала себя знать. Несмотря на то что продукт поддерживает ведение базы клиентов, управление мероприятиями и сделками, он не интегрирован с банковской системой, в нем нет средств управления маркетингом, сервисом и call-центром. В какой-то мере указанные проблемы решались с помощью самописных приложений "Персональный портфель" и "Журнал кросс-продаж". Еще один существенный недостаток построенной таким образом CRM-системы состоит в том, что она не является единой: в каждом отделении (а их сегодня 275 в 18 регионах России) ведется своя БД. Не удивительно, что, проникнувшись идеологией CRM, банк теперь хочет реализовать ее на полноценной программной платформе, в виде полнофункциональной централизованной CRM-системы, тесно интегрированной с АБС. В настоящее время объявлен конкурс, и кредитная организация готова рассматривать предложения.

Александр Непомнящий: "Внедрение CRM не сводится к покупке и установке ПО, а требует коренного пересмотра практики ведения бизнеса"

Похожая ситуация у автодилера СИМ. По словам руководителя его CRM-службы Надежды Казаковой, в компании эксплуатируется самописная система, переставшая отвечать потребностям бизнеса. Когда в 2009 г. вопрос о замене этого продукта был поднят в первый раз, руководство предприятия, узнав о стоимости внедрения порядка 200 тыс. евро, приняло решение по-прежнему развивать собственную разработку. Сегодня, как утверждает Надежда Казакова, стоимость внедрения промышленной CRM-системы по сравнению с 2009 г. выросла вдвое. Тем не менее вопрос о переходе на такую систему встал еще более остро. Проблема осложняется тем, что СИМ хотел бы получить вертикальное решение, в полной мере учитывающее особенности автодилерского бизнеса, но сегодня, по мнению г-жи Казаковой, такого решения на российском рынке просто нет. Иными словами, и здесь идеология CRM в компании привита, потребности хорошо осознаны, а технологическая поддержка CRM-процессов недостаточна. Может быть, и в том и в другом случае следовало бы с самого начала делать ставку на промышленную CRM-систему и развивать ее по мере накопления опыта и осознания новых потребностей бизнеса?

Вряд ли на этот вопрос есть ответ, верный на все случаи жизни. Но для Сбербанка, три с половиной года назад приступившего к автоматизации процессов CRM в корпоративном блоке, он очевиден уже в силу масштаба этой кредитной организации. Как сообщил начальник ее центра бизнес-администрирования и CRM Андрей Соколов, проект ведется в рамках стратегии "CRM корпоративный 2014" на базе продукта Oracle Siebel CRM. За прошедшие годы созданы единая база и профиль 2,9 млн. корпоративных клиентов Сбербанка, внедрены инструменты управления продажами, произведена интеграция с двенадцатью бизнес-приложениями, а сама CRM-система стала ключевой платформой автоматизации бизнес-процессов. В настоящее время системой пользуются 34 тыс. сотрудников Сбербанка. К 2014 г. планируется автоматизировать управление маркетинговыми кампаниями, кросс-продажами, реализовать несколько новых бизнес-процессов, построить подсистему анализа данных из центрального хранилища, внедрить CRM в дочерних банках и осуществить интеграцию с CRM-системой розничного блока.

Говоря о проблемах, с которыми Сбербанк столкнулся в ходе этого проекта, Андрей Соколов упомянул низкое быстродействие системы из-за медленных каналов связи и плохую эргономику программного продукта Oracle Siebel CRM, которую он связывает с редким обновлением версий вендором (с интервалом в пять лет). Все это усугубляется тем, что вносить изменения и дополнения в систему разрешено не помодульно, а только в рамках подготовки нового релиза, на выпуск которого, как пояснил г-н Соколов, необходимо затратить 2 тыс. человеко-дней. В ходе проекта уже выпущено семь таких релизов и еще два находятся в работе. Из-за проблем с эргономикой особое внимание приходится уделять вопросам обучения и поддержки пользователей. Докладчик обратил внимание и на то, что для таких уникальных по своему масштабу проектов требуются подрядчики с соответствующей квалификацией и опытом, а их в нашей стране крайне мало. В силу этого приходится очень тщательно прописывать условия контракта и предусматривать в них адекватные штрафные санкции.

По словам Андрея Соколова, в настоящее время CRM-системой корпоративного блока пользуются 34 тыс. сотрудников Сбербанка

Отсюда следует, что наличие промышленной CRM-платформы тоже не снимает все проблемы автоматически. Нужна еще и хорошо налаженная обратная связь с вендором. К примеру, в пивоваренной компании "Балтика" такая связь гарантирована тем, что разработчиком ее ERP- и CRM-систем является питерская фирма "Монолит" и "Балтика" для нее — ключевой клиент. Как рассказала руководитель группы развития CRM "Балтики" Ольга Степанова, проект стартовал еще в 2006 г. и сегодня CRM-решение охватывает четыре канала дистрибуции, а если меняется операционный метод, то для перенастройки системы требуется всего один бизнес-день.

CRM-система компании Yota также построена на промышленной платформе Microsoft Dynamics CRM, но еще недавно и в ней эксплуатировалось самописное "лоскутное" решение, требовавшее от пользователя постоянных скачков между окнами разных программ. По словам директора Yota по информационным технологиям Максима Соколова, характерной особенностью телекомовских CRM-систем является то, что большая часть данных о клиентах и их активностях находится во внешних источниках. При высокой интенсивности обращений (до 100 тыс. в месяц) лицо, взаимодействующее с клиентом, должно получить подробную информацию о нем в течение трёх-пяти секунд. Чаще всего этим лицом становится так называемый "домашний агент Yota" — человек, который выполняет функции оператора call-центра на рабочем месте, обустроенном в его собственной квартире на основе технологий IP-телефонии. Таких надомных операторов более сотни, и сидеть они могут в самых разных городах России. Проект по внедрению этой системы занял полгода, и его первыми результатами стали сокращение времени обработки звонка на 25% и 40%-ное снижение затрат на поддержку CRM. Казалось бы, для реализации такого распределенного call-центра как нельзя лучше подходит облачный сервис Dynamics CRM, к которому операторы легко могли бы обращаться из любого места. Однако, как пояснил Максим Соколов, такой вариант развертывания после тщательного анализа был отвергнут, поскольку функциональность облачной версии Dynamics CRM для этого недостаточна.

Сегодня Flight Options "влетает" в бравый новый мир взаимозависимости на основе Интернета. Заказы, сделанные по телефону или через веб-сайт, заносятся в SQL-базу данных с помощью программного обеспечения собственной разработки и затем направляются в центр управления операциями. Потом сотрудники центра (общей численностью от 35 до 45 человек) просматривают информацию с помощью браузеров на своих тонких клиентах.

В будущем в этот процесс могут быть включены планшетные компьютеры Apple iPad, причем не только в специализированном центре управления операциями. Тем временем экипажи воздушных судов уже используют в кабине планшетники iPad в качестве устройств Class 1 Electronic Flight Bag (EFB) для управления широким спектром необходимых функций и опций. И покупатели уже сейчас могут обращаться к своим учетным записям и размещать заказы с помощью специального приложения, разработанного для iPad и iPhone.

Уровень интеграции данных обеспечивает возможность реакции со скоростью света, а также повышает эффективность управления флотом лайнеров и помогает понизить операционные издержки. ИТ-инфраструктура компании, разработанная для гарантированной доступности в режиме 24×7, включает 10 Windows-серверов, подключенных к 20-Тб сетевой системе хранения данных Dell Compellent. Коэффициент виртуализации вычислительной среды достигает 98%, общее число используемых виртуальных машин — около 200.

"За последние два-три года мы резко снизили площадь, занимаемую нашим центром обработки данных, — сказал Девис. — За этот же период мы также понизили уровень энергопотребления нашего ЦОДа примерно в два раза".

Интеграция обычных веб-систем с мобильными приложениями (и интеграция планшетных компьютеров и смартфонов с основными бизнес-процессами) несет многочисленные преимущества, включая более простой доступ к данным, подчеркнул Брид. Кроме того, все большую важность приобретают передовые функции Web 2.0, такие как персонализация и подбор оптимальных продуктов.

Социальные медиа возникли как ключевая технология для общения с клиентами, контроля результатов и обеспечения постоянной обратной связи. "Успешные компании находят способы стать ближе к заказчикам и партнерам и лучше соответствовать их пожеланиям", — сообщил Брид.

Заново продумывая взаимодействие с заказчиком

Сложение в единое целое всех деталей головоломки и создание предприятия XXI века требуют одновременно как широкого взгляда на общую картину, так и учета мельчайших деталей. От руководителей бизнеса и ИТ также требуется полное понимание целей, которых необходимо достичь всей компании.

В компании Gruppo Amadori, крупном итальянском производителе и дистрибьюторе продуктов питания с годовым оборотом около 1,2 млрд. евро, стремление к применению самых передовых инструментов привело к полной перестройке принципов оптимального взаимодействия с покупателями. Особо важными для руководства компании стали прямые коммуникации с юными покупателями и контекстный маркетинг.

С 2010 г. компания начала развертывать цепь мини-сайтов, каждый из которых был нацелен на определенную фокусную группу и свой сегмент рынка. При запросе покупателем той или иной желаемой опции такой мини-сайт автоматически настраивался на запрос и предлагал соответствующую информацию. В рамках этой инициативы компания также внедрила систему мониторинга и анализа действий клиентов и подключила социальные медиа, включая блоги, цифровые рассылки новостей и страницы на таких сайтах, как Facebook, Twitter, Google+ и YouTube.

По мере того как мобильные вычисления, социальные медиа, облачные технологии, большие данные и аналитика все больше переплетаются между собой в современном ИТ-мире, организации сталкиваются с необходимостью перестройки своей интернет-стратегии для получения реальных практических результатов за счет взаимодействия с широким набором инструментов, технологий и платформ.

С самого начала ИТ- и бизнес-менеджеры Gruppo Amadori взаимодействовали в рамках совместной группы со смежными функциями для выработки стратегии и создания жизнеспособной технологической платформы. "Мы хотели разработать надежную систему получения, мониторинга и изучения реакции и потребностей покупателей", — заявил ИТ-директор Джанлука Дживанетти.

Для управления сайтами компания выбрала ПО IBM WebSphere Portal и IBM Web Content Management. Для оценки реакции покупателей на предложения компании и лучшего понимания колебаний в их настроении и восприятии имиджа использовались система глубокого анализа текста IBM SPSS и инструменты Google Analytics. В результате после реализации этого плана узнаваемость бренда компании повысилась на 30%, сообщил Дживанетти.

Поймите правильно, применение требований бизнеса и ИТ в современной организации не является простым делом. Все чаще способность разработать целостный и последовательный подход к технологии при одновременном объединении, казалось бы, разрозненных систем является ключом к успеху. Предприятия, использующие эту стратегию для своего развития в масштабе всей организации при одновременном поощрении инноваций через совместную работу и новые структуры управления, с гораздо большей вероятностью достигнут своих стратегических целей.

В заключение Брид указал, что единоличное руководство проведением изменений не является задачей ИТ, маркетинга или администрирования. Для этого нужно движение вперед всей организации с новым перспективным видением и новым подходом к использованию веб-ресурсов как основы всей деятельности компании.

"Сегодня фокус компании должен быть сосредоточен на полном соответствии запросам покупателей, вокруг которых должна строиться стратегия компании, — заявил Брид. — Для многих организаций это будет огромным прорывом вперед. Это несет огромные риски, но обещает также и громадные преимущества для тех, кто справится с этой задачей".

Печатайте за копейки

В последние годы струйные устройства печати для офиса демонстрировали примерно такие же показатели экономичности, качества печати и производительности, как и лазерные, но струйная "Монохромная Фабрика печати Epson" устанавливает новый стандарт себестоимости для бизнес-печати черно-белых документов.

Предыстория

В 2011 г. компания Epson впервые представила на российском рынке принципиально новые печатные устройства без картрид-

Принтер Epson M105

жей — "Фабрику печати Epson": четырехцветные принтер Epson L100 и МФУ Epson L200, а также шестицветный фотопринтер Epson L800. Благодаря уникальной конструкции, включающей встроенные емкости для водорастворимых чернил, которые заливаются из специальных контейнеров емкостью по 70 мл (что почти в 5 раз больше, чем обычные картриджи), данные устройства позволили компании Epson заявить о сенсационно низкой стоимости печати одного цветного отпечатка формата А4 — всего 20 копеек.

Запуск новых устройств оказался успешным, и в 2012 г. компания Epson усовершенствовала линейку, выпустив принтер Epson L110 и МФУ Epson L210 (на замену Epson L100 и Epson L200), а также новые модели — принтер Epson L300 и МФУ Epson L355 с возможностью работы по Wi-Fi, функцией печати и сканирования с мобильных устройств на базе Android и iOS. Но и при дополнении моделей новыми функциями удалось сохранить рекордно низкую себестоимость печати— 20 копеек на страницу!

Впрочем, и на этом компания Epson не остановилась, представив в том же 2012 г. "Монохромную Фабрику печати Epson", первые струйные устройства без картриджей с пигментными чернилами.

Контейнеры с пигментными чернилами для устройств серии "Монохромная Фабрика печати Epson"

"Монохромная Фабрика печати Epson"

Что же представляет собой "Монохромная Фабрика печати Epson"? Струйные черно-белые принтеры Epson M100 и Epson M105, а также многофункциональное устройство Epson M200 (А4) отличаются от прочих моделей "Фабрики", во-первых, усовершенствованной конструкцией системы подачи чернил (в новых моделях емкости для чернил встроены внутрь корпуса аппаратов), а во-вторых, пигментными чернилами, способствующими улучшению качества и четкости черно-белой печати текстов на обычной бумаге.

Главным же преимуществом перед лазерными принтерами всех моделей "Монохромной Фабрики печати Epson" является сверхэкономичная печать. Себестоимость отпечатка — всего 15 копеек* за лист А4, что в 3 раза меньше себестоимости печати на аналогичных лазерных принтерах!** Кроме того, в комплект каждого устройства входят два контейнера с чернилами емкостью по 140 мл каждый, что позволяет распечатать до 11 000*** документов уже со стартового комплекта чернил. Заправлять устройства очень легко благодаря специальному носику на чернильных контейнерах, таким образом, любой офисный сотрудник справится с этим, не прибегая к помощи ИТ-менеджера. Да и делать это придется нечасто, так как новый контейнер емкостью 140 мл рассчитан на печать 6000*** документов.

Новые устройства обладают достаточно широким функционалом для того, чтобы у пользователей была возможность оптимального выбора. К принтеру Epson M100 может подключаться сразу несколько пользователей по сети Ethernet. Принтер Epson M105 удобен для тех, кто предпочитает беспроводную печать, благодаря возможности подключения по Wi-Fi, что, без сомнения, освобождает офис от лишних проводов. МФУ Epson M200 помимо возможности подключения по сети Ethernet также поддерживает приложение Epson iPrint, позволяющее печатать с устройств на базе iOS и Android. Это новшество, способное значительно экономить время и силы менеджеров, особенно оценят владельцы "продвинутых" гаджетов.

МФУ Epson M200

Дополнительное удобство работы с многостраничными документами дает автоподатчик для сканирования документов и двухстрочный ЖК-экран.

Не менее важно для бизнес-пользователей и то, что на новые монохромные устройства серии "Фабрика печати Epson" предоставляется официальная гарантия, которая составляет 12 месяцев или 50 000 отпечатков (в зависимости от того, что наступит раньше)****. Добавьте к этому высокую скорость печати — до 34 стр./мин и высокую производительность данных устройств, и вы получите идеальное решение для больших объемов черно-белой печати.

* Внутренний расчет Epson на основании рекомендованных розничных цен и данных о ресурсе.

** Внутренний расчет Epson при использовании оригинальных расходных материалов на лазерных принтерах аналогичной ценовой категории.

*** Данные о ресурсе контейнеров Epson основаны на измерениях, сделанных по методологии компании Epson с использованием тестовых образцов печати стандарта ISO/IEC 19752. Данные о ресурсе НЕ основаны на стандарте ISO/IEC 24711. Данные могут значительно различаться в зависимости от печатаемых изображений, параметров печати, типа бумаги, частоты использования, влажности и температуры печати.

**** Только при использовании оригинальных расходных материалов.

НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ

"Идеальна ситуация, когда ИТ становятся драйвером бизнеса"

Российская отрасль страхования быстро развивается и теперь занимает прочное положение на отечественном финансовом рынке. Страховая группа "АльфаСтрахование", созданная при "Альфа-Банке" в начале 2000-х, входит в пятерку ведущих игроков российского страхового рынка. Об особенностях этой отрасли и специфике применения в ней информационных технологий ***Андрей Педоренко****, директор ИТ-департамента компании "АльфаСтрахование", рассказал научному редактору PC Week/RE* ***Елене Гореткиной.***

ИНТЕРВЬЮ

Андрей Педоренко

PC Week: Как развивается рынок страхования в России? Какие у него национальные особенности и отличия от мирового рынка? Что тормозит его развитие?

АНДРЕЙ ПЕДОРЕНКО: Российский страховой рынок еще сильно отстает от западного, несмотря на то что в последние годы он развивается очень быстро — в последнее время средний рост составляет 20% в год. Серьезный толчок, конечно, дал закон об ОСАГО. С одной стороны, он сам по себе подстегнул продажи, а с другой — пробудил интерес к страхованию физических лиц, который к тому моменту уже угасал.

На Западе основными драйверами развития рынка являются страхование рисков юридическими лицами и страхование жизни физическими лицами. У нас пока второе направление очень слабо развито. Это сдерживается и слабой культурой в области страхования, и недостатками законодательства. Из-за этого люди предпочитают вкладывать деньги не в накопительное или инвестиционное страхование жизни, а в банковские депозиты. В то время как за рубежом существенным источником дохода людей является именно инвестиционное страхование жизни, когда вложенные ими деньги инвестируются и приносят доход. Но у нас некоторые из таких страховых продуктов ограничены законодательно.

Еще одно серьезное отличие нашего рынка от западного заключается в том, что в России страхование — это очень низкомаржинальный бизнес. Если взять первую десятку страховых компаний, то, по кулуарным оценкам, прибыльными из них являются менее половины, а остальные либо существуют на грани рентабельности, либо убыточные. Не случайно на западе зачастую именно страховые компании создают свои банки, а у нас — наоборот.

Низкая рентабельность страхового дела вызвана двумя причинами. Во-первых, тем, что в нашей стране бизнес сильно ориентирован на партнерскую схему работы, а на Западе в основном применяется агентская схема. Наша компания не является исключением — "Альфа-Страхование" в ритейле ориентирована на работу через партнеров, которые получают высокое комиссионное вознаграждение. Это — очень большая нагрузка на бизнес, которая не только не убывает, а имеет тенденцию к росту.

Во-вторых, велики операционные расходы. Это говорит о том, что внутренняя работа слабо автоматизирована: бизнес-процессы не оптимальны, их организация не очень правильная, а поскольку они в основном ориентированы на ручной труд, то плохо поддаются автоматизации.

PC Week: Информационные технологии могут помочь в решении этих проблем?

А. П.: Конечно, именно здесь мы как раз видим широкие возможности для использования ИТ. Главная задача — снизить расходы на ведение дел и комиссионное вознаграждение партнерам. Для этого у нас создаются всевозможные онлайновые сервисы для взаимодействия с партнерами и с клиентами напрямую через системы самообслуживания.

Поскольку электронные продажи прежде всего ориентированы на конечного клиента, корпоративного и индивидуального, то такие страховые продукты должны быть простыми, не требующими специальных консультаций. Поэтому мы начали переносить в онлайн продукты самые массовые, понятные и востребованные. Например, страхование для выезжающих за рубеж, которые, кроме собственно страхования, нужны для получения визы людям, самостоятельно организующим турпоездку. За последние годы объемы таких продаж у нас очень сильно выросли и уже составляют 15—16% от общего объема продаж страхования этого типа.

Через сайт мы также продаем ОСАГО, но из-за того, что по законодательству клиенту нужно выдавать бумажный полис, невозможно перенести в онлайн все операции. Это сдерживает интернет-продажи, но тем не менее довольно много людей предпочитают заполнить анкету и оплатить страховку через сайт, а потом получить полис у курьера.

Кроме того, с прошлого года начали продавать электронным способом довольно широкий спектр продуктов: страхование квартир, КАСКО и добровольное медицинское страхование. В целом объемы онлайновых продаж растут. Но, к сожалению, развитие этого направления сдерживают законодательные ограничения, и мы, так сказать, "идем по лезвию ножа".

PC Week: Предпринимаются ли какие-нибудь действия для изменения ситуации?

А. П.: Сейчас Минфин вместе со страховщиками готовит проект изменений закона о страховом деле, предусматривающий возможность электронных продаж по определенным правилам.

Ведь сейчас юридически для того, чтобы клиент подтвердил согласие с условиями страховщика, он должен получить и подписать бумажный полис. Это и есть главный тормоз электронных продаж. Для его устранения нужно внести лишь небольшое изменение: сделать так, чтобы оплата клиентом страхового взноса юридически считалась согласием с условиями страхования. Именно так это сейчас делается в Европе.

В настоящее время данный законопроект вынесен на обсуждение, а потом поступит в Государственную Думу. Я надеюсь, что в течение года он будет принят, и это сильно упростит нам жизнь.

Но, к сожалению, в этом проекте есть ряд ограничений, в частности, он не затрагивает ОСАГО. Аргумент такой: сейчас единственным документом для ГИБДД, который подтверждает, что ваша машина застрахована, является бумажный полис. Пока что у инспекторов нет возможности увидеть полис в электронном виде, так как у них нет доступа к единой базе страховых договоров, которую в этом году ввел в действие Российский союз автостраховщиков.

Кроме того, новый законопроект по электронным продажам не охватывает договоры, требующие осмотра имущества. Эти вопросы страховщики сейчас обсуждают с Минфином.

PC Week: Как обстоят дела с отраслевыми стандартами?

А. П.: У нас таких стандартов нет ни на что — ни на информационную безопасность, ни на обмен данными, хотя они очень нужны. Во-первых, стоит вопрос о применении закона о персональных данных. Во многих отраслях, например в телекоме и банках, уже выработаны или вырабатываются стандарты построения информационных систем в соответствии с этим законом. Но требования регуляторов еще не очень понятны, так как отсутствуют подзаконные акты, которых мы все давно ждем. Один из способов решения проблемы заключается в том, чтобы отрасль сама выработала стандарты по безопасности, а регулятор бы их подтвердил. В рамках страхового сообщества предпринимались попытки создания таких стандартов, но пока без результата.

Во-вторых, нужен стандарт для обмена информацией. Здесь в прошлом году произошли некоторые сдвиги. Дело в том, что в США и Европе давно применяется стандарт ACORD. Мы несколько лет ищем возможности его использования у нас. Ведь наше страхование не оторвано от зарубежного. И хотя сейчас взаимоотношение с зарубежными страховщиками выполняется полуручными методами, мы постепенно включаемся в эту стандартизацию.

ACORD важен еще и потому, что включает стандарты не только обмена данными, но и организации бизнес-процессов. Конечно не все из них можно адаптировать для российских реалий. Но кое-какую пользу извлечь можно.

Несомненно, внедрение этих стандартов подстегнуло бы развитие нашего рынка. В прошлом году было создано некоммерческое объединение, которое пытается вместе с крупными страховыми компаниями продвигаться в этом направлении. Эта деятельность является движением снизу, т. е. от самой отрасли, которая развивается и нуждается в стандартах.

PC Week: В чем состоит специфическая особенность использования ИТ в страховой отрасли? Как использование ИТ увязывается со стратегией компании?

А. П.: Сейчас на страховом рынке идет укрупнение. Еще несколько лет назад в стране было 1500 компаний, а на конец прошлого года их осталось около 400. Сейчас 80% рынка занимают 20 ведущих игроков. Трудно сказать, хорошо это или плохо, но укрупнение — это общая тенденция российской экономики.

Еще лет пять-семь лет назад страховые компании в основном использовали самописные ИТ-решения, а некоторые продолжают это делать до сих пор или применяют простые продукты, вроде "1С". Но укрупнение приводит к тому, что страховые компании начинают интересоваться серьезными зарубежными системами. Мы в "АльфаСтраховании" занимаемся этим давно и, как пример, уже внедрили систему SAP, правда, лишь отдельный модуль.

Я считаю, что движение в этом направлении надо продолжать не только из-за укрупнения, но и ради оптимизации бизнес-процессов, снижения внутренних затрат и максимальной автоматизации работы компании.

PC Week: Как у вас строится взаимодействие между ИТ-подразделением и бизнесом? Учитываются ли пожелания бизнес-пользователей? Принимают ли они участие во внедрении новых ИТ-систем?

А. П.: У нас бизнес и ИТ очень сильно связаны. Мы развиваем ИТ в том направлении, в котором движется компания. Когда она определилась с моделью бизнеса, выбрав партнерскую схему, мы стали развивать модель B2B, внедряя сервисно-ориентированный подход: реализуем внешние сервисы и предлагаем их нашим партнерам, чтобы они могли автоматизировать свои внутренние процессы и взаимодействие с нами для оптимизации работы и сокращения ручного труда. Таким образом, модель бизнеса оказывает серьезное влияние на архитектуру ИТ. Ведь если бы компания выбрала агентскую модель, то нам пришлось бы развивать портальные решения для сети агентов.

Для взаимоотношений ИТ с бизнесом у нас выстроена определенная система. Удалось добиться того, что все крупные ИТ-проекты возглавляет кто-то из руководства бизнесом. В результате у нас теперь практически нет неуспешных ИТ-проектов.

На мой взгляд, идеальна ситуация, когда ИТ становятся драйвером бизнеса. Такой вариант широко распространен в банках, так как там без ИТ просто нет бизнеса. В страховой отрасли, к сожалению, это пока еще не так, и ИТ- подразделение является поддерживающим подразделением.

PC Week: Как вы относитесь к облачным вычислениям, социальным сетям, мобильным технологиям? Актуальны ли они для страховой компании?

А. П.: Мы уже начинаем смотреть в сторону модели IaaS, хотим узнать, насколько аренда инфраструктуры позволит сократить расходы. Ведь использование внешнего облака увеличивает расходы на связь. Сейчас запускаем с одним провайдером небольшой пилотный проект.

Что касается мобильных решений, то мы к ним относимся осторожно, потому что наша компания партнерская, а такие системы больше подходят для агентской модели бизнеса. Мы сейчас больше ориентированы на использование веб-технологий, но когда отработаем эти решения, то, возможно, возьмемся и за мобильные.

Проблема Big Data для нас еще не очень актуальна, так как клиентская база пока не столь велика. Социальные сети активно используют наши маркетологи, например, в прошлом году они открыли в Facebook страничку на тему страхования от конца света. Понятно, что это — шутка, но она послужила повышению узнаваемости бренда. Кроме того, мы сейчас начинаем потихоньку использовать социальные сети как канал продаж. Отработав на сайте технологии взаимоотношения с клиентами, мы теперь стараемся перенести их на другие каналы.

PC Week: Как, по вашему мнению, отразится вступление России в ВТО на отрасли страхования? Готовятся ли российские страховые компании к появлению западных конкурентов?

А. П.: Западные страховщики и так уже давно работают у нас через свои российские "дочки", представительства, филиалы. Вопрос в том, как будут изменены правила работы для западных страховщиков в связи с нашим вступлением в ВТО. Этого пока никто не знает. Сейчас они работают так же, как любая российская компания, и выполняют те же требования. Если это будет изменено, у них появятся преимущества, а поскольку финансовые возможности у них гораздо больше и работа более оптимизирована, нежели у наших компаний, они смогут давать лучшие условия. Этот вопрос будет решать Минфин. Но страховщики тоже не дремлют, через различные союзы и сообщества стараются отстаивать свои интересы.

PC Week: Спасибо за беседу.

Российский аутсорсинг на тропе демпинга

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

В Москве прошла II Международная конференция "Аутсорсинг 2013: актуальные решения" (организатор — Lemon Group Conferences), посвященная широкому кругу вопросов, связанных с современным подходом к использованию аутсорсинга бизнесом — на Западе и в России. Но прежде чем мы перейдем к рассмотрению некоторых тезисов, прозвучавших на конференции, напомним, что прогнозные оценки Gartner размеров мирового рынка аутсорсинга, как известно, составляют 251,7 млрд. долл. Что касается размеров российского рынка, то на конференции прозвучала следующая оценка — более 1 млрд. долл.

КОНФЕРЕНЦИИ

Аутсорсинг — глобально

Сергей Македонский, президент Ассоциации стратегического аутсорсинга "АСТРА", побывавший недавно на американской конференции IAOP (International Association of Outsourcing Professionals), отметил, что в числе основных рассматривавшихся на ней тем были инновации, которые привносит в бизнес аутсорсинг, а также использование аутсорсинга как эффективного инструмента при трансформациях бизнеса. Активно обсуждалась и тема социальной ответственности аутсорсинговых компаний (в частности, строительство специальных аутсорсинговых центров в регионах мира с отсталой экономикой, в том числе — в американской глубинке).

В качестве основного искусственного препятствия развитию аутсорсинга на глобальном уровне Сергей Македонский назвал сопротивление со стороны национальных бюрократий стран мира, которые порой объявляют данный бизнес "непатриотичным явлением" и вводят различные законодательные ограничения. На самом же деле, считает Сергей Македонский, аутсорсинг — индикатор развитости национальной экономики, он характерен для постиндустриальной фазы ее развития, и здесь очень важно не упускать время выхода на международные рынки. В качестве примера успешного и своевременного выхода на рынок аутсорсинга докладчик назвал индустрию индийского офшорного программирования, в качестве не слишком удачного и запоздалого — аналогичную российскую индустрию, которая, как деликатно выразился докладчик, "развивается, но значительно меньше".

Ценовые войны на рынке BPO

Павел Ковель, директор по развитию бизнеса в России и СНГ компании "Интеркомп", остановился на российском рынке аутсорсинга бизнес-процессов (BPO). В отличие от западного, активно обсуждающего инновации и трансформации бизнеса на базе аутсорсинга, российский рынок BPO находится на этапе ценовых войн, констатировал докладчик. По оценке Павла Ковеля, в настоящий период более половины тендеров в России проходит в условиях ценового демпинга. Следствием такой ситуации является то, что для 70% заказов, полученных исполнителями в результате выигрыша в демпинговых сражениях, на следующих этапах исполнения неизбежно повышается цена, а оставшиеся 25—30% проектов в долгосрочной перспективе терпят неудачу.

Павел Ковель подчеркнул, что ценовая конкуренция сама по себе — нормальная ситуация для любого рынка, особенно в сегменте "бизнес — частный клиент" (b2c). Это проверенный способ вытеснения конкурента, расширения клиентской базы и соответственно повышения своей доли на рынке. Победителями в этом случае становятся не только участники рынка с большим инвестиционным запасом, но и частные потребители — ведь цены снижаются без понижения качества. Но верно ли это для сектора b2b, конкретно — рынка аутсорсинга бизнес-процессов? Демпинговая цена в этом сегменте рынка, подчеркнул Павел Ковель, всегда формируется либо благодаря скрытым платежам, изначально заложенным исполнителем в бюджет проекта, либо получается в результате прямых ошибок при расчетах.

Исторически ситуация на рынке аутсорсинга BPO развивалась так, отметил Павел Ковель, что основными игроками рынка были и являются иностранные компании. Последнее время, констатировал он, ситуация меняется: доля в общей выручке иностранных компаний (полностью или с участием иностранного капитала) в настоящее время порядка 60%, оставшиеся 40% приходятся на российский бизнес.

> **Аутсорсинг — индикатор развитости национальной экономики, он характерен для постиндустриальной фазы ее развития, и здесь очень важно не упускать время выхода на международные рынки.**

Павел Ковель не конкретизировал в своем докладе, какие именно компании проявляют наибольшую активность в демпинге, но переход рынка BPO в фазу демпинговых войн на фоне увеличения доли в выручке российских аутсорсинговых компаний позволяет нам высказать предположение, что именно россияне являются "агрессорами" в демпинговых войнах. Зато докладчик совершенно определенно выразился в том смысле, что проигравшими в ценовой войне, по его мнению, являются все участники рынка аутсорсинговых услуг в сфере бизнес-процессов — провайдеры, клиенты и рынок в целом. Провайдер, заработав на проекте меньшую выручку, лишается возможности делать постоянные инвестиции в свой человеческий капитал, чтобы поддерживать на высоком уровне квалификацию своих специалистов, которая, подчеркнул г-н Ковель, в значительной степени и является основной гарантией высокого качества услуг аутсорсинговой компании. Клиент же получает услуги низкого качества, разочаровывается в передаче своих бизнес-процессов на аутсорсинг, а это, безусловно, негативно сказывается на развитии рынка данных услуг в целом.

В числе других проблем российского рынка аутсорсинга бизнес-процессов Павел Ковель назвал и низкий уровень информированности российского бизнеса о рынке BPO, а также неоправданные ожидания от его применения на практике. По-прежнему широко распространены два прямо противоположных мнения (и оба — ошибочные). Первая распространенная точка зрения — аутсорсинг намного дороже, чем поддержка бизнеспроцессов собственными силами, вторая — аутсорсинг позволяет снижать издержки сразу в несколько раз. К мифам насчет аутсорсинга докладчик отнес и опасения повышенного риска утечки конфиденциальной информации, а следовательно — потери контроля над бизнесом. На самом деле, считает г-н Ковель, основная цель аутсорсинга бизнес-процессов — повышение их качества, совершенствование структуры компании, повышение гибкости при изменении среды ведения бизнеса. В плане затрат главное, о чем нужно помнить, что аутсорсинг бизнес-процессов — это инструмент снижения затрат на среднесрочную и долгосрочную перспективу, а не за короткий период времени, подчеркнул он.

В числе возможных адекватных мер реагирования на демпинг Павел Ковель назвал управление скидками (жесткое регулирование размера скидки путем формирования мотивационной программы для коммерческих отделов с элементами выплаты бонусов в зависимости от маржинальности проекта), повышение товарной ценности (повышение маркетинговой активности, узнаваемости бренда) и снижение себестоимости (мотивация персонала, автоматизация процессов). В качестве успешного примера повышения товарной ценности Павел Ковель рассказал историю о том, как одна американская компания — производитель мотоциклов путем использования административного ресурса закрыла американский рынок от ввоза японской мототехники на несколько лет и за это время превратила обыкновенный американский мотоцикл в культовый Harley&Davidson.

Вряд ли у какой-либо отечественной аутсорсинговой компании и даже у всех российских компаний вместе есть в распоряжении такой мощности административный ресурс, заметим в скобках, а если бы он и был, то закрытие отечественного рынка аутсорсинговых услуг для иностранных компаний, наверное, было бы странным решением с трудно предсказуемыми для рынка последствиями, но пример сам по себе любопытный и поучительный.

Что касается "тактико-технических характеристик" российского рынка аутсорсинга в целом, то, по словам Павла Ковеля, рынок активно формируется, динамика формирования — агрессивная. Его размер в абсолютном значении (общего рынка — BPO и IT) он оценил по итогам 2012 г. на уровне 1 млрд. 200 млн. долл., а ежегодный прирост последние три года — 20—30%. В целом, отметил г-н Ковель, для рынка пока по-прежнему характерен довольно низкий уровень качества услуг, недостаточное число профессиональных аутсорсинговых компаний, их слабое технологическое и методическое оснащение.

> **Для рынка пока характерен низкий уровень качества услуг, недостаточное число профессиональных аутсорсинговых компаний, их слабое технологическое оснащение.**

О молодом рынке аутсорсинга бизнес-приложений

Юрий Некрашевич, руководитель практики аутсорсинга приложений IBM, рассказал участникам форума о своем видении мирового и российского рынков аутсорсинга бизнес-приложений (Application Management System).

Докладчик подчеркнул, что аутсорсинг AMS —это поддержка, доработка и администрирование бизнес-приложений (ERP, CRM, BPM и др.), вышедших на уровень промышленной эксплуатации, а ни в коем случае не аренда бизнес-приложений через облачные сервисы. Аутсорсинг AMS за последние два десятилетия серьезно эволюционировал, констатировал представитель IBM. Начавшись в 1990-е в качестве аутсорсинга персонала с целью снижения издержек, в период 2000-х аутсорсинг AMS вышел на другой уровень — оптимизации, стандартизации процессов обслуживания на базе ITIL и привлечения офшорного программирования, на применение соглашений об уровнях обслуживания (SLA). Современная тенденция аутсорсинга бизнес-приложений состоит в том, что потребителем такой услуги становится уже не глава ИТ-подразделения, а представители руководства бизнесом компании — те, кто учитывает в бюджете расходы на ИТ и способен экономически обосновать, как с помощью аутсорсинга можно повысить акционерную стоимость компании.

Рынок аутсорсинга AMS существует в России недавно — около пяти лет, его размер, по различным оценкам, находится в диапазоне 100—300 млн. долл., темпы роста 20—22% в год (мировой рынок растет на 20—30% в год). Достаточно высокие темпы роста, сравнимые даже с мировыми, делают данный сегмент рынка ИТ-аутсорсинга одним из самых быстрорастущих (эффект "низкой базы", пояснил докладчик). Однако потенциально, отметил представитель IBM, объем рынка достаточно велик — на уровне 2—3 млрд. долл.

В числе проблем традиционной поддержки бизнес-процессов собственными силами представитель IBM назвал сокращение бюджетов на ИТ в сочетании с требованием повышения качества обслуживания и высокими запросами квалифицированных ИТ-специалистов, которых сложно и дорого удержать на обслуживании бизнес-приложений. Аутсорсинг AMS способен помочь бизнесу перевести фиксированные и постоянные расходы в переменные и варьируемые — в зависимости от текущих потребностей, причем не только без потери качества, а наоборот — с его повышением.

В числе основных мировых тенденций на рынке аутсорсинга (выводы сделаны на основании исследований Institute For Business Value — подразделение IBM, выпускающее аналитические материалы с исследованиями рынков) докладчик назвал глобализацию (использование рабочих ресурсов стран с более низкой стоимостью труда), использование аутсорсинга бизнес-приложений как инструмента для решения задач бизнеса (связывание результатов труда аутсорсера с достижением результатов бизнесом компании на основании соглашений о разделении рисков и бонусов, в которых прописана некая фиксированная часть вознаграждения и переменная, зависящая от результатов работы компании) и как инструмента для решения проблем, возникающих при трансформации компании (например, при сделках слияния и поглощения).

Что касается качественных характеристик российского рынка аутсорсинга AMS, то проведенное по заказу IBM исследование (было охвачено порядка 400 компаний, привлечено 150 респондентов) продемонстрировало, что рынок еще незрелый. Согласно полученным данным, степень проникновения аутсорсинга бизнес-приложений для средних мероприятий находится на уровне 3—4%, для крупных — около 5%. В числе основных барьеров распространению аутсорсинга AMS Юрий Некрашевич назвал стоимость услуг (согласно данным того же исследования, 51% российских респондентов не устраивает цена вопроса) и наличие у предприятий собственных специалистов (33%). Опасения по поводу безопасности высказали лишь 8% отвечавших. Вместе с тем динамику развития ситуации до конца 2013-го можно спрогнозировать как позитивную — в текущем году порядка 60% респондентов планируют оставить расходы на аутсорсинг бизнес-приложений на том же уровне, 30% планируют увеличить и только 10% респондентов намечают снизить свои затраты на данном направлении. В среднем на сопровождение систем в промышленной эксплуатации уходит, по данным Юрия Некрашевича, около 40% ИТ-бюджета российских компаний — то, на что и могут потенциально претендовать компании, оказывающие услуги по аутсорсингу бизнес-приложений.

Аспекты внешнего и внутреннего регулирования Рунета

ДЕНИС ВОЕЙКОВ

За последние несколько месяцев Интернет окончательно попал в сферу пристального внимания российского государства, которое под различными лозунгами перешло от политики невмешательства к активным действиям. Слово "саморегуляция" все реже звучит из уст чиновников. На смену ему приходят другие определения: в самом мягком варианте речь идет о "гармонизации" отношений в Сети, ну а если называть вещи своими именами, то с высоких трибун говорят о регулировании и даже контроле. Смена парадигмы в отношении Интернета происходит как во внутренней политике России, так и во внешней.

ГОСРЕГУЛИРОВАНИЕ

Подведем промежуточные итоги этого процесса.

Дубайский демарш

В начале декабря 2012 г. в Дубае прошла Всемирная конференция по международным телекоммуникациям (WCIT), собравшая представителей Международного союза электросвязи (МСЭ) из 193 стран. Мероприятие проходило в закрытом формате, поэтому интригующие подробности нам известны в первую очередь по сообщениям Координационного центра (КЦ) доменов .RU/.РФ, чьи представители входили в состав официальной делегации Минкомсвязи. В частности, КЦ сообщал, что одна из главных задач конференции — принятие новой конвенции электросвязи, которая не менялась с 1982 г., и рассмотрение нового документа неизбежно затронет вопросы, связанные с функционированием глобальной сети.

По итогам форума Минкомсвязи выпустило 14 декабря 2012 г. весьма туманный пресс-релиз, в котором было заявлено, что Россия в числе более чем 100 стран мира подписала новую версию Регламента международной электросвязи. Эту версию министерство назвало компромиссной, при этом внятно не разъясняя, в чем именно данный компромисс заключался.

Несколькими днями позже данную тему на отраслевом мероприятии в Москве поднял генеральный директор и председатель правления РВК Игорь Агамирзян, который, как выяснилось, все последние годы внимательно следил за ситуацией. По его словам, вопрос управления Интернетом впервые остро встал на международном уровне в 2003—2004 гг., когда в результате определенной полемики сформировались три основных подхода. Ведущие мировые экономики (Большая восьмерка, включая Россию) и примкнувший к ним транснациональный бизнес заняли позицию, которая заключалась в том, что Интернет можно регулировать только технически: сохранить ICANN со всеми его полномочиями и в остальные дела не вмешиваться.

Совершенно иной позиции придерживались страны Большой двадцатки во главе с Китаем — жесткое регулирование Сети на национальном уровне, борьба со спамом и пр. И третью, радикально отличающуюся от первых двух позицию заняли некоммерческие организации, предложив построение распределенной системы ответственности для всех стран.

Как утверждает г-н Агамирзян, инициированное МСЭ очередное рассмотрение темы управления Интернетом привело в Дубае к расколу — итоговая декларация не была подписана рядом ведущих стран. По факту управление Сетью все равно будет осуществляться как и прежде, однако изменилась международная расстановка сил, в которой Россия отказалась от нейтральных взглядов и радикально сменила курс, примкнув к позиции жесткого внутреннего регулирования, которой на протяжении многих лет придерживался Китай.

Игорь Агамирзян: "На конференции в Дубае Россия отказалась от нейтральных взглядов и примкнула к позиции жесткого внутреннего регулирования Интернета, которой на протяжении многих лет придерживался Китай"

Оценки г-на Агамирзяна встретили крайне резкую критику бывшего замминистра Минкомсвязи, возглавляющего сейчас Фонд информационной демократии, Ильи Массуха, к которому редакция обратилась за комментариями. "Если г-н Агамирзян ностальгирует по внешнеполитическим подходам России, наблюдавшимся в 1990-х, то ему можно только посочувствовать. Надеюсь, что время безусловного потакания западным странам безвозвратно прошло. Россия встала на ноги, в том числе в вопросах интернетизации и запуска глобальных сетевых проектов. Интернет именно за последние 5—7 лет стал такой же инфраструктурой, как системы связи, электросети, дороги, воздушные пути и пр. Любое государство должно иметь международно закрепленное право так или иначе влиять на то, что происходит с его инфраструктурой. А в связи с тем, что Интернет по своей природе трансграничен, то и ставится вопрос о международном доступе к влиянию. Никакого демарша России в этом вопросе я не вижу. Наша страна выдвинула конструктивные предложения, на которые демаршем ответила коалиция западных стран, активизировав своих агентов влияния в бизнесе и институтах по "троллингу" российских предложений".

Андрей Колесников: "Дискуссия в Дубае рядового пользователя не затрагивает. Это высокие политические баталии, которые к тому, как ходят байты, никакого отношения не имеют"

Комментируя ситуацию, директор КЦ Андрей Колесников высказался в том смысле, что столь пристальное внимание СМИ к данной истории во многом не заслуженно. Во-первых, по его мнению, принципиально неверно говорить в терминах "Россия и Китай инициировали вопрос передачи части полномочий от ICANN к МСЭ". Китай — сам по себе; у него своя логика и свои интересы, которые с нашими отнюдь не совпадают. Нужно помнить, что китайцев в Интернете 600 млн. чел. — больше, чем в других странах жителей. Россия с Китаем находятся в предельно разных категориях, поэтому говорить о том, что мы в чем-то вместе, по убеждению г-на Колесникова, смешно хотя бы математически.

Во-вторых, как считает директор КЦ, если сводить тему развития Сети к вопросу, кто ею будет формально управлять — ICANN или МСЭ, то мы получим узкокорпоративную разборку между функционерами. Нужно понимать, что МСЭ обладает огромным бюрократическим аппаратом, и ее руководство закономерно хочет расширить свое влияние на Интернет. Так называемый раскол между странами, подписавшими и не подписавшими новые регулирующие документы, как уверяет г-н Колесников, вызвал именно это вопрос (никакие другие) — включать Сеть в зону ответственности МСЭ или нет. На рядовом пользователе все это никак не сказывается. Это высокие политические баталии, которые к реальной работе Интернета или его архитектуре отношения не имеют.

В заключение г-н Колесников подчеркнул, что в последние годы любое государство способно без всякой оглядки на кого бы то ни было устанавливать свои внутренние правила, внедрять фильтры и пр.

Рассмотрим, как этим негласным правом воспользовалась наша страна.

Руслан Гаттаров: "Есть миф о том, что мы сейчас в России активно регулируем Интернет. Это полная чушь. Всего-то принят закон № 139-ФЗ"

Безопасный Рунет

Последним крупным мероприятием по сетевой тематике стал Форум безопасного Интернета, прошедший в Москве 7 февраля. Выступая на нем, один из самых активных законотворцев по части Рунета — сенатор Руслан Гаттаров — посчитал нужным защитить Россию от необоснованных, как он считает, нападок международных экспертов. По его словам, в мире сейчас распространен миф о том, что Интернет в нашей стране активно регулируется. Сенатор назвал это утверждение полной чушью, поводом для распространения которой послужило принятие одного-единственного закона № 139, являющегося, по сути, компиляцией аналогичных законов Великобритании и США. Что же касается тезиса о контроле над Рунетом отечественных силовых структур, то тут г-н Гаттаров склонен был сослаться на статистику Google, по которой спецслужбы США обращались в компанию за персональными данными граждан, подозреваемых в преступлениях, более 12 тыс. раз, в то время как наши — менее 100 раз. Да и вообще, за полномочия, полученные ведомствами США после 11 сентября 2001 г. (в том числе в отношении Сети), наши спецслужбы, по мнению сенатора, "отдали бы все". "Притом что США благодаря своим возможностям контролируют не только США", — завершил свою мысль г-н Гаттаров.

Максим Ксензов: "Я думаю уже осенью, если не будет специальных провокаций, о работе реестра станут вспоминать как о чем-то обыденном, не вызывающем отторжения"

Перейдем к рассмотрению последствий принятия упомянутого сенатором закона № 139-ФЗ. Напомним, что речь идет о вступившем в силу 1 ноября 2012 г. законе "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию". Он предусматривает ведение единого реестра сайтов, содержащих контент, который имеет отношение к детской порнографии, пропаганде наркотиков и склонению к суициду.

Кстати, недавно редакция PC Week/RE провела онлайновый опрос своих читателей на тему: какие реальные (а не мнимые или распиаренные) угрозы для детей распространены сегодня в Интернете? На предложенные варианты ответов кликнуло более сотни респондентов, и распределение мнений выглядит следующим образом: уход из реальности (злоупотребление сетевыми играми, виртуальным общением и пр.) — 73,6%; контент, способный навредить психике (сцены проявления жестокости и пр.) — 51,2%; пропаганда насилия — 47,2%; порнография — 45,6%; пропаганда наркотиков — 42,4%; выведывание персональных и коммерческих данных родителей — 40,0%; вовлечение в секты — 37,6%; приставание педофилов — 34,4%; травля сверстниками — 32,0%. (Заметим, знаменитая педофилия, которую подняли на щит лоббисты фильтрационных законов, находится на предпоследнем месте, а педофильских сайтов в реестре сейчас всего порядка 7%.)

Так или иначе, процедура пополнения реестра такова. В Роскомнадзор поступают заявки от энтузиастов, усмотревших где-либо сомнительную информацию. Аналитики отсеивают очевидный спам, а по остальным эксперты в течение суток выносят квалифицированные решения. Если контент признан заслуживающим запрета, то запись попадает в реестр и одновременно отправляется уведомление хостинг-провайдеру, который должен в течение трех суток вместе с владельцем ресурса этот контент удалить. Если этого не произойдет, то инспектор, проверяющий информацию, вносит в реестр помимо ссылки на конкретный контент еще и IP-адрес всего сайта целиком.

На момент проведения форума в Роскомнадзор поступило порядка 65 тыс. жалоб, но в реестре присутствовало всего порядка 1,1 тыс. наименований. (Большинство заявок отсеялось на предварительном этапе, а часть "неблагонадежных" сайтов уже успела покинуть список после того, как их хозяева удалили соответствующий контент.)

Выступая на пленарном заседании форума, помощник президента РФ Игорь Щеголев отметил, что интернет-сообщество по поводу принятия закона № 139-ФЗ проявляло большой скепсис, но сейчас, по его мнению, новый инструмент эффективно заработал и время расставило все по своим местам. Главный эффект во многом выражается в профилактической составляющей — буквально накануне 1 ноября из Сети исчезли материалы, которые подпадали под действие закона. И несмотря на неизбежные ошибки, спорных моментов, по уверению бывшего министра, становится все меньше и меньше. В его понимании, тональность дискуссии государства и общества и ее разбюрократизированность свидетельствуют о том, что в деле борьбы за нравственное здоровье детей мы можем достичь очень больших успехов, если отбросим лишние эмоции. И благодаря этому улучшится имидж самого Интернета, который в глазах родителей не будет выглядеть как угроза.

Перспективы

Итак, чего же Рунету в ближайшее время ждать от государства?

Как следует из выступления на форуме председателя Комитета Госдумы по вопросам семьи, женщин, детей Елены Мизулиной, совсем скоро будет расширен перечень запрещенной для детей информации, и пополнится он за счет запрета пропаганды среди детей гомосексуализма. (Других очевидных поправок нет, но комитет открыт для дискуссий.)

В планах руководителя Роскомнадзора Александра Жарова определить формы ответственности операторов связи за неправомерные действия, а также сформи- ▸

SAM-практики: прагматичный подход к управлению ПО

Современное управление ПО-хозяйством, базирующееся на международных стандартах ISO, реализовано уже во многих решениях мировых вендоров и востребовано многими крупными компаниями, представителями самых разных сфер бизнеса. Чтобы обсудить ситуацию в сфере SAM (Software Asset Management) в мире и в России, а также вопросы методического характера в контексте развития стандартов ISO, регулирующих SAM, с ***Хизер Янг****, директором программ по управлению программными активами Microsoft Corporation и действительным членом ISO/IEC JTC 1 SC 7, Рабочей группы 21 по стандартам управления активами ПО, встретился и побеседовал обозреватель PC Week/RE* ***Алексей Воронин.***

ИНТЕРВЬЮ

Хизер Янг

PC Week: Какой вам видится мировая ситуация с использованием решений в сфере управления ИТ-активами (SAM)?

ХИЗЕР ЯНГ: Я уже четыре года работаю в руководстве Microsoft на глобальном уровне, побывала в 15 странах, общаюсь с локальными командами в 80 странах, где открыты представительства Microsoft, и могу засвидетельствовать, что интерес к SAM-практикам и решениям растет во всем мире, независимо от региона. Изначально интерес диктовался стремлением компаний к внедрению международных стандартов и оптимизации бизнес-процессов на базе технологий SAM. Последние годы, после усилившихся кризисных тенденций в мировой экономике, клиенты демонстрируют более прагматичный подход: они стремятся научиться управлять своими ПО-активами с целью сделать в своем бизнесе больше, но меньшими ресурсами. Растет интерес к SAM и возможностям, которые предоставляет данная технология, в том числе и на новых рынках, которые продолжают появляться в силу продолжающейся глобализации экономики.

PC Week: Насколько остро стоит проблема использования нелицензионного ПО в различных регионах мира?

Х. Я.: Проблема пиратского ПО существует во всем мире, но степень ее остроты по регионам разная. Для некоторых стран использование нелегального ПО в основном характерно для потребительского сегмента, т. е. для физических лиц, в других — для корпоративного сектора. По моему опыту, наименьший уровень пиратства характерен для скандинавских стран (Швеция, Норвегия, Финляндия), Великобритании, Германии и Японии. Рынком с наиболее высоким уровнем пиратства являются страны Юго-Восточной Азии.

PC Week: А как обстоят дела с пиратским ПО в США?

Х. Я.: Деликатный вопрос. Американское законодательство стоит на позициях точного разделения умышленного и неумышленного использования нелегального ПО тем или иным лицом. Помимо общих законодательных норм, регулирующих использование ПО, есть еще несколько актов, регулирующих данную сферу, например — FISMA (Federal Information Security Management Act), в соответствии с которым федеральное правительство США обязано регулярно проводить аудит использования чиновниками ПО и докладывать об этом (иначе не будет бюджета на будущий период).

PC Week: Хотелось бы уточнить уровень зрелости североамериканского рынка SAM-практик. Управление программными активами — уже общепринятая практика для компаний США?

Х. Я.: В различных сегментах экономики дела обстоят по-разному. На уровне крупных предприятий и компаний понимание необходимости использования продуктов для управления ПО абсолютное. Распространены эти продукты очень широко, уровень зрелости в контексте SAM у крупнейших компаний США очень высок, так что речь в данном случае идет уже о диверсификации практики использования систем управления программными активами по таким направлениям, как обеспечение безопасности, кибербезопасности. Особенно актуальной и просто необходимой становится система SAM, когда речь идет о сделках слияний и поглощений.

Что касается среднего и малого бизнеса — здесь, как и в других регионах мира, многое приходится объяснять, обучать, продвигая SAM-практики. Иногда — ждать, когда компания подрастет, достигнет определенного уровня понимания необходимости планирования расходов на ПО, управления лицензиями, оптимизации бизнес-процессов.

PC Week: Таким образом, можно констатировать, что пока SAM-продукты и практики ориентированы в первую очередь на крупные компании. А какова их эффективность для небольших и средних предприятий? С какого уровня развития бизнеса можно говорить об эффективности SAM-практик?

Х. Я.: Этот вопрос — один из самых актуальных в наших дискуссиях в рамках рабочей группы по стандартам управления ПО-активами при Международном техническом комитете (Joint Technical Committee), организованном при ISO и IEC (ISO/IEC Joint Technical Committee 1 SC 7). Как известно, существует стандарт ISO/IEC 19770, регулирующий SAM-практику и охватывающий порядка 70 бизнес-процессов. Изначально он был создан именно для крупного бизнеса. Но внутри него есть множество значимых моментов, вполне применимых к малым и средним предприятиям. В рамках рабочей группы вместе с коллегами мы переосмысливаем этот стандарт в плане применимости к сегменту СМБ, в том числе обсуждаем размер компаний, начиная с которого управление ПО может быть эффективным. На данный момент вопрос остается открытым, ответ на него мы только ищем. Добавлю также, что, работая в данном направлении самостоятельно, Microsoft внутри компании для своих клиентов разработала SOM (SAM Optimization Model), в котором количество бизнес-процессов значительно уменьшено. Рабочая группа в том числе думает и над возможностью совмещения SAM и SOM.

PC Week: Обсуждается создание отдельного стандарта или подстандарта ISO/IEC 19770?

Х. Я.: Это может быть как отдельный стандарт, так и подстандарт существующего — на данный момент вопрос также открытый. С целью обсуждения всех аспектов будущего стандарта планируется привлекать в рабочую группу экспертов, хорошо знакомых с сектором СМБ. Одним из таких экспертов, кстати, кого мы планируем привлечь к работе группы, является Александр Голев, коммерческий директор QCS, российской компании — партнера Microsoft.

PC Week: Каков ваш статус в рабочей группе по доработке SAM-стандарта?

Х. Я.: Мой статус — делегированный представитель США и одновременно — координатор группы по семейству стандартов 19770. В мои обязанности как евангелиста стандарта ISO/IEC 19770 входит привлечение в рабочую группу представителей других компаний с целью повышения качества разрабатываемых документов и стандартов.

PC Week: Таким образом, вы одновременно представитель и своей страны, и частной компании. Не может ли в каких-то ситуациях возникнуть конфликт интересов?

Х. Я.: Внутренние правила корпорации Microsoft таковы, что если ее сотрудник входит в какой-либо международный комитет или рабочую группу как представитель США, в этой роли он как бы перестает быть сотрудником компании и выступает исключительно как представитель своей страны. Соответственно если по ходу возникает конфликт интересов, он работает без учета интересов компании, исходя только из интересов США.

PC Week: В любой области ИТ даже такая крупная компания, как Microsoft, не может рассчитывать на монополию. Как обстоят дела с конкуренцией в области SAM?

Х. Я.: В плане конкуренции на рынке приходится сталкиваться с различными ситуациями и компаниями. Сценарии развития ситуаций бывают хорошие, плохие и очень плохие. Некоторые компании вводят клиентов в заблуждение, используя термины, принятые в SAM-практиках и стандартах. При этом на самом деле их методики, инструментарий и сама практика сотрудничества с клиентами не являются практикой управления ПО-активами. Например, мы долго работали над уже упомянутым мной внутренним стандартом SOM, основная задача которого — приблизить ISO/IEC 19770 к потребностям клиента, облегчить SAM-процедуру, сделать ее более удобной. И вдруг однажды я получаю по электронной почте копию разработанного одним из конкурентов документа, который слово в слово повторяет документацию Microsoft. В дополнение к этому неприятному моменту данная компания под видом SAM-практики осуществляла (причем — в очень жесткой форме) всего лишь аудит ПО, формируя тем самым у клиента неправильное представление о SAM-практиках и предвзятое, негативное отношение к идеям управления ПО-активами.

PC Week: Удобный момент спросить — в чем принципиальная разница между аудитом ПО и SAM-практикой?

Х. Я.: Аудит ПО — во многих случаях необходимая процедура, помогающая клиенту осознать текущее положение дел в своей компании. Аудит заставляет заказчика как бы оглянуться назад, понять, где он находится в плане состояния ПО-ландшафта и ИТ-поддержки бизнес-процессов. SAM-практика в отличие от аудита позволяет оценить перспективы развития, научиться планировать управление программным обеспечением и поддержку бизнес-процессов. Для любого поставщика решений внедрение управления ПО на базе SAM-практик — гораздо более приятный и полезный разговор с заказчиком, чем простой аудит. Отмечу также, что в Microsoft аудитом и проектами по управлению ПО занимаются разные подразделения.

PC Week: Вы привели пример недобросовестной конкуренции. А есть примеры позитивного сотрудничества между вендорами-конкурентами?

Х. Я.: Есть. В качестве примера конструктивного, готового к сотрудничеству конкурента могу привести компанию Symantec, чьи представители активно участвуют в работе над международными стандартами и над тем, как научить и заставить клиента относиться к процессу управления лицензиями серьезно, предвидя и предупреждая появление возможных проблем, т. е. "проактивно".

PC Week: Как вы оцениваете российский рынок SAM-продуктов, интерес к ним со стороны российского бизнеса и государственных структур?

Х. Я.: Для меня было большим и приятным сюрпризом увидеть, насколько быстро развивается российский рынок SAM-практик. То, что сегодня происходит на российском рынке, опережает на несколько лет ожидания многих западных вендоров. Что касается достижений компании Microsoft в сегменте SAM, то большая заслуга в этом наших партнеров, являющихся активными проводниками SAM-технологий и решений на российском рынке.

PC Week: Завершающий вопрос — использует ли SAM-практики Microsoft внутри компании?

Х. Я.: Да, конечно, использует.

PC Week: Спасибо за беседу.

ровать процедуру досудебного рассмотрения спорных решений о включении сайтов в реестр. (Кстати, все эксперты сходятся во мнении, что блокировать ресурсы нужно не по IP, а по URL.)

Также на днях стало известно, что депутаты Госдумы и представители ИТ-отрасли начинают совместную работу над так называемой Концепцией регулирования правоотношений в Интернете. И все это происходит на фоне создаваемого в Администрации Президента "скелета" некоего документа с условным названием "Закон об Интернете", а также обозначенного намерения Совета Федерации приступить к разработке стратегии кибербезопасности России.

В общем, по всем признакам в Рунете грядут большие перемены. Чиновники еще только входят во вкус. Причем, как можно судить по ряду признаков, большая часть законодателей и исполнителей законов действует с неподдельным энтузиазмом. В качестве примера можно привести фрагмент выступления на форуме заместителя руководителя Роскомнадзора Максима Ксензова. "В своей работе мы не станем ориентироваться и реагировать на высказывания или действия романтически настроенных молодых людей, которые просто не понимают, что происходит, а их разум затуманен некими разноцветными идеями. Я четко понимаю, что у них нет детей. И они не видят или не знают того, что происходит в Сети (или наоборот — знают и участвуют в этом, что еще хуже). Я достаточно много до ноября работал в Интернете. Но то, что я увидел за эти три месяца, сильно повлияло на мое мироощущение. Рассуждать о том, что борьба с этим кошмаром и вакханалией по части наркотиков и детской порнографии работает на политическую цензуру или ограничение доступа к информации, можно только не понимая о чем идет речь. Я отдаю себе отчет в каждом своем действии. То, что я делаю, — это правильно. То, с чем мы боремся, вне обсуждения. Оно за гранью добра и зла".

PCWEEK RUSSIAN EDITION REVIEW
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА
ИТ-БЕЗОПАСНОСТЬ
МАРТ • 2013 • МОСКВА
http://www.pcweek.ru

Информационная безопасность ДБО

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) как инструмент снижения операционных расходов, повышения эффективности и конкурентоспособности бизнеса банков получают все более широкое распространение в нашей стране. В исследовании агентства CNews Ana-lytics, проведенном в прошлом году, отмечается стабильный рост уровня распространенности ДБО: такие системы используют 94% российских банков из ведущей сотни для обслуживания юридических лиц и 83% — для обслуживания физических лиц. Согласно данным Банка России доступом к своим банковским счетам пользуется несколько миллионов физических лиц.

ОБЗОРЫ

Вместе с тем специалисты по информационной безопасности (ИБ) отмечают низкий уровень защищенности ДБО и большое количество уязвимостей в программном обеспечении, используемом в ДБО-системах, несмотря на увеличение доли профессиональных разработок против самописных.

МВД России сообщает, что растут как количество, так и размеры хищений денежных средств индивидуальных и корпоративных вкладчиков, осуществляемых с использованием ДБО. При этом денег у юридических лиц крадётся в тысячи раз больше, чем у физических.

Ситуация, складывающаяся вокруг ДБО, не оставляет сегодня равнодушными никого из его участников и организаторов — ни клиентов, ни банки, ни правоохранительные органы, ни регуляторов, ни специалистов по ИБ.

В данном обзоре мы постарались рассмотреть специфику организации защиты ДБО, возникающие при этом проблемы и возможные пути их решения с учетом необходимости выполнять нормативные требования к обеспечению безопасности банковских транзакций.

Критерии защищенности систем ДБО

В организации защиты системы ДБО опрошенные нами эксперты рекомендуют исходить прежде всего из экономической целесообразности, т. е. чтобы защита не была дороже защищаемых ресурсов. Хотя есть и более радикальные мнения. Так, Андрей Голов, генеральный директор компании "Код Безопасности", полагает, что критерий защищенности ДБО может быть только один: злоумышленник не должен найти способ совершить хищение денежных средств. Джабраил Матиев, руководитель группы информационной безопасности компании IBS Platformix, также настаивает на том, что необходимо не дать злоумышленнику возможность получить управление чужим банковским счетом, при этом неважно, каким образом это достигается.

Эксперты обращают внимание на то, что средства защиты ДБО не должны доставлять больших неудобств пользователям системы, в первую очередь ее клиентам. В противном случае они просто будут пренебрегать защитой и применять ДБО с нарушением требований к ИБ.

В организации ИБ систем ДБО Алексей Сизов, руководитель группы противодействия мошенничеству Центра информационной безопасности компании "Инфосистемы Джет", рекомендует руководствоваться базовыми критериями защищенности информации: обеспечением конфиденциальности, целостности и аутентичности. При этом целостность информации, как он считает, следует рассматривать не только в отношении платежных поручений, но и применительно к операциям проведения платежа. Аутентичность платежного поручения должна рассматриваться для каждой операции с учетом того, в каком отношении к документу состоит пользователь сервиса ДБО.

Для определения специфических критериев защищенности систем ДБО Евгений Афонин, начальник отдела системной архитектуры компании "Информзащита", предлагает обратиться к документу "Критерии защищенности вычислительных систем ФСТЭК: Автоматизированные системы. Защита от НСД". По его мнению, сформулированные в этом документе положения могут быть успешно применены к системам ДБО. Из основных характеристик защиты ДБО г-н Афонин обращает особое внимание на универсальность мер и средств защиты вне зависимости от методов атак, на возможность адаптации системы защиты в соответствии с изменениями технологий ДБО и бизнес-процессов кредитной организации, а также на способность предотвращать нарушения ИБ автоматически.

Готовым к практическому использованию руководством по обеспечению ИБ в системах ДБО выглядит перечень ключевых критериев защищённости, представленный Сергеем Котовым, экспертом по информационной безопасности компании "Аладдин Р.Д.":

— удобный, интуитивно понятный пользовательский интерфейс;

— доступное и внятное руководство пользователя;

— наличие способов идентификации, альтернативных логин-парольной;

— возможность использования средств аутентификации по выбору клиента (с учётом ограничений, устанавливаемых банком);

— возможность выбора правил и средств доступа к системе;

— промышленная (не "самописная") система ДБО;

— наличие у системы сертификатов регуляторов.

ИБ-риски, специфичные для ДБО

Риски, связанные с использованием ДБО, эксперты разделяют на те, которые возникают на стороне клиента, и те, что характерны для финансово-кредитных организаций. При этом Сергей Котов подчеркивает, что такие риски специфическими считать не следует, поскольку они актуальны не только для области ДБО.

Для клиентов ДБО характерны кражи и потери средств, применяемых для идентификации пользователей (в том числе ключей формирования электронных подписей платежных поручений), перехват управления вычислительными ресурсами как стационарных, так и мобильных устройств, применяемых для работы с сервисами ДБО, заражение их вредоносными программами, позволяющими нарушать целостность последовательности действий при формировании платежных поручений. Эксперты указывают на то, что ситуация с обеспечением безопасности использования систем ДБО на стороне клиентов усложняется их низкой ИБ-культурой.

На стороне кредитно-финансовых организаций эксперты отмечают недостаточный контроль используемых бизнес-процессов, низкую эффективность взаимодействия банков между собой и с правоохранительными органами, уязвимости в базовом ПО систем ДБО, злонамеренный инсайд со стороны банковских сотрудников, включая администраторов бизнес-приложений и инфраструктуры.

К наиболее сложным и опасным на сегодняшний день атакам на ДБО Андрей Голов относит те, в результате которых происходит подмена платежных документов на этапе их подписания. Во время такой атаки пользователь видит и подписывает один документ, а в банк уходит подложный. Как сообщает г-н Голов, вредоносные программы, лежащие в основе организации таких атак, хакерами разработаны практически для всех наиболее распространенных систем ДБО, а ущерб от этого типа атак сегодня исчисляется десятками миллионов рублей.

Факторы, затрудняющие защиту ДБО

Защита ДБО является задачей комплексной и должна реализовываться как на стороне кредитно-финансовой организации, так и на стороне клиента. И если, как отмечает генеральный директор компании "ДиалогНаука" Виктор Сердюк, на своей стороне провайдер услуг ДБО в состоянии обеспечить желаемый уровень защиты в полном объеме, то на клиентской стороне он может только рекомендовать использовать те или иные механизмы безопасности, ответственность за реализацию которых ложится на клиента.

По наблюдениям г-на Сердюка, большинство успешных атак на системы ДБО проводится через плохо защищенные клиентские места, на которых не выполняются даже базовые требования по защите информации. Он полагает, что отсутствие должного внимания к проблеме защиты информации со стороны клиентов ДБО является одним из основных факторов, затрудняющих эффективную защиту систем ДБО.

В ДБО, как в зеркале, отражаются общие для сервисной модели потребления ИТ проблемы обеспечения ИБ, а именно невозможность для провайдера реализовать и гарантировать требуемую безопасность на стороне клиента, а для клиента — организовать адекватный контроль за качеством услуги (включая ее безопасность) на стороне провайдера. Первый фактор для ДБО играет сегодня более значимую роль, и поэтому клиенты, по мнению экспертов, остаются наиболее уязвимым звеном в обеспечении безопасности ДБО. Второй фактор в основном связан с доступностью сервиса, и возникающие в этой связи проблемы могут быть разрешены сменой ДБО-провайдера.

К факторам, затрудняющим обеспечение ИБ систем ДБО, эксперты относят также высокие требования со стороны клиентов к удобству эксплуатации таких систем. Процедуры получения ключей электронной подписи, их применения, разбор конфликтных ситуаций и т. п. не должны быть сильно обременительными для пользователей.

Использование средств защиты ДБО затрудняется также длительным процессом внедрения, что связано с большой и распределенной клиентской ба-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 17 ▶

Наши эксперты

ЕВГЕНИЙ АФОНИН, *начальник отдела системной архитектуры, "Информзащита"*

АНДРЕЙ ГОЛОВ, *генеральный директор, "Код Безопасности"*

СЕРГЕЙ КОТОВ, *эксперт по информационной безопасности, "Аладдин Р.Д."*

ДЖАБРАИЛ МАТИЕВ, *руководитель группы информационной безопасности, IBS Platformix*

ВИКТОР СЕРДЮК, *генеральный директор, "ДиалогНаука"*

АЛЕКСЕЙ СИЗОВ, *руководитель группы противодействия мошенничеству Центра информационной безопасности, "Инфосистемы Джет"*

IDM в России. Спрос, предложения, перспективы

В последние два-три года рынок систем управления идентификационными данными (IDM) растет в России в геометрической прогрессии. Это обусловлено целым рядом факторов: увеличением количества используемых в организациях разнородных информационных систем, повышением рисков в связи с многообразием способов распространения информации, переводом бумажного документооборота в электронный и др. Сегодня профессиональное решение для управления доступом необходимо практически любому предприятию с высоким уровнем автоматизации и большим количеством ежедневных кадровых операций. О назначении IDM-решений и о перспективах этого рынка рассказывает руководитель отдела маркетинга компании "ТрастВерс" ***Татьяна Малявина****.*

Татьяна Малявина

Какие задачи решают типовые IDM-системы?

IDM-системы предназначены для автоматизации управления доступом пользователей к информационным ресурсам компании, то есть позволяют создавать, удалять и изменять учетные записи сотрудников в информационных системах в зависимости от кадровых изменений, таких как прием на работу, увольнение, повышение в должности, отпуск, больничный и прочее.

Что ждут руководители отделов ИТ и ИБ от IDM-систем?

В первую очередь — автоматизации. При большом количестве сотрудников в компании ИТ-служба ежедневно завалена заявками, требующими открыть, закрыть или скорректировать доступ сотрудников к информационным ресурсам. При этом для многих компаний ошибочно предоставленные права могут иметь фатальные последствия и привести к утечкам конфиденциальной информации. Как снизить риски таких ошибок? Автоматизировать весь процесс управления правами доступа на основе кадровых изменений путем синхронизации системы кадрового учета и IDM-решения.

Почему IDM-решения часто становятся причиной конфликтов между ИТ- и ИБ-службами компаний?

IDM-решения — это инструмент сотрудников отделов автоматизации. Обычно бизнес-пользователи торопят технических специалистов и настаивают на немедленном предоставлении необходимых для работы прав. И те нередко идут им навстречу, порой нарушая политику информационной безопасности компании. Службы ИБ часто тормозят процесс и вводят довольно сложные, а иногда и избыточные схемы согласования, ведь ответственность за информационную безопасность лежит на них. В IDM-системах процедура контроля доступа реализована как возможность сверки по расписанию. При таком подходе высоки шансы, что неправомерные действия сотрудников будут обнаружены с задержкой или же не будут обнаружены вообще. Запросы, проведенные через IDM в обход процесса согласования, не считаются несанкционированными и никак не фиксируются. Поэтому важно не только обеспечить непрерывный контроль доступа, но и хранить полную историю всех изменений, чтобы при возникновении инцидента иметь возможность оперативно его расследовать.

Как эти вопросы решаются в системе комплексного управления безопасностью (КУБ), разработчиком которой является компания "ТрастВерс"?

КУБ позволяет обеспечить не только процесс согласования и управления правами доступа, но и непрерывный мониторинг их изменений. Система контролирует соблюдение политики ИБ и выявляет несанкционированные изменения настроек информационных систем в режиме реального времени. Эта возможность заложена на уровне архитектуры продукта. Кроме того, система хранит полную историю всех изменений прав доступа, и это решает проблему расследования возникших инцидентов, связанных с информационной безопасностью. Если предприятие имеет географически распределенную структуру, всегда возникает проблема управления сетевым доступом. В КУБ реализована и эта возможность.

А что КУБ дает "айтишникам"? Нет ли у системы перекоса в сторону безопасности?

Одним из результатов внедрения КУБ является формализация политики информационной безопасности. Когда в компании четко выделены зоны ответственности сотрудников за деятельность, связанную с обеспечением ИБ, и действует понятный механизм, определяющий порядок согласования заявок на доступ, учитывающий статусы и роли сотрудников, а также их доступность, у исполнителя гораздо меньше шансов ошибиться. Кроме того, при внедрении КУБ есть возможность полностью автоматизировать процесс выполнения заявок на доступ и таким образом минимизировать риски, связанные с человеческим фактором, и трудозатраты на создание/удаление учетных записей и корректировку прав.

Каково, на ваш взгляд, будущее IDM-систем?

Наши эксперты внимательно изучают тенденции западного и отечественного рынка IDM, который хотя и с небольшой задержкой, движется в том же направлении. В последние пару лет на рынке выделились следующие потребности: необходимость перехода к управлению учетными данными и доступом на основе бизнес-ролей; расширение ареала управляемых данных; развитие возможностей по анализу процесса управления учетными данными и доступом и прогнозирования рисков; реальное обеспечение безопасности и соответствия требованиям регуляторов.

IDM-решения позволяют управлять учетными записями сотрудников, но в них невозможно учесть бизнес-логику компании. Скорее всего, в ближайшем будущем IDM будет обрастать функционалом для создания политики доступа к информационным ресурсам, реализации ролевой модели доступа через бизнес-роли сотрудников, а также для управления жизненным циклом этих ролей. Мы хотим, чтобы наш КУБ соответствовал требованиям рынка и будем развивать его в сторону обозначенных выше направлений.

Почему вы позиционируете КУБ как IDM-решение нового поколения?

Если резюмировать сказанное, то на сегодняшний день КУБ является единственным на отечественном рынке решением, охватывающим сразу три класса задач: автоматизация, безопасность и управление. На этапе проектирования КУБ задумывался как средство обеспечения информационной безопасности компании, поэтому решение задач безопасности помимо функционала типовой IDM заложено в системе уже на уровне архитектуры. Дополнительно в КУБ реализована такая функциональность, как управление цифровыми сертификатами, программно-аппаратными конфигурациями, сетевым доступом и средствами защиты информации.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ "ТРАСТВЕРС"

Обзор средств защиты систем дистанционного банковского обслуживания

МАКСИМ ГЛАДКОВ, ВЕДУЩИЙ МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА РАЗВИТИЯ ПРОДУКТОВ КОМПАНИИ "КОД БЕЗОПАСНОСТИ"

Последние 10 лет мы наблюдаем бурное развитие систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Количество финансовых операций, осуществляемых через такие системы, неуклонно растёт, вследствие чего они попали под пристальное внимание финансовых мошенников.

На сегодняшний день более половины преступлений в кредитно-финансовой сфере приходится на мошенничество в сфере ДБО. По неофициальным оценкам экспертов, оборот российского криминального бизнеса в системах ДБО составляет 500 млн. долл. в год. Объём преступлений в системах ДБО ежегодно возрастает в 2—4 раза. Каждый день в нашей стране происходит 15—20 попыток хищения денежных средств через системы ДБО. Средняя сумма хищения — 400 тыс. руб.

Предоставляя удобный сервис для клиентов, системы ДБО также привели к созданию среды, в которой мошенники осуществляют передачу похищенных денежных средств и в которой обнаружить их гораздо сложнее.

Помимо растущего числа хакерских атак на системы ДБО банковское сообщество испытывает давление и со стороны законодательства. Смысл закона № 161-ФЗ "О национальной платёжной системе" можно выразить одной фразой: во всех случаях хищения денежных средств со счёта клиента банк обязан возместить полную их сумму. Несложно предугадать, что введение данного закона спровоцирует небывалое количество исков о возврате средств со стороны клиентов банка, пострадавших от мошеннических операций в системах ДБО.

В связи с этим банки будут вынуждены снижать риски такого ущерба следующими методами:

- страхование;
- возмещение ущерба от риска, включая выплату штрафа и списание похищенных средств;
- организация защиты, в том числе усиление информационной безопасности;
- перекладывание рисков на клиента, например повышение комиссий и процентов по банковским операциям.

Однако полностью исключить ущерб невозможно, потери у банков и клиентов все равно будут. И объем таких потерь будет только расти.

Сократить подобные риски, угрожающие и банку, и его клиентам, позволит усиление информационной безопасности, которая в зависимости от угроз включает в себя:

- создание доверенной среды на стороне клиента;
- выстраивание процессов противодействия фроду;
- мониторинг транзакций;
- защиту удалённого доступа и т. д.

Теоретически только первый способ может исключить все известные нам виды электронного мошенничества. Все остальные меры снижают вероятность хищения, но не могут предотвратить мошенничество полностью.

Злоумышленники могут применять такие виды атак:

- хищение криптографических ключей;
- "Man in the Middle" (MITM);
- "Man in the Browser", которая является подмножеством MITM-атаки.

До сих пор применяемые на клиентских рабочих местах криптографические токены со встроенным СКЗИ и хранилищем ключевой информации (например, eToken-ГОСТ и Rutoken-ЭЦП) не вполне эффективны, так как могут предотвратить только хищение криптографических ключей. Они не предотвращают атаку MITM, сводящуюся к тому, что злоумышленник получает возможность читать и видоизменять сообщения, которыми обмениваются клиент и банк, причём ни один ни другой догадаться о присутствии мошенника не могут.

Такие атаки можно предотвратить, если вынести функции визуализации документа и формирования ЭП документа в отдельную доверенную среду, которую нельзя атаковать из агрессивной среды, где формируется документ. Под агрессивной средой мы понимаем операционную систему с выходом в Интернет, например Windows 7, в которой работает клиент.

Сегодня существуют следующие программно-технические решения, позволяющие обеспечить защиту от всех известных электронных видов атак:

- TrustScreen (криптографические токены второго поколения, токены с дисплеем). Они обеспечивают визуализацию подписываемых документов в доверенной среде, формирование ЭП и неизвлекаемое хранение ключа подписи. Примером могут служить устройства Rutoken PINPad и считыватель смарт-карт SafeTouch;
- MAC-токены, формирующие код подтверждения документа во внешнем по отношению к компьютеру устройстве. Способы ввода полей документа в MAC-токен — ручной с клавиатуры токена, оптический (фотоэлементы), акустический (динамик "бипер" компьютера), проводной (USB). К таким устройствам относятся, например, ActivIdentity Token V2, биометрическая идентификационная AGSES-карта, Vasco DP 835A;
- SIM-карты с "вшитой" электронной подписью. Помимо ЭП SIM-карта может принудительно отображать своё меню на любом мобильном устройстве, что не даст зловредному ПО похитить PIN или помешать доверенному отображению. На данный момент такие SIM-карты не имеют криптографии по ГОСТ и соответственно не сертифицированы по российским стандартам безопасности;
- "ОС в кармане". Загрузка доверенной ОС с USB-токена. Загружаемая ОС не подвержена изменениям, так как каждый раз запускается с Read-Only-носителя. Технология обеспечивает доверенную среду внутри всей ОС. Формирование ЭП и неизвлекаемое хранение ключей происходит на USB-токене. Примером может служить ПАК СОДС "МАРШ!". Однако существует опасность атаки на такую ОС в момент, когда она загружена и работает;
- технология Jinn — инновационная разработка российского вендора, компании "Код Безопасности". По функциям напоминает TrustScreen, но в качестве устройства формирования ЭП и доверенной визуализации используется изолированный от ОС процессор. Отображение происходит на мониторе клиента при монопольном использовании видеокарты компьютера. Таким образом, в рамках одного физического компьютера создаются два полностью независимых вычислительных комплекса — один для ОС пользователя, второй для доверенной среды. Соответственно для применения этой технологии требуется как минимум двухъядерный процессор.

Все описанные выше решения позволяют осуществлять безопасные платежи, гарантированно защищённые от любых известных на данный момент способов электронного мошенничества, кроме прямой, случайной или совершённой по неосторожности передачи злоумышленникам паролей, ключей, токенов и т. д. Выбрать средство защиты для системы ДБО можно исходя из двух критериев: насколько сложно встроить решение в систему ДБО и какое средство защиты представляется более удобным (при этом вопрос юзабилити чаще всего зависит от личного мнения принимающего решение, а не от объективных показателей).

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ "КОД БЕЗОПАСНОСТИ"

Безопасность ДБО: максимальный результат при минимальных затратах

АЛЕКСЕЙ СИЗОВ, РУКОВОДИТЕЛЬ ГРУППЫ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ МОШЕННИЧЕСТВУ КОМПАНИИ "ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ"

Защита сервисов дистанционного банковского обслуживания (ДБО) от мошенничества превратилась в одну из важнейших задач кредитно-финансовых организаций. Это обусловлено двумя причинами. Во-первых, высоким уровнем мошенничества: статистика показывает, что его размеры могут достигать 5—10 млрд. руб. в год (и это показатели ДБО только юридических лиц). Во-вторых, ожидаемым вступлением в силу закона № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", возлагающего всю ответственность за факты совершения неправомерных операций на кредитно-финансовые компании. Далеко не все банки отмечают высокий уровень потерь со счетов своих клиентов. Однако в настоящее время наблюдается очевидная зависимость: чем крупнее банк, тем чаще он подвергается атакам. В данном случае имеется в виду не только общее количество попыток хищения, но и средняя статистика по каждому клиенту.

От оценки рисков к прогнозируемой защищенности ДБО

Не следует надеяться, что хакер, не сумевший подобрать "отмычку к самой дорогой двери", откажется от своих преступных намерений. Как только одни банки повышают уровень защищенности своих систем, мошенники обращают свои взоры на тех, кто этой задачей еще не озаботился. Поэтому основным критерием, определяющим необходимость повышения уровня защищенности сервисов ДБО, является оценка текущих и прогнозируемых рисков совершения мошеннических действий. Необходимость внедрения новых механизмов защиты становится очевидной, когда оценка таких рисков высока. Если же текущие риски оцениваются как невысокие, нужно использовать различные модели прогнозирования.

Оценка таких рисков не всегда является сложной задачей. Допустим, с 1 января 2014 г. вступают в силу все положения № 161-ФЗ в той редакции, что зафиксирована на данный момент. В этом случае риски будет нести банк. Объемы денежных средств, размещаемые на банковских счетах, к примеру, юридических лиц редко оказываются менее 1 млн. руб. Следовательно, результатом 10—20 успешных атак станет прямой убыток банка в размере около 1 млн. долл.

Описанный пример наглядно иллюстрирует необходимость повышения защищенности сервисов ДБО. Это комплексная задача, требующая применения решений, которые можно разделить на два сегмента. К первому относят механизмы защиты на стороне клиента (от токенов до модных сейчас средств обеспечения целостности среды), а ко второму — создание независимых инструментов контроля, не зависящих напрямую от клиента или его желания соблюдать "лучшие практики" в сфере ИБ. К таковым относятся различные системы fraud-мониторинга.

Внедрение любого из приведенных средств должно осуществляться исходя из прогнозируемого повышения защищенности каналов ДБО после внедрения. Его определяют на основании показателя, демонстрирующего изменение вероятности успешной реализации атаки.

Практика: три шага к снижению рисков мошенничества

Для обеспечения достаточного уровня защищенности на стороне клиента недостаточно только внедрения новых технологий. Нужно контролировать, насколько клиенты банка соблюдают требования к выполнению комплексных мер по использованию и администрированию этих средств, что сложно реализуемо. Это значит, что система fraud-мониторинга является если не достаточным условием повышения защищенности каналов ДБО, то уж точно необходимым. Её использование должно максимизировать уровень защиты клиентов и их финансовых активов при одновременной минимизации убытков и затрат на внедрение.

Решение этой задачи можно разбить на несколько шагов. Во-первых, необходимо определить канал обслуживания клиентов, наиболее подверженный мошенничеству. Для одних организаций это ДБО юридических лиц, для других — интернет-банкинг физических лиц, для третьих — процессинг пластиковых карт. Наиболее приоритетное направление определяется на основе совокупных данных о развитости того или иного сервиса, о его доле во всей операционной деятельности банка, об ограничениях на использование и о практике претензионных обращений клиентов.

На втором этапе среди общей массы клиентов выделяют наиболее высокорисковые группы. Все клиенты разные: одни заботятся о безопасности, другие не очень или не всегда, третьи обладают большими остатками на расчетных счетах, четвертые дифференцируют средства между различными банковскими продуктами. Группы наибольшего риска выделяются на основании как формальной оценки (по остатку на счете), так и статистики зафиксированных обращений клиентов по фактам мошенничества. А выявление наиболее характерных признаков (возраст, положение в обществе, сфера занятости или вид бизнеса и пр.) позволит эффективно строить карты риска для всей клиентской базы. Практика внедрения решений в крупнейших банках России показывает, что источником 90% всех рисков для крупных и средних банков является 25—30% клиентской базы. Поэтому внедрение системы fraud-мониторинга не всегда должно быть "атакой по всем фронтам" зафиксированного мошенничества, часто оно является поступательным движением минимизации рисков "от большого к меньшему" и "от хорошего к лучшему".

Третий шаг — внедрение решения fraud-мониторинга. По нашим оценкам, на это требуется в среднем не менее шести месяцев. Необходимо помнить, что если такое решение не внедрялось вообще, поскольку на текущий момент риски минимальны, то в случае резкого роста этих рисков их нельзя будет быстро компенсировать. Если же полнофункциональное решение внедрено у ограниченной группы пользователей (в группе высокого риска), то его можно масштабировать в кратчайшие сроки. Фактически это превращается в уже достаточно проработанный проект по модернизации системы, требующий существенно меньше времени.

***

Системы fraud-мониторинга — продукты комплексного внедрения, имеющие ощутимую стоимость и требующие достаточного количества ресурсов (как временных, так и человеческих). Их необходимость и высокая эффективность доказываются практикой использования в ведущих мировых и российских банках. Основные показатели успешности проекта — окупаемость решения или значительное снижение рисков мошенничества — могут достигаться и при поэтапном развитии проекта по внедрению системы fraud-мониторинга. При этом становится возможно получить максимальные результаты за минимальные деньги и в кратчайшие сроки.

Информационная...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 14

зой ДБО-систем. Внедрение системы защиты может приводить к значительной модификации самих систем ДБО в целом. К управлению системами ДБО пока привлекают в основном специалистов службы ИТ, игнорируя ИБ-службу, что также не способствует безопасности ДБО-услуг.

Виктор Сердюк полагает, что для эффективного противодействия атакам на системы ДБО помимо использования современных средств и методов защиты необходимо налаживать более тесное взаимодействие между банками, правоохранительными органами, регуляторами, а также компаниями, работающими на рынке защиты информации. В настоящее время эта задача, по его наблюдениям, решается путем создания специализированных профессиональных ассоциаций и рабочих групп, в рамках которых обсуждаются проблемы защиты систем ДБО и возможные пути их решения.

Поскольку конкуренция на рынке услуг ДБО ощущается уже весьма остро, стоимость для клиента защиты как дополнительного сервиса не должна быть высокой. В противном случае повышается срок самоокупаемости ДБО-систем, что не стимулирует банки рассматривать ИБ как конкурентное преимущество в сфере услуг ДБО.

ИБ-методы и ИБ-продукты для защиты ДБО

Согласно наблюдениям Виктора Сердюка, на ИБ-рынке имеется достаточно широкий спектр решений, которые позволяют обеспечить эффективную защиту систем ДБО. Наряду с традиционными межсетевыми экранами, антивирусами, системами обнаружения атак и т. п. есть и специализированные продукты, к которым он относит инструменты усиленной аутентификации, системы мониторинга банковских транзакций с целью выявления мошенничества, а также средства создания доверенной среды ДБО. Кроме этого он отмечает, что некоторые российские компании, работающие на рынке ИБ, начали предоставлять консалтинговые услуги по проведению аудита информационной безопасности ДБО-систем. В рамках такого аудита проверяется устойчивость системы к возможным атакам злоумышленников, а по результатам формируется отчет с описанием выявленных уязвимостей и рекомендациями по их устранению.

По мнению Сергея Котова, была, есть и будет необходимость в разработке и использовании принципиально новых методов и продуктов для обеспечения безопасности ДБО, которые должны следовать за развитием сервисов ДБО и технологий, используемых киберпреступниками. Разработчикам систем ДБО и ДБО-провайдерам он рекомендует уделять внимание не только функциональности систем, но и безопасности их использования. На первый план в защите ДБО должно, как он считает, в скором времени выдвинуться страхование ИБ-рисков кредитно-финансовыми учреждениями (но не клиентами).

На взгляд Евгения Афонина, инструменты, необходимые для обеспечения защиты ДБО, уже придуманы, и задача заключается в том, чтобы их правильно использовать. Большей эффективности, утверждает он, можно добиться за счет риск-аналитического подхода, если положить его в основу управления информационной безопасностью ДБО. Повысить уровень защиты систем ДБО, по его мнению, можно, применяя поведенческий анализ действий пользователей и профилирование выполняемых ими транзакций.

Как полагает Алексей Сизов, в краткосрочной перспективе для защиты ДБО нужно сосредоточиться на средствах защиты клиентской среды. К ним он относит механизмы интеллектуального реагирования на факты мошенничества и инструменты усиленной аутентификации пользователей, подтверждающие легитимность операций ДБО. В настоящее время на стороне ДБО-провайдера для этого используют как специализированные системы антифрода, так и настройки на отработку событий, связанных с мошенничеством, системы управления информационной безопасностью (СУИБ).

В среднесрочной перспективе, по мнению г-на Сизова, внимание будут уделять механизмам защиты и контроля программного обеспечения систем ДБО, а также контролю действий обслуживающего персонала (сотрудников банков, аутсорсинговых компаний и т. д.).

Андрей Голов наиболее эффективным подходом к обеспечению безопасности ДБО считает внедрение защиты внутри самой ДБО-системы. На его взгляд важно, чтобы используемые средства криптозащиты ДБО и критичные части самой системы ДБО функционировали в единой защищённой среде. Однако если обеспечивать неизвлекаемость ключевой информации в каком-либо отдельном носителе, то необходимо, чтобы и криптографические операции тоже выполнялись в этом носителе, и визуализация информации защищаемых процессов была реализована на нём же. При пакетной обработке транзакций, когда невозможно выполнить ее визуализацию, г-н Голов рекомендует использовать такие приемы, как “белый список” надёжных получателей, управление рисками выполнения операций и т. п.

По мнению г-на Голова, подходы к обеспечению ИБ в системах ДБО нужно пересматривать, двигаясь в двух направлениях. Во-первых, часть системы банк — клиент следует поместить в доверенную среду, которая реализуется вне операционной системы на защищенном внешнем носителе. Это должно обеспечить целостность и неизменность платежных документов во время их подписания.

Подобный подход может упереться в стоимость решения. Банк, по оценкам г-на Голова, готов потратить на защиту одного клиентского средства доступа к системе ДБО не более ста долларов. Это заставляет ИБ-разработчиков идти на компромиссы, в частности применять решения класса Trusted Screen, представляющие собой аппаратные устройства размером с ладонь с сенсорным экраном, в доверенной среде которых подписывается документ и отображаются платежные данные. К недостаткам этого подхода Андрей Голов относит необходимость применять дополнительное устройство, а также дорогие токены и смарт-карты со встроенной криптографией.

Второй компромиссный вариант защиты платежных документов от фальсификаций, рассматриваемый г-ном Головым, представляет собой тонкий или доверенный клиент, разворачиваемый на клиентском компьютере в виде виртуальной машины, на которой создается доверенная среда для просмотра и подписи платежных документов. Такое решение не требует дополнительных устройств, кроме доверенного носителя. Однако пользователь, работая с системой ДБО в такой среде, сильно ограничен, так как система “не видит” ресурсов рабочей стации и не может с ними работать.

По словам г-на Голова, совмещение упомянутых выше двух подходов позволяет обойти их недостатки. Суть такого совмещения заключается в том, что до загрузки вычислительной системы клиентского рабочего места некоторые ее ресурсы (одно ядро процессора, часть памяти и ресурсов видеокарты и т. д.) занимается микрокодом доверенной среды и пользовательскими ключами. После выполнения этой процедуры стартует загрузка операционной системы компьютера, которая теперь “не видит” “изъятых” у нее ресурсов и не может к ним обращаться. Благодаря этому никакие вредоносные программы не в состоянии перехватить критические данные, которые загружены в сформированную таким способом доверенную среду.

Когда в системе ДБО проводится банковская транзакция, внедренный микрокод переключает компьютер в доверенную среду, отображает документ на экране компьютера, затем формирует электронную подпись и возвращает управление операционной системе. Как подчеркивает Андрей Голов, предлагаемая технология отличается надежностью, низкой стоимостью, не требует дополнительных устройств для совершения операций и визуализации.

Регулирование ДБО

Самым значимым в области регулирования ДБО в России является принятый 27 июня 2011 г. федеральный закон № 161-ФЗ “О национальной платежной системе”. Его появление, как считает Джабраил Матиев, свидетельствует о серьезных намерениях нашего государства в регулировании функционирования платежных систем, и одним из результатов создания национальной платежной системы станет повышение общей защищенности систем ДБО. Андрей Голов подчеркивает, что разработка и корректировка закона проходит в тесном контакте госрегуляторов, производителей средств ИБ и специалистов служб безопасности банков.

Однако Алексей Сизов оценивает состояние регулирования и контроля исполнения требований регуляторов в сфере ДБО нашей страны как зачаточное. По его мнению, выдвинутые в законе “О национальной платежной системе” требования являются необходимыми для регулирования обращения платежей в стране. Вместе с тем закон получил ряд серьезных замечаний со стороны банковского сообщества, которые повлекли за собой необходимость его корректировки и уточнений. В результате госрегуляторами принято решение на год (до января 2014-го) отсрочить вступление в силу девятой статьи закона, определяющей порядок возмещения клиентам денежных средств, которые были задействованы в банковских операциях, совершенных с использованием электронных средств и без согласия клиента, в том числе через системы ДБО.

По мнению Виктора Сердюка, с развитием российской регулятивной базы будет усугубляться ответственность кредитно-финансовых организаций за возможные финансовые потери их клиентов, связанные в том числе с атаками на системы ДБО (и отложенная на год статья рано или поздно начнёт работать), и усилятся требования к защите информации в кредитно-финансовых компаниях, в том числе в отношении систем ДБО. Так, Банк России уже ведет разработку специализированных нормативных документов по информационной защите, среди которых можно назвать стандарт Банка Росси СТО БР ИББС и Положение Банка России 382-П от 9 июня 2012 г. о требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке контроля со стороны Банка России за соблюдением этих требований.

PCWEEK RUSSIAN EDITION REVIEW
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И РЕШЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА
ИТ В МЕДИЦИНЕ
МАРТ • 2013 • МОСКВА
http://www.pcweek.ru

Информатизация здравоохранения: время первых итогов

ОЛЬГА ПАВЛОВА

Год 2012-й стал знаковым для программы информатизации российского здравоохранения, поскольку на его конец было запланировано завершение I этапа, предполагающего создание единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ), внедрение электронной медицинской карты (ЭМК), дистанционной записи к врачу и других решений. И хотя были опасения, что завершение намеченных на этот период работ может быть сорвано, Департамент информационных технологий и связи (ДИТ) Минздрава РФ счел проведенные мероприятия успешными и объявил о целом ряде достижений за 2011—2012 гг. Для прояснения ситуации на рынке медицинских ИКТ, в частности, в отношении работ по информатизации здравоохранения, мы обратились к экспертам — разработчикам медицинских информационных систем (МИС) и специализированных решений для системы здравоохранения, руководителям интеграторских компаний и представителям медицинского сообщества.

ОБЗОРЫ

Итоги I этапа

Создание ЕГИСЗ. Минздрав РФ в лице директора Департамента информационных технологий и связи Романа Ивакина констатировал, что Россия первой в мире смогла создать единый государственный информационный ресурс в сфере здравоохранения, работающий по общим правилам и позволяющий осуществлять мониторинг оказания медицинской помощи практически во всех медицинских учреждениях в стране в режиме реального времени. Тогда как многие ведущие страны только рассматривают такую возможность.

По мнению опрошенных нами экспертов, данную оценку можно считать не вполне корректной. Так, говорить о создании единого информационного ресурса пока еще рано, считает Андрей Столбов, заместитель начальника Управления информатизации и связи со средствами массовой информации РАМН. "Это весьма "нескромная" самооценка, — подчеркнул он. — Предприняты только самые первые шаги, и прежде всего создана ИКТ-инфраструктура. Но уже это очень здорово!" Однако чтобы всё реально и нормально заработало, предстоит еще очень многое сделать и в первую очередь разработать необходимые нормативно-методические документы, единые классификаторы и справочники. Главное же — "процесс пошел" и к нему привлечены руководители здравоохранения всех уровней, врачи и средний медицинский персонал.

Аналогичной точки зрения придерживается и Владимир Когалёнок, руководитель проекта "САМСОН" в одноимённой компании, отметивший, что к настоящему времени создана инфраструктура, которая в будущем позволит вести мониторинг оказания медицинской помощи. А вот в текущей реализации можно отслеживать лишь предварительную запись на прием к врачам, но не ее исполнение. Что же касается предложенных Минздравом правил работы этого единого информационного ресурса, то они по большей степени вызывают вопросы, ответы на которые получить очень трудно.

"Уже то, что работа в данном направлении ведется, безусловно, не может не радовать, — отмечает Владимир Шибанов, генеральный директор ГК "Аквариус". — Возможности системы действительно впечатляют, и в будущем она значительно облегчит доступ населения к медицинским услугам, а государству даст экономию бюджета". Но пока можно говорить лишь о двух услугах — электронной регистратуре и электронной медицинской карте. Первую из них еще требуется довести "до ума" и повсеместно ее внедрить, а вторую уже пытаются вводить в ряде медицинских учреждений, но пока не разработан единый формат ЭМК, о корректной единой базе говорить рано. Предполагалось, что до конца февраля Минздрав представит на обсуждение унифицированную форму электронной карты — с единым набором полей, едиными требованиями. После этого некоторое время уйдет на ее утверждение и повсеместное внедрение, так что давать оценку данному сервису можно будет через год-полтора, полагает г-н Шибанов.

Со своей стороны Александр Якичев, коммерческий директор ISBC Group, находит оценку ситуации Минздравом очень формальной. Во-первых, во многих странах информатизация медицинской отрасли находится на гораздо более высоком уровне, чем в России, и уже давно существуют единые медицинские базы. Причем где-то сам процесс их создания идёт намного успешнее, чем у нас (например, в Австралии, Германии и т. п.). Во-вторых, говорить, что в России мониторинг осуществляется по всей стране, преждевременно, так как сотни медицинских учреждений еще не подключены к системе. В той же Германии программа e-Health совершенствуется более шести лет, и пока никто не утверждает, что она реализована. Во многих же российских медучреждениях информатизация находится на стадии тестирования, врачи и персонал только учатся работать с информационными системами.

Так что, по словам г-на Якичева, корректнее было бы сказать, что сейчас активными темпами идет процесс объединения информации в единые электронные базы, и Россия, следуя международному опыту, по мере возможности подключает к данной системе медучреждения по всей стране. Через разумный промежуток времени эта система станет функционировать в таком режиме, про который можно будет сказать "работающий". Даже на сайте самого ДИТ говорится, что работе с системой врачи будут обучаться в течение года. "Соответственно о работающем решении говорить рано, правильно говорить о внедряемом", — подчеркнул он.

В дополнение директор по продажам InterSystems в России, странах СНГ и Балтии Виктор Абрамов сказал, что мы опять строим систему "с крыши". То есть сейчас создается система учёта, проверки, мониторинга, здание почему-то не возводится как положено — "от фундамента до крыши". Ведь в первую очередь нужна система, ориентированная на пациентов и врачей, которая позволяла бы нам совершенствовать качество оказания медицинских услуг, повысила бы их безопасность, доступность и т. д. В общем, именно для этого и создаются такого рода системы, убежден г-н Абрамов.

Он тоже не согласен с заявлением, что это "первая в мире такого рода система". Корпорация InterSystems и ее партнеры давно строят по всему миру системы, ориентированные на пациентов и врачей. Все эти решения умеют вести мониторинг, но данная функция там является следствием их возможности оказывать реальную помощь пациентам и медперсоналу благодаря грамотному обмену медицинской информацией, построению удобной интегрированной ЭМК и пр. Более того, эти системы осуществляют более глубокий и всеобъемлющий мониторинг, чем сейчас пытается построить Минздрав. Мониторинг в России — это просто расширенная медицинская статистика, он не основывается на первичных медицинских данных, которых практически нет, так как нет широкого внедрения МИС и ЛИС (лабораторная информационная система) внизу. "Такой мониторинг основывается на вбивании в базу данных той или иной информации некоторым определённым кругом лиц, — пояснил г-н Абрамов. — Следовательно, в этой системе окажется то, что сочтёт нужным внести медстатистик, что скажет ему главный врач клиники, что решит чиновник определённого территориального уровня. И только когда мониторинг будет базироваться на полноценной первичной медицинской информации, он станет объективным и правильным. Именно такой мониторинг будет действительно полезен чиновникам и управленцам разных уровней в подготовке и принятии правильных, обоснованных решений".

О ситуации в регионах рассказывает Игорь Шустерман, начальник отдела АСУ клинической больницы им. Г. Г. Куватова в Башкортостане: "Я работаю в главной республиканской больнице, курирующей всё сельское здравоохранение республики. Мы не имеем доступа к единому государственному ресурсу, и у нас нет технической возможности передавать туда информацию об оказанных у нас медицинских услугах в режиме реального времени. Аналогичная ситуация и у моих коллег в других территориальных образованиях России".

Таким образом, с точки зрения г-на Шустермана правильнее говорить, что на данном этапе ведется разработка единого ресурса, который будет интегрироваться с региональными системами. Но процесс этот непростой и долгий. Кроме того, в большинстве небольших лечебных учреждений и частично в крупных ввод информации будет осуществляться со статистических талонов, поэтому ни о каком мониторинге в реальном времени речь вообще не идет.

Электронная запись на прием к врачу. Другим важным результатом I этапа, по оценке ДИТ Минздрава, стало введение в промышленную эксплуатацию сервиса "Запись на прием к врачу в электронном виде", в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг. На начало нынешнего года 3920 медучреждений вели расписания приема специалистов с помощью данного сервиса, и ежедневно в России осуществляется около 60 тыс. записей в электронном виде.

В целом наши респонденты сошлись во мнении, что данный сервис еще нуждается в существенной доработке. В компании "Аквариус" считают, что сегодня в систему вовлечено не более 20% медучреждений страны, если говорить о федеральном портале госуслуг, и чуть больше, если к этому добавить и региональные порталы. "Думаю, когда данный сервис и население "подружатся", станет значительно лучше и легче всем, — уверен Владимир Шибанов. — Пока же по своему опыту знаю, живые очереди не исчезли. Но тут важно понимать, что главная проблема — нехватка врачей. Можно внедрить систему, обучить население, поставить новые компьютеры и посадить

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 21 ▸

Наши эксперты

ВИКТОР АБРАМОВ, *директор по продажам, InterSystems в России, странах СНГ и Балтии*

ВЛАДИМИР КОГАЛЁНОК, *руководитель проекта "САМСОН", ГК "САМСОН"*

АЛЕКСЕЙ САБАНОВ, *заместитель генерального директора, "Аладдин Р.Д."*

АНДРЕЙ СТОЛБОВ, *заместитель начальника Управления информатизации и связи со средствами массовой информации, РАМН*

ВЛАДИМИР ШИБАНОВ, *генеральный директор, ГК "Аквариус"*

ИГОРЬ ШУСТЕРМАН, *начальник отдела АСУ, Республиканская клиническая больница им.* Г. Г. Куватова (Башкортостан)

АЛЕКСАНДР ЯКИЧЕВ, *коммерческий директор, ISBC Group*

NEC Display Solutions
Профессионалы нам доверяют

Решения по визуализации для лечебных учреждений

Ведущие медицинские учреждения выбирают решения NEC, доверяя нашему опыту и высочайшему качеству наших продуктов. Самые современные и надежные технологии, обширный ассортимент различных средств отображения информации, следование экологическим инициативам – ключевые аспекты деятельности компании NEC Display Solutions.
Мы заботимся о Вашем здоровье и чистоте окружающей нас среды.

Подробная информация 〉 **www.medical.nec-display-solutions.com, www.nec-display-solutions.ru**

Copyright 2011 NEC Display Solutions Europe GmbH. Все права соблюдены в пользу соответствующих владельцев. Данный документ предоставляется «как есть», без каких-либо подразумеваемых или явно выраженных гарантий.

Узнайте больше на www.medical.necdisplaysolutions.com и www.nec-display-solutions.ru

Представительство в России: Москва, Смоленская площадь д. 3
Тел.: (495) 937 84 10
Факс: (495) 937 82 90
Эл. почта: info@nec-displays-ru.com

Empowered by Innovation NEC

Эксклюзивный дистрибьютор на территории России:
Группа компаний «Легион»
Тел. в Санкт-Петербурге: (812) 325 02 39
Тел. в Москве: (495) 601 90 40.

Современной клинике нужна высокотехнологичная лаборатория

Клинико-диагностическая лаборатория является очень важным подразделением любого медицинского учреждения. Именно результаты лабораторных исследований определяют точность диагноза, и от оперативности их выполнения зависит, как быстро будет начато лечение больного. Для решения этой задачи Институт нейрохирургии им. Н. Н. Бурденко Российской академии медицинских наук — крупнейшая в мире клиника данной специализации — осуществил внедрение лабораторной информационной системы (ЛИС) InterSystems TrakCare LAB. Проект был завершён во второй половине 2012 г., на данный момент в лабораториях института автоматизирована большая часть основных производственных и сервисных процессов, что в конечном итоге обеспечило объединение всех компонентов лабораторно-диагностического процесса в единое пространство.

Михаил Шифрин: "Мы убеждены, что создали правильное интеграционное решение, и проделанная работа уже приносит свои плоды"

На пути к лабораторной системе

Внедрение информационных технологий в деятельность клиники началось в середине 90-х годов, когда специалисты медико-математической лаборатории приступили к созданию ИТ-инфраструктуры медучреждения. К 2000-му году они разработали и внедрили систему ведения электронной истории болезни e-Med, в которой был и раздел для ввода результатов лабораторной диагностики, но выполнять это действие сотрудникам лаборатории приходилось вручную. На тот момент такое решение всех устраивало, поскольку позволяло достаточно оперативно обеспечивать врачей нужной информацией, а сотрудников лабораторий избавляло от необходимости от руки заполнять бланки с результатами исследований и лабораторные журналы.

В начале 2000-х гг. на рынке появились первые лабораторные информационные системы (ЛИС), на базе которых началась комплексная информатизация деятельности лабораторий. Они позволяли автоматизировать процессы регистрации заявок, идентификации образцов посредством штрихкодирования, кроме того, появилась возможность подключать к ЛИС лабораторные анализаторы. Ещё одним преимуществом ЛИС стала возможность интеграции с медицинскими информационными системами (МИС).

Владимир Островский: "Наша основная задача состояла не просто во внедрении системы, а в передаче основных функций по её сопровождению специалистам iClick"

"Однако внедрение подобных систем требовало немалых денег, поэтому вопрос этот следовало тщательно и детально проработать", — рассказал руководитель медико-математической лаборатории Института им. Н. Н. Бурденко Михаил Шифрин.

Постепенно, с увеличением количества разнообразных приборов и исследований, с появлением современного оборудования с интерфейсами к внешним системам, развёртывание полноценной ЛИС стало жизненно необходимо. Более того, такая система требовалась и для участия клиники в программах испытания лекарственных средств.

Выбору поставщика ЛИС, по словам Михаила Шифрина, предшествовали поиски решения более масштабной задачи, связанной с переходом на новую МИС, которая должна была заменить систему e-Med. Тогда возникла идея использовать интеграционную платформу для устранения трудностей перехода, обусловленных необходимостью перевода клиники на новую систему ведения медицинской документации без остановки работы, при нескольких сотнях пользователей это не тривиальная задача. Для решения этой проблемы хорошо подходила интеграционная платформа Ensemble корпорации InterSystems. При её выборе и состоялось знакомство представителей института и InterSystems.

В качестве пилотного проекта было выбрано внедрение ЛИС InterSystems TrakCare LAB в лаборатории клинической биохимии и её интеграция с системой e-Med, что позволило бы выяснить возможности ЛИС, платформы InterSystems Ensemble, а также перспективы сотрудничества. "Для решения такой сложной задачи сотрудничество тоже должно быть выстроено очень аккуратно, — подчеркнул г-н Шифрин. — Дело в том, что, к сожалению, существует много компаний, готовых внедрить всё и с нуля, но не способных при этом решать нестандартные задачи".

В результате внедрения этого проекта через несколько месяцев к ЛИС было подключено два биохимических анализатора и через интеграционную платформу Ensemble организовано взаимодействие с системой e-Med. Такая схема проработала почти два года, пока не возникла необходимость перевода лабораторий института на полнофункциональную лабораторную систему. В качестве единого продукта для лабораторных подразделений института была выбрана ЛИС InterSystems TrakCare LAB.

"Сочетание профессиональных продуктов и интеграционной шины является сильной стороной InterSystems", — считает Александр Подборнов, генеральный директор компании iClick, принимавшей участие во внедрении ЛИС TrakCare LAB в Институте им. Н. Н. Бурденко. При этом он отмечает отчётливую ориентацию компании на клиента, что для России — большая редкость: "Очень немногие западные фирмы имеют у нас в стране достаточное количество сотрудников столь высокой квалификации, готовых решать задачи до конца".

Алексей Мошкин: "Внедрение ЛИС позволяет по-новому взглянуть на рабочие процессы в лаборатории, появляется возможность их оптимизировать и перестроить"

"InterSystems действительно настроена на завершение работы, — продолжает Михаил Шифрин. — Сотрудничество с ними в высшей степени комфортно, потому что они готовы работать. Не "впарить" систему, а добиваться того, чтобы она в конце концов заработала".

Особенности реализации проекта

Одна из важных задач, которую требовалось решить в рамках проекта, заключалась в интеграции TrakCare LAB и МИС e-Med. По словам руководителя проектов по МИС корпорации InterSystems Владимира Островского, существуют два подхода к интеграции лабораторных и медицинских систем. Первый предполагает, что вся информация, касающаяся исследований, хранится в лабораторной системе, а оттуда передаются только результаты в виде готового документа, которые прикрепляются к электронной медицинской карте больного. Преимуществом этого подхода является простая интеграция и настройка медицинской системы, недостаток же заключается в том, что из-за отсутствия изначальных лабораторных данных в МИС врачи не имеют возможности анализировать динамику лабораторных показателей и их связи с клиническими данными в клинических и научных целях.

Чтобы избежать этих недостатков, было решено реализовать второй подход, а именно — осуществить полноценную интеграцию с передачей первичных цифровых данных в медицинскую систему, которая уже сможет их обрабатывать. Однако, по словам г-на Островского, эта задача более трудна, так как усложняется интеграционный протокол и необходимы доработки в МИС.

"Нам пришлось немало потрудиться, чтобы всё поставить на нормальные рельсы, — вспоминает Михаил Шифрин. — Это была большая и кропотливая работа, требующая тщательного прописывания деталей процесса назначения и выполнения исследований и процесса обмена данными". Например, вечером врач может сделать заказ на проведение тех или иных исследований, а утром что-то ещё добавить. Необходимо было решить, допустимо такое действие или нет.

Основная идея интеграции состояла в том, что она должна быть абсолютно прозрачной для врачей. "Мы хотели, чтобы всё было, как прежде, — отмечает Михаил Шифрин. — То есть врачи продолжали бы работать в своей привычной среде с электронной медицинской картой и быстро получали бы ответы на заявки в лабораторию". Трудность заключалась в отсутствии у медицинской информационной системы e-Med, которая использовалась в клинике, специальных протоколов, позволяющих интегрироваться с другими программами. К счастью, у специалистов медико-математической лаборатории уже имелся опыт интеграции с системой из отделения нейрорентгенологии.

Александр Подборнов: "Сочетание профессиональных продуктов и интеграционной шины является сильной стороной InterSystems"

Далее предстояло всю эту конструкцию сделать индустриальной, позволяющей легко добавлять новые исследования и вносить различные изменения без программирования, заполняя необходимые справочники.

Внедрение ЛИС TrakCare LAB и интеграция с медицинской информационной системой e-Med проводились силами совместной команды: со стороны клиники участвовала медико-математическая лаборатория во главе с Михаилом Шифриным, а со стороны исполнителей — компании InterSystems и iClick. Компания iClick специализируется на оказании аутсорсинговых услуг по сопровождению информационных систем и ИТ-инфраструктуры. У неё накоплен опыт сопровождения, в том числе и лабораторных информационных систем.

"В рамках проекта наша основная задача состояла не просто во внедрении системы, а в передаче основных функций по её сопровождению специалистам iClick, — пояснил Владимир Островский. — За это время они научились работать с системой, разобрались в её устройстве. И теперь большинство задач сопровождения они решают самостоятельно".

"Работа с системами такого класса, как ЛИС TrakCare LAB, требует специальных знаний, связанных с их администрированием и настройкой, — добавил Александр Подборнов. — Кроме того, институт — это не только клиника, но и медицинское научное учреждение. Поэтому у врачей и сотрудников лаборатории возникают новые интересные задачи и запросы, которые мы должны поддерживать и, значит, вносить соответствующие изменения в лабораторную систему".

Что дает использование ЛИС

С точки зрения руководителя лаборатории клинической биохимии Института нейрохирургии Алексея Мошкина, уже сам процесс автоматизации деятельности лаборатории — очень полезное дело по двум причинам.
Во-первых, врачи учатся работать с представителями другой профессии в рамках проектной группы. Самое главное здесь — научиться не только слушать, но и слышать друг друга.
Во-вторых, внедрение ЛИС позволяет по-новому взглянуть на рабочие процессы в лаборатории, появляется возможность их оптимизировать и перестроить.

Очень важный момент заключается и в том, что работающая в лаборатории ЛИС предоставляет руководителю этого подразделения значимые критерии для оценки результативности его деятельности. Становится возможным получение таких показателей, как Turn Around Time (TAT) — время выполнения исследования от момента поступления образца в лабораторию до момента подтверждения (выдачи) результата. Этот показатель очень важен для оценки эффективности работы лаборатории.

Что же касается непосредственно результатов внедрения ЛИС TrakCare LAB, то тут представители клиники выделили несколько основных моментов. Прежде всего благодаря внедрению ЛИС в лаборатории и интеграции с МИС e-Med значительно сократилось время, в течение которого врачи могут получить результаты исследований. Так, по словам Михаила Шифрина, если раньше выполнение рутинных исследований и ввод результатов в e-Med заканчивались к двум часам дня, то после внедрения системы всё готово уже к 11 часам утра. "Это наглядный показатель того, что даёт лабораторная система, если она правильно интегрирована в рабочие процессы клиники", — подчеркнул он.

Следующим важным результатом стало уменьшение числа ошибок благодаря ликвидации ручного ввода. Данные, поступающие с приборов, обязательно контролируются врачами-лаборантами на предмет выявления каких-либо отклонений. Кроме того, в системе TrakCare LAB есть функция DELTA Check, позволяющая отслеживать резкие изменения показателей по сравнению с предыдущим анализом. Г-н Шифрин убежден, что всё это существенно упрощает работу врачей.

И, наконец, ещё один результат автоматизации — снижение нагрузки на врачей-лаборантов. Теперь они выполняют намного меньше рутинной работы по постоянному переписыванию и набиванию данных, соответственно у них остается больше времени на научную работу, чтение профессиональной литературы, мероприятия по улучшению качества работы и т. д.

Будущее развитие

"Лабораторная система не стоит на месте, — отмечает Михаил Шифрин. — С момента её запуска в промышленную эксплуатацию, т. е. всего через несколько месяцев, к ней были подключены три новых прибора. Кроме того, появляются новые типы исследований, новые формы отчетности".

"У нас есть идеи по дальнейшему развитию TrakCare LAB и её взаимодействия с e-Med, — пояснил г-н Шифрин далее. — Нельзя сказать, что оно будет грандиозным, поскольку мы уже реализовали большую часть того, что можно было сделать. Но мы будем наращивать функционал обеих систем".

"Из последних событий, — добавляет г-н Островский, — стоит отметить подключение 26 февраля 2013 г. лаборатории клинической биохимии к международной системе межлабораторного контроля качества Unity компании Bio-Rad. Лаборатория клинической биохимии стала первой лабораторией в России, подключённой к данной системе, а соответственно TrakCare Lab — первая лабораторная система в России, в которой реализован такой функционал.

Данные измерений контроля качества, выполненные в лаборатории, автоматически передаются на сервер Bio-Rad. И теперь лаборатория в онлайн-режиме может сравнивать свои измерения с измерениями сотен других лабораторий по всему миру".

В заключение отметим ещё один интересный эффект, полученный в результате внедрения TrakCare LAB. Те идеи и наработки, которые были реализованы в ходе проекта, оказались полезными и для решения других задач, например персонифицированного учёта оказанных услуг, являющегося одним из основных компонентов выстраиваемой системы финансирования здравоохранения. "Всё это даёт основание полагать, что мы создали правильное интеграционное решение, и проделанная работа уже приносит свои плоды", — подчеркнул Михаил Шифрин.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ INTERSYSTEMS

ЕМИАС: актуальное состояние и перспективы

АЛЕКСАНДР ЯКИЧЕВ,
КОММЕРЧЕСКИЙ ДИРЕКТОР ISBC GROUP

В настоящее время на сайте Департамента информационных технологий г. Москвы (ДИТ), посвященном Единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕМИАС), можно найти официальную информацию о том, как работает система, сколько пациентов в ней зарегистрировано и т. п. В частности, там указано, что на настоящий момент к системе подключено более пятисот поликлиник столицы. ДИТ отчитался, что информационная система, в которой хранятся данные о пациентах, полностью работоспособна.

Принимая участие в построении ЕМИАС изнутри, мы можем посмотреть на эти факты и цифры несколько под иным углом. Для начала заметим, что существуют две задачи, решаемые с помощью ЕМИАС: обеспечение удобства в работе врачей и обеспечение удобства обращения пациентов за медицинской помощью. В отношении первой задачи, которая дополняется необходимостью обеспечивать юридическую значимость истории болезни пациента, со стопроцентной уверенностью можно утверждать, что решены еще не все проблемы.

Для ISBC основная сложность в проекте по построению Единой медицинской информационно-аналитической системы состояла в том, чтобы "научить" работать используемое для авторизации пациента и врача оборудование (смарт-карты и считыватели) с программным обеспечением, которое используется в системе. Нашим разработчикам пришлось адаптировать стандартный софт Linux (такой как pam_pkcs11, реализация протокола Kerberos), чтобы обеспечить работоспособность смарт-карт вместе со всем комплексом ПО в соответствии с нужным заказчику сценарием. Был также создан специальный Java-аплет, чтобы интегрировать карту ESMART Token в информационную систему заказчика, используемую для выпуска карт ЕМИАС и отслеживания их жизненного цикла. Собственно только благодаря тому, что ISBC Group была готова выполнять такие доработки, ей удалось выиграть тендер на поставку смарт-карт и считывателей для проекта ЕМИАС. Смарт-карта ESMART Token SC 64K работает с операционными системами семейства Windows, Mac OS, а также со всеми версиями Linux. Помимо разработок и адаптации существующего программного обеспечения специалистами ISBC проводятся постоянные консультации по корректному внедрению и безопасному использованию карт ESMART Token в ИС заказчика.

Однако разработка специального ПО потребовала определенных временных затрат, которые не были учтены в проекте, а потому сроки поставки и запуска систем во всех медучреждениях столицы оказались сдвинутыми. В результате к настоящему моменту только чуть более половины московских ЛПУ подключены к системе авторизации пациентов и врачей. Иными словами, только 50 процентов врачей имеют доступ к единой базе данных пациентов. Кроме того, поскольку система работает не на 100%, сотрудники поликлиник порой бывают вынуждены данные по каждому пациенту вносить дважды — на бумажные носители и в информационную систему, что увеличивает количество производимых операций. Но, с другой стороны, любая система, прежде чем начать работать полноценно, проходит "обкатку", которая для пользователей означает дополнительные трудности.

Следующий важный момент, тормозящий полноценный запуск ЕМИАС, заключается в том, что в ряде медицинских учреждений требуется специальная настройка системы авторизации, отличающаяся от стандартной (например, данные о ЛПУ, о сотруднике и прочее). Хотя сотрудники ISBC Group выполняют такой "тюнинг" в короткие сроки, подключение к системе каждого отдельного ЛПУ сдвигается на определенный срок, так как с обновленным ПО системным интеграторам, осуществляющим запуск проектов, приходится делать доработки и на своем участке работ.

По нашим данным, полноценно ЕМИАС в Москве заработает до завершения 2013-го — новые лечебно-профилактические учреждения с каждым разом подключать всё легче, так как уже наработан определенный опыт, накоплена статистика по большинству проблем и методам их решения.

Подобные ИС скоро будут внедрены и в других крупнейших городах России — Санкт-Петербурге, Самаре, Воронеже, Екатеринбурге, а также в Башкирии. Надеемся, что в краткосрочный период — до пяти лет — основная цель проекта будет достигнута: во всех регионах страны у врачей будет возможность иметь единые ИС.

Вскоре мы ожидаем начала очень важного этапа проекта, имеющего несомненный социальный эффект, — подключения к единой базе данных врачей и бригад скорой помощи с использованием мобильных устройств. Помимо сотрудников скорой помощи доступ к базе данных получат также и вызвавшие их пациенты. Мобильные считыватели смарт-карт, совместимые с планшетными компьютерами и смартфонами, уже тестируются в лаборатории ISBC Group. На практике это будет означать, что пациенту, находящемуся в бессознательном состоянии, врач не вколет препарат, противопоказанный ему вследствие, например, аллергии или непереносимости, — все актуальные данные о здоровье и особенностях пациента будут доступны врачу.

По мнению технических специалистов ISBC Group, в данном проекте также очень важно (для нас и всех участников, привлеченных к его выполнению, — с коммерческой точки зрения, а для отрасли здравоохранения страны и пациентов — с функциональной), что заложенный потенциал карт ЕМИАС позволяет осуществлять гораздо больше полезных и важных операций, нежели только идентификацию пользователей в системе и оптимизацию документооборота. Например, на картах ЕМИАС можно сохранять историю болезни, так что пациент, обращаясь в платные медучреждения, сможет предоставить врачам полную информацию о том, чем он болел ранее. С помощью карт можно также совершать различные операции в других информационных системах, например, участвовать в формировании рейтинга врачей ЛПУ (если таковые появятся), получать льготы и бонусы в аптеках и прочее. Такие функции, на наш взгляд, крайне важны, потому что позволят повысить социально-значимую составляющую качества медицинского обслуживания, выведут его на качественно новый уровень.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ ISBC GROUP

Информатизация...

◂ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 18

на телефон диспетчеров, но лечить пациентов будет столько же врачей, сколько их было до внедрения любых технологий".

Его поддерживает Александр Якичев, который считает, что здесь задача максимум — подключить абсолютно все государственные медучреждения к системе электронной записи; на данный момент в Москве более пятисот лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ) подключено к электронной записи с помощью Интернета и инфоматов, но это только половина работающих ЛПУ. Кроме того, следует ввести какую-либо опцию оказания экстренной медицинской помощи в самом медучреждении, без вызова бригады скорой помощи. Вероятно, такая мера потребует увеличения штата медицинского персонала.

Говоря об электронной записи на прием к врачу, Алексей Сабанов, заместитель генерального директора компании "Аладдин Р.Д.", обращает внимание, что здравоохранение традиционно было в числе отстающих по степени информатизации отраслей и с чего-то надо было начинать. Однако в условиях постоянной реорганизации здравоохранения, повышения прозрачности и управляемости почему-то всё чаще забывают непосредственно о здоровье пациентов — о том, что должно являться конечной целью всех реформ. Здоровье людей напрямую зависит от врачей, медицинских сестер и обслуживающего персонала, их квалификации, преданности делу, состояния их духа, а также от инструментов, облегчающих процесс диагностики и лечения. Один из таких инструментов должна дать информатизация основных процессов лечебного дела. "Именно в этом и заключается основная загвоздка, — отметил г-н Сабанов. — Купить и внедрить современную МИС сейчас очень непросто: на хорошую систему, как правило, нет денег, так же как нет систем, рекомендованных Минздравом и полностью соответствующих требованиям законодательства".

Еще более жесткую оценку дал Виктор Абрамов, по словам которого электронная запись на прием к врачу должна быть не самостоятельной задачей, а элементом электронного здравоохранения, причем элементом весьма небольшим. "Когда это преподносится как самостоятельная госуслуга, это неправильно. Надо широко внедрять современные МИС и ЛИС, а не такие узкие задачи решать. И сервис по ведению ЭМК, который реализуется без широкого внедрения МИС, из того же разряда задача", — отметил он.

Солидарен с ним и Владимир Когалёнок: "Предварительная запись хорошо работала во многих ЛПУ разных регионов и до появления федеральной электронной регистратуры. К сожалению, идеология федерального сервиса предполагает ведение расписания и очереди непосредственно в самой федеральной регистратуре, что приводит к большим сложностям в интеграции с уже существующими МИС. На наш взгляд, предложенная идеология требует серьезного пересмотра. При этом во избежание повторения просчетов к обсуждению следует привлечь разработчиков, которые имеют многолетний опыт в решении задач, связанных с ведением расписания и очереди на прием к врачу".

Следующим же шагом в развитии данной услуги, с точки зрения Андрея Столбова, должна стать автоматическая регистрация движения пациента по кабинетам поликлиники — своего рода хронометраж с помощью штрихкодов в талоне и направлении, на полисе, в УЭК и т. д. Это важно как для управления потоками пациентов, так и для организации управленческого учета при переходе на оплату по "полному тарифу" за законченный случай. Андрей Столбов также предлагает внедрять и развивать технологии "домашней" телемедицины, в том числе сервисы удаленного мониторинга состояния здоровья и выписки электронных рецептов для больных хроническими заболеваниями. Однако здесь пока еще очень много проблемных вопросов правового и организационно-методического характера, предупреждает он.

А вот Владимир Шибанов предлагает вплотную заняться созданием единого формата электронных медицинских карт. Причем пристальное внимание здесь следует уделить безопасности хранения персональных данных и доступа к ним. Затем к этой услуге можно будет привязать и другие, например электронную выписку рецептов, которая также упоминалась Романом Ивакиным.

По мнению же Виктора Абрамова, сегодня в сфере здравоохранения была бы наиболее востребована хорошая, правильная информатизация от МИС в ЛПУ до интегрированной ЭМК в регионе: "Подобный сервис необходим и врачу, и пациенту, и чиновнику. Хорошо, что такие задачи у нас в стране уже решаются; известно несколько регионов, где это происходит не на словах, а на деле. В нынешнем году должны быть запущены в работу несколько региональных систем, вот тогда и посмотрим, как это реализуется вживую".

Вообще же услуг, которые могли бы быть полезны населению, — масса, считает Александр Якичев. Но внедрение каждой такой услуги требует огромных финансовых и временных затрат, так что внедрять стоит только те из них, которые принесут ощутимую пользу населению, как уже упоминаемая экстренная медпомощь.

Оснащение ЛПУ современным оборудованием. Еще одним важным результатом реализации I этапа, по заявлению Департамента информационных технологий и связи Минздрава, стало более чем четырехкратное увеличение количества оборудования, позволяющего организовывать сеансы видеоконференцсвязи (в 2009 г. общее количество подобного оборудования в целом по стране составляло 887 единиц, а сегодня — более 4 тыс.). Но сказалось ли это на качестве оказываемой медицинской помощи?

В целом расширение возможностей по проведению видеоконференций наши эксперты рассматривают как безусловно положительный факт, указывая при этом на ряд недостатков.

"То, что такое оборудование поставляется в медицинские учреждения страны, очень хорошо со всех точек зрения, — отмечает Виктор Абрамов. — Другое дело, что эти поставки не идут параллельно или вслед за глубокой информатизацией ЛПУ и построением доступных интегрированных ЭМК. Ведь без хорошей информационной поддержки сами эти средства видеоконференцсвязи превращают врача, пациента и профессора на другом конце в «говорящие головы»". По его сведениям, телемедицина на Западе на 85—90% является офлайновой, когда каждое медучреждение ведёт свою собственную ЭМК. Эти карты накапливаются, между ними происходит обмен данными, и если требуется в самом деле высококачественная, высоконаучная помощь какого-либо профессора или специалиста в конкретной области медицины, тот предварительно обеспечивается всей необходимой информацией, которая дает ему полное представление о реальном положении дел. И только так он может оказать действенную помощь лечащему врачу и па-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▸

ПОТРАТИВ ВСЕГО 5 МИНУТ НА ЗАПОЛНЕНИЕ АНКЕТЫ, ВЫ БУДЕТЕ БЕСПЛАТНО ПОЛУЧАТЬ PC Week/RE 50 НЕДЕЛЬ

PC WEEK RUSSIAN EDITION

КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

Уважаемые читатели!

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

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

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

Название организации: _____

Почтовый адрес организации:

Индекс: _____ Область: _____

Город: _____

Улица: _____ Дом: _____

Фамилия, имя, отчество: _____

Подразделение / отдел: _____

Должность: _____

Телефон: _____ Факс: _____

E-mail: _____ WWW: _____

(Заполните анкету печатными буквами!)

1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

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

_____

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

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

_____

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

1. Госпредприятие ❑
2. ОАО (открытое акционерное общество) ❑
3. ЗАО (закрытое акционерное общество) ❑
4. Зарубежная фирма ❑
5. СП (совместное предприятие) ❑
6. ТОО (товарищество с ограниченной ответственностью) или ООО (Общество с ограниченной ответственностью) ❑
7. ИЧП (индивидуальное частное предприятие) ❑
8. Иное (что именно)

_____

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

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

_____

5. Ваш должностной статус (отметьте только один пункт)

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

_____

6. Ваш возраст

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

7. Численность сотрудников в Вашей организации

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

8. Численность компьютерного парка Вашей организации

1. 10–20 компьютеров ❑
2. 21–50 компьютеров ❑
3. 51–100 компьютеров ❑
4. 101–500 компьютеров ❑
5. 501–1000 компьютеров ❑
6. 1001–3000 компьютеров ❑
7. 3001–5000 компьютеров ❑
8. Более 5000 компьютеров ❑

9. Какие ОС используются в Вашей организации ?

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

_____

10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

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

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

Да ❑ Нет ❑

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

Да ❑ Нет ❑

13. Сколько серверов в сети Вашей организации ?

_____

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

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

_____

6. Не используются ❑

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

	Настольные ПК	Портативные ПК	Серверы
"Аквариус"	❑	❑	❑
ВИСТ	❑	❑	❑
"Формоза"	❑	❑	❑
Acer	❑	❑	❑
Apple	❑	❑	❑
CLR	❑	❑	❑
Compaq	❑	❑	❑
Dell	❑	❑	❑
Fujitsu Siemens	❑	❑	❑
Gateway	❑	❑	❑
Hewlett-Packard	❑	❑	❑
IBM	❑	❑	❑
Kraftway	❑	❑	❑
R.&K.	❑	❑	❑
R-Style	❑	❑	❑
Rover Computers	❑	❑	❑
Sun	❑	❑	❑
Siemens Nixdorf	❑	❑	❑
Toshiba	❑	❑	❑

Иное (что именно)

_____

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)

_____

12. Не установлено никакое ❑

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

Да ❑ Нет ❑

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

Да ❑ Нет ❑

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

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

_____

14. Не используем ❑

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

Информатизация...

◂ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

циенту. Если же информации мало, то и помощь будет невелика, и результат использования таких высоконаучных и хороших вещей, как медицинские средства видеоконференцсвязи, становится не таким, каким мог бы быть, если бы имелась их широкая информационная поддержка. В итоге потенциально высокоэффективное оборудование зачастую простаивает или используется не по назначению.

Андрей Столбов с сожалением констатирует, что сегодня в отчетных формах федерального и ведомственного статистического наблюдения практически отсутствуют данные о доступности и качестве медицинской помощи. Некоторые сведения о нарушениях прав застрахованных по ОМС и о качестве оказанной медицинской помощи учитываются и собираются только в отчетных формах Федерального фонда ОМС. В ряде регионов проводятся специальные выборочные исследования, в том числе социологические, целью которых является изучение и анализ доступности и качества медицинской помощи, анализ ошибок медицинского персонала и выявление их причин и т. д. Однако результаты этих исследований, как правило, публикуются только в специальных изданиях, в открытом доступе их нет. Кроме того, прошло еще очень мало времени, чтобы можно было делать какие-либо оценки по этой части. Что же касается проблем с внедрением и поддержкой компьютерной техники и ПО в медицинских учреждениях, то они связаны прежде всего с жесточайшим кадровым дефицитом как медицинских работников, так и квалифицированных ИТ-специалистов во многих регионах нашей страны, и особенно в "глубинке", убежден г-н Столбов.

Наиболее же критической точки зрения придерживается Игорь Шустерман, говоря, что на сегодняшний день видеоконференцсвязь вообще не является медицинской помощью, поскольку не определен юридический, правовой и финансовый статус таких мероприятий. "Телемедицина остается некой формой общения между коллегами, для которой не определены ответственность участников сеанса и отношение ко всему этому процессу у руководителей клиник", — подчеркнул он.

Что нового на российском рынке медицинских ИКТ

В вопросе оценки сегодняшней ситуации на российском рынке медицинских ИКТ взгляды наших респондентов разошлись. Наиболее оптимистичной точки зрения придерживается Владимир Когалёнок, по словам которого рынок бурно развивается, поскольку появилось финансирование. При этом большая часть усилий прилагается в сферах интеграции на федеральном и региональных уровнях, а вот новых МИС для ЛПУ пока не видно.

А Владимир Шибанов обращает внимание на то, что поскольку в России в роли двигателя прогресса традиционно выступает государство, ситуация мало чем отличается от проектов в других сферах: "Есть бюджет — начинается всеобщая мобилизация, возникают новые продукты и решения, модернизируются уже существующие. Для этого привлекается ряд крупных игроков, обладающих необходимыми производственными мощностями, остальные же используются по мере необходимости. И, конечно, появляются новые молодые компании, которые так же быстро исчезают, когда власть перекидывает свое внимание на что-то другое".

По мнению же Андрея Столбова, те значительные средства на ИТ, которые за последние полтора года были выделены по программам модернизации здравоохранения, безусловно, оживили рынок медицинских ИКТ. Однако прозвучавшие "сверху" обещания централизованных сервисов и бесплатного типового ПО для медицинских учреждений в целом отрицательно сказались на развитии конкуренции на рынке. Кроме того, пока еще не изданы и не опубликованы необходимые нормативно-методические и нормативно-технические документы, которые в соответствии с новым законом об охране здоровья № 323-ФЗ должны быть утверждены Минздравом РФ. Это тоже является одним из сдерживающих факторов развития рынка медицинских ИТ и их практического внедрения. По сведениям г-на Столбова, министерство сейчас активно работает над этими документами, однако их создание — значительно более сложная, наукоемкая и продолжительная задача, чем закупка техники и создание инфраструктуры.

Крайне критично настроен Виктор Абрамов, полагая, что рынок МИС/ЛИС/РИС будет жить, но он становится всё более "кривым", слабым, неконкурентным. Об этом говорилось еще год назад на конференции "Медсофт-2012", и, к сожалению, следует признать, что данная тенденция только усиливается.

Ожидать ли сближения Минздрава и медицинского сообщества

В середине января состоялось первое заседание Экспертного совета Минздрава России по вопросам использования ИКТ в системе здравоохранения. В медицинском сообществе существует опасение, что вся его деятельность сведется к бесконечным и бесполезным разговорам. Есть также сомнение, готов ли Минздрав прислушиваться к мнению профессионального сообщества и учитывать ЕГО в своей работе.

Андрей Столбов надеется, что в ближайшее время можно ожидать первых практических результатов: "Судя по контактам в последние полгода с руководством ИТ-департамента и главным внештатным специалистом Минздрава по ИТ Татьяной Зарубиной, конструктивное сотрудничество с экспертным профессиональным сообществом начинает налаживаться. Работа идет достаточно активно и регулярно".

В дополнение Владимир Когалёнок высказал уверенность, что профессиональное сообщество сможет генерировать конструктивные предложения, которые будут способствовать развитию информатизации отечественного здравоохранения. Если при этом совет сумеет правильно организовать работу с профессионалами и получится диалог, то он, безусловно, будет полезен всем заинтересованным сторонам. Алексей Сабанов также полагает, что в нынешних условиях экспертный совет может существенно помочь в деле информатизации здравоохранения. Основу этого он видит в составе рабочих групп, отдельные из которых действительно сильные и высококвалифицированные.

С другой стороны, Александр Якичев отмечает, что полноценное внедрение уже запущенных программ — сложная долговременная задача. Так что даже если Минздрав и выработает какую-либо стратегию на основе мнений экспертов, ее внедрение произойдет очень и очень не скоро. Судить же о работе совета можно будет только через полгода, так как для принятия решений и начала их реализации в ИКТ всегда требуются большие сроки.

По мнению Владимира Шибанова, чтобы деятельность совета действительно приносила пользу, в идеале нужно наладить связь между всеми участниками процесса, включая население. "Но у нас так не бывает", — с сожалением констатировал он.

Наши эксперты также назвали первоочередные задачи, которые, на их взгляд, должен решать экспертный совет. Так, по словам Александра Якичева, он должен прежде всего оценивать реальную степень информатизации медицинской отрасли, насколько качественно и удобно работают системы с точки зрения пациентов и врачей, и на основе уже созданных решений разрабатывать и рекомендовать к внедрению новые сервисы. Кроме того, необходимо изучать зарубежный опыт совместно с представителями системных интеграторов и дистрибьюторов оборудования — ведь именно они в конечном счете реализуют проекты. "Я уверен, что когда Минздрав вместе с непосредственными исполнителями проектов посмотрит на "начинку" разных медицинских ИТ-проектов в мире, чиновники по-другому отнесутся к многим моментам в создании работающих и полезных ИКТ в медицине", — подчеркнул г-н Якичев.

Продолжая эту мысль, Виктор Абрамов высказал точку зрения, что первоочередными задачами экспертного совета должны быть, с одной стороны, выработка концептуальных вещей, к которым прислушается Минздрав, а с другой — анализ документов и решений, исходящих от Минздрава. В этом плане экспертный совет соотносится с Общественным советом при президенте. Вопрос, правда, в том, правомочен ли он что-то предлагать или контролировать. "Насколько я знаю, таких прав у него пока нет, но, может быть, со временем они появятся, — сказал г-н Абрамов. — Надеяться на это позволяет заявление Романа Ивакина на одном из форумов, что работа с общественными организациями будет одним из основных направлений деятельности Минздрава".

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 (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:
kazahstan@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@periodikals.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

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, prefenzii@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

PCWEEK RUSSIAN EDITION № 7 (827) БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

- ☐ 1С 1
- ☐ АКВАРИУС 2
- ☐ АЛАДДИН Р. Д. 17
- ☐ HEWLETT-PACKARD 5
- ☐ MICROSOFT 7
- ☐ NEC DISPLAY 19
- ☐ SEIKO EPSON CORPORATION 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.

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

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

СК ПРЕСС

PC WEEK RUSSIAN EDITION

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.