

PCWEEK RUSSIAN EDITION

18+

СГК ПРЕСС

№ 12 (832) • 14 МАЯ • 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

Samsung GALAXY S4 выходит на российский рынок

ВЛАДИМИР МИТИН

Очередным флагманским смартфоном Samsung является GALAXY S4. Он пришел на смену анонсированному в мае прошлого года GALAXY S3, который, по некоторым оценкам, по всему миру

уже продан в количестве около 50 млн. экземпляров. Объем продаж этих смартфонов в России не разглашается, но продавцы утверждают, что спрос на них очень велик. В нашей стране продажи смартфона Samsung GALAXY S4 стартуют вечером 26 апреля. Ожидаемая стартовая розничная цена устройства (оно предлагается в двух цветовых гаммах — «белый иней» и «серый туман») — 29 990 руб.

Новый флагман стал тоньше (7,9 мм), легче (130 г) и мощнее (четырёхъядерный процессор) своего предшественника, а диагональ его экрана (Full HD Super AMOLED) увеличилась до 5 дюймов. Новинка оснащена 2 Гб оперативной памяти, 16 или 64 Гб пользовательской памяти,



GALAXY S4 («белый иней»)

а также слотом для карт MicroSD (ёмкостью до 64 Гб). Из интерфейсов имеются Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, NFC, Bluetooth 4.0, GSM, HSPA+, LTE (в модели с 64 Гб пользовательской памяти). Есть приемник GPS/ГЛОНАСС. Емкость аккумулятора составляет 2600 мА•ч. Разработчики утверждают, что этого ресурса хватает на работу дисплея и процессора в течение суток и даже больше.

Помимо привычных акселерометра, сенсоров освещенности и приближения, компаса и гироскопа Samsung оснастила свой новый флагман множеством разнообразных сенсоров, включая датчики атмосферного давления, температуры и влажности. Стоит также отметить ИК-порт, превращающий смартфон в случае необходимости в универсальный пульт дистанционного управления и обеспечивающий возможность подключения внешних дисплеев по протоколу MHL 2.0.

Новинка работает на базе Android 4.2.2. В ней используется обновленный интерфейс TouchWiz Nature UX. Фун-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

«Ростелеком» запускает SaaS в промышленном варианте

АНДРЕЙ КОЛОСОВ

«Ростелеком» объявил о начале продаж облачных SaaS-услуг (SaaS) делового назначения для среднего и малого бизнеса. В настоящее время на сайте анонсированного еще год назад проекта www.o7.com (Национальная облачная платформа «Ростелекома», НОП) можно

подписаться на сервисы «Управление складом — Мой склад» и «Управление взаимоотношениями с клиентами — CRM». Сейчас они доступны в макрорегиональных филиалах «Центр», «Юг», «Волга» и «Сибирь», но уже в мае должны быть доступны и в других регионах страны. Сообщается также, что до начала лета на сайте НОП начнутся продажи услуг «Виртуальный офис Microsoft» и «1С: Предприятие».

На сайте НОП в настоящее время два раздела — «Госучреждениям» и «Для бизнеса», в первом шесть сервисов («07. Образование», «07.МФЦ», «07.Медицина», «07.112», «07.Имущество», «07.Культура»), во втором — два сервиса, ориентированных на СМБ. Деловые сервисы предоставляются с использованием нескольких тарифных планов в зависимости от основного от числа рабочих мест (для госучреждений ничего о ценах и тарифах не говорится). Так, стоимость одного рабочего места в день для CRM-решения

составляет от 25 до 18 руб. (с увеличением числа подключений стоимость одного места снижается), в складском сервисе — от 7 до 184 руб., но тут тарифы подразумевают также изменение числа юридических лиц и объема базы данных.

По заявлению «Ростелекома», на основе тарифов заказчики могут сами легко оценить эффективность использования облачных услуг. Так, при внедрении обыч-



В разделе «Для бизнеса» портала НОП представлены два сервиса для СМБ

ной онпремис CRM-системы в компании для пяти пользователей затраты только в первый год составят около 120 тыс. руб., из которых 90 тыс. руб. — инвестиционные. А при использовании аналогичной облачной CRM-системы клиенту не потребуется инвестировать деньги в обо-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

В НОМЕРЕ:

Поддержка BYOD от Dell 8

Аутсорсинг бизнес-процессов 12



ИТ в борьбе с раком 14

Навстречу 5G 15

PC Week Review: документооборот 19

DEPO берет за облачные BPaas-сервисы

АНДРЕЙ КОЛОСОВ

Полку российских облачных сервис-провайдеров пришло: компания DEPO Computers сообщила о старте нового для себя направления бизнеса — предоставления набора корпоративных облачных сервисов, получившего название DEPO BPaas («Облака» («Бизнес-платформа как сервис»). Президент DEPO Сергей Эскин отметил, что выход компании в сферу облачных сервисов стал логическим развитием почти двадцатилетней истории ее бизнеса.

Нужно вспомнить, что корни DEPO берут свое начало в 1995 г., когда в составе группы IBS появилась дистрибуторская фирма «Дилайн», сделавшая акцент на поставке именно аппаратных средств. В начале нынешнего столетия компания начала заниматься собственной сборкой компьютеров под маркой DEPO, вскоре эта работа стала для нее основной и она поменяла название на DEPO Computers, расширив сферу своих интересов с ПК на серверы. В 2008 г. в составе компании появилось направление системной интеграции. А годом позднее произошли важные изменения в статусе собственности DEPO: до этого ее владельцем являлась группа компаний IBS, но 4 сентября 2009 г. компания была продана ее менеджером. Которые теперь решили, что при-

шла пора заняться облаками, опираясь на имеющийся у компании опыт в области производства серверной аппаратуры и системной интеграции. Как пояснил Сергей Эскин, открытие облачного на-



Сергей Эскин: «Открытие направления облачных услуг — это развитие нашей стратегии вертикально-интегрированной инжиниринговой ИТ-компании»

правления подтверждает стратегию развития DEPO Computers как вертикально-интегрированной инжиниринговой компании.

Представляя новый комплекс услуг, руководитель направления «Облачные сервисы» DEPO Computers Роман Налепов отметил, что данный проект уникален для нашей страны, поскольку он объединяет чуть ли не все существующие на сегодня виды аренды ИТ-решений, в том числе разные варианты использования оборудования (серверов, устройств хранения данных), инфраструктурные и прикладные приложения, услуги по резервному копированию, хранению данных, по настройке и сопровождению ИТ-инфраструктуры заказчиков (как корпоративных, так и СМБ), решение вопросов соответствия требованиям ФЗ-152 (защита персональных данных), поддержку модели BYOD и ряд других функций. Особенностью системы является и то, что клиенту предоставлена возможность выбрать в зависимости от размера компании и потребностей бизнеса одну из трех популярных платформ виртуализации — VMware vSphere, Microsoft Hyper-V и Open Source KVM.

Учитывая такую универсальность сервисов, руководство компании выбрало для проекта название DEPO BPaas («Бизнес-платформа как сервис»), что, впрочем, может внести некоторое непонимание со стороны рынка сути предложений, поскольку термин BPaas уже

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

ISSN 1560-6929



13 012



9 771560 692004

Пекинский IDF: о дизайне серверов и процессорах Atom и Xeon

ДЖЕФФРИ БЕРТ

Intel намерена играть заметную роль в построении и использовании инфраструктуры ЦОДов будущего, а также в управлении ею. Важное место в этих планах по-прежнему отводится процессорам. У процессорного гиганта имеется агрессивный график их производства в 2013 г., предусматривающий выпуск новых процессоров Atom и Xeon. Но Intel планирует все больше вторгаться в область проектирования серверов.

9 апреля в докладе на форуме разработчиков Intel (Intel Developer Forum, IDF) в Пекине старший вице-президент и главный менеджер группы Intel Datacenter

Процессорный гигант стремится расширить использование своих продуктов в ЦОДах. Речь идет не только о новых процессорах, но и об архитектуре стоек и дизайне серверов.

and Connected Systems Диана Брайант обрисовала видение корпорацией систем, не только работающих на процессорах Intel, но также спроектированных и созданных с использованием ее технологий, диапазон которых простирается от сетевых устройств до систем хранения.

В ходе недавнего брифинга для журналистов, на котором Intel излагала свои представления, вице-президент и главный менеджер группы Intel Datacenter Marketing Лиза Графф заявила, что Intel работает над эталонным дизайном масштабируемой стоечной архитектуры (rack-scale architecture) и уже сотрудничает с некоторыми ведущими китайскими интернет-компаниями и производителями телекоммуникационного оборудования в рамках проекта Scorpio, нацеленного на создание серверных стоек с общими компонентами, такими как источники питания, системы охлаждения и сетевые карты.

Для создания эталонных архитектур, выпуск которых начнется в следующем году, Intel, по словам Графф, предусма-

тривает налаживание аналогичного сотрудничества.

“Мы работаем с конечными пользователями, OEM- и ISV-производителями с целью включения общих стандартов в эталонную архитектуру, — сказала она, добавив, что организации смогут использовать разработку Intel. — Наша эталонная архитектура не является готовым рецептом... Другие смогут воспользоваться понравившимися элементами, у них будет возможность выбора”.

Графф отметила, что меняющиеся требования к полосе пропускания, мощности процессоров, энергетической эффективности и хранению, связанные с появлением таких тенденций, как облачные вычисления, большие данные, расширение сервисов и рост количества подключаемых к сетям мобильных устройств, вызывают потребность в новых архитектурах ЦОДов.

Ее высказывания напомнили о главной теме, прозвучавшей 8 апреля, когда Hewlett-Packard представляла первый из своих сверхплотных высокоэффективных серверов проекта Moonshot: потребности ЦОДов меняются, соответственно должна меняться и их инфраструктура.

Последние несколько лет Intel агрессивно наращивала свой потенциал по нескольким направлениям помимо традиционных процессорных технологий, включая сети, хранение, безопасность и ПО. Многие из соответствующих функций корпорация реализовала на кремнии, но будет использовать их и при создании инфраструктуры ЦОДов. Например, в феврале Intel выпустила собственный дистрибутив Hadoop для обработки больших данных. Intel Hadoop используется некоторыми китайскими компаниями — оператором сотовой связи China Mobile и фирмой Wocom, управляющей трафиком.

Intel хочет перенести идею сбалансированных систем с серверов на стойки для создания групп серверов, устройств

хранения и сетевых карт, которые будут отличаться возросшей модульностью, эффективностью и плотностью размещения. В определенной мере это уже происходит: из стоек удаляются несущественные детали из листового металла, а такие компоненты, как вентиляторы и блоки питания, переносятся из серверов в стойки, где они обслуживают все серверы, сказала Графф.

Кроме того, как она выразилась, появилась новая тенденция к отделению

хранения от компьютерных систем и использованию виртуализации хранения для повышения его эффективности. Это стало возможным благодаря разработке компьютерной и сетевой инфраструктуры, допускающей отделение хранения от сервера без ущерба для производительности. Графф выделила межсоединения Intel Silicon Photonics в качестве технологии, обеспечивающей более высокую скорость соединения между установленными в стойку системами.

В дальнейшем будут разделены процессоры, ОЗУ и системы ввода-вывода, которые превратятся в модульные подсистемы. Это позволит организациям модернизировать такие подсистемы без полной замены системы в целом.

Проект Scorpio, в котором участвуют китайские компании Alibaba, Baidu, Tencent и China Telecom, иллюстрирует то, о чем говорит Intel, отметила Графф. По ее словам, в 2013 г. Intel выпустит также новые процессоры для используемых в ЦОДах систем, призванные повысить их производительность и энергоэффективность, расширить возможности ввода-вывода и усилить безопасность. Наиболее агрессивным выглядит план выпуска систем на кристалле (system-on-a-chip, SoC) Atom с низким потреблением энергии, включая будущие семейства Avoton и Rangeley. Avoton — это Atom второго поколения (после выпущенного в декабре 2012 г. семейства Centerton) для микросерверов со сверхнизким энерго-

потреблением, в том числе для системы HP Moonshot. Сейчас имеются образцы этих процессоров с технологической нормой 22 нм, а выпуск начнется во второй половине 2013 г.

Сегмент микросерверов — это одна из нескольких сфер растущей конкуренции между Intel и ARM. HP будет использовать в своих системах Moonshot процессоры как Intel, так и партнеров ARM, таких как Calxeda и Marvell Technologies. HP заявляет, что использование нескольких процессорных архитектур представляет собой ключевой элемент при создании ее “программно-конфигурируемых серверов”.

Как сказала Графф, Rangeley — это семейство SoC Atom, специально предназначенное для сетевых устройств. По ее словам, “к концу 2013 г. у нас будут четыре 64-разрядных продукта в категории Atom — два для микросерверов, один для устройств хранения и один с уникальной конфигурацией для сетевых устройств”.

В середине 2013 г. Intel выпустит новое поколение процессоров Xeon E3 под названием Haswell с технологической нормой 22 нм, интегрированной графикой и потреблением энергии на уровне 13 Вт против 17 Вт у существующих процессоров. Интегрированная графика будет играть важнейшую роль при решении задач, связанных с обработкой видео, сказала Графф. Также в этом году Intel выпустит наборы инструментов разработчика для работы с медиафайлами под Linux и Windows.

В III квартале Intel начнет выпускать по технологии 22 нм процессор Ivy Bridge-EP — Xeon E5 с уменьшенным энергопотреблением и усиленной защитой. В IV квартале за ним последует Ivy Bridge-EX семейства Xeon E7, у которого объем памяти увеличен втрое (до 12 Тб в восьмипроцессорном варианте) по сравнению с нынешним E7. Благодаря использованию технологии Intel Run Sure он будет отличаться повышенными надежностью и сроком службы.

На IDF в Пекине был продемонстрирован целый ряд продуктов Intel. “Мы внедряем инновации на уровне процессора и стойки”, — сказала Графф.



Лиза Графф: “Мы внедряем инновации на уровне процессора и стойки”

Cisco обновила семейство MDS для SAN

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Корпорация Cisco объявила о выпуске новых решений, предназначенных для оптимизации сетей

хранения (Storage Area Networks, SAN) — модульного устройства Cisco MDS 9710

Multilayer Director и мультисервисного коммутатора Cisco MDS 9250i Multiservice Fabric Switch.

Как пояснил системный инженер корпорации Эльёр Хакимов, Cisco развивает семейство устройств MDS в рамках стратегии Cisco Unified Data Center, нацеленной на интеграцию систем хранения данных (СХД) с сетевыми и вычислительными системами ЦОДов, руководствуясь при этом изменениями требований к СХД, связанными сегодня с ростом количества серверов приложений и объема новой информации, передаваемой ими в СХД.

Так, согласно данным компании IDC, к 2020 г. число физических и виртуальных серверов увеличится в десять раз, а объем данных — в шестнадцать. При этом пользователи нуждаются в ускорении процесса обработки и надежности

доступа к самым разным видам данных, что требует увеличения полосы пропускания сетевых компонентов ЦОДов, поддержки широкого спектра сетевых протоколов, быстрого восстановления связи при сбоях, сокращения задержек в сети, увеличения количества операций ввода/вывода в секунду в СХД (показатель IOPS).



Олег Коверзнев: “Новые решения Cisco MDS — следующий шаг по пути унификации и консолидации ИТ-инфраструктуры ЦОДов”

Модульный коммутатор MDS 9710 Multilayer Director предназначен для поддержки функций систем SAN при подключении к этим системам серверов ЦОДов. Сегодня это устройство — единственное в своем классе, поддерживающее на одном шасси одновременно протоколы FC и FCoE. Важным

свойством MDS 9710 Multilayer Director в Cisco считают поддержку этим устройством концепции Cisco Open Network Environment, лежащую в русле участия корпорации в развитии направления программно-конфигурируемых сетей (SDN).

Мультисервисный коммутатор Cisco MDS 9250i Multiservice Fabric Switch, как сообщил г-н Хакимов, наряду с возмож-

ностью подключения конечных устройств к сети позволяет реализовывать и консолидировать такие сервисы, как поддержка протокола FCIP (т. е. расширение инфраструктуры через сегменты MAN/WAN), акселерация ввода/вывода для ускорения записи на магнитную ленту и репликации дисков, перенос с помощью Data Mobility Manager данных между территориально разнесенными СХД и ЦОдами, в том числе и для резервного хранения и аварийного восстановления данных.

Следование при разработке промышленным стандартам обеспечило совместимость новых устройств сетевой коммутации с оборудованием вендоров серверов и СХД, также следующим этим стандартам. Вместе с тем партнерство Cisco с такими разработчиками СХД, как EMC, Hitachi и NetApp, гарантирует для рекомендуемых партнерским сообществом конфигураций совместимость узлов, протестированную на стендах.

Обе новинки работают на универсальной модульной ОС NX-OS, которая на протяжении десяти лет используется в устройствах Cisco, поддерживающих систему сетевой коммутации в ЦОДах на уровнях от гипервизора до сетевого ядра.

Важным свойством своих новых устройств корпорация Cisco считает эволюционное развитие оборудования, что относится и к серии MDS. Это позволяет заказчикам использовать опыт работы с устройствами, приобретенный при эксплуатации предшествующих моделей, чего, как отметил руководитель направления “Решения Cisco для центров обработки данных” в регионе Россия/СНГ Олег Коверзнев, лишены пользователи аналогичного по назначению оборудования MDS основного конкурента Cisco в этом направлении — компании Brocade. К преимуществам он также отнес то, что там, где используется одно устройство Cisco, для решения тех же задач требуется два или три устройства Brocade, что удорожает и усложняет решение.

Сославшись на опыт внедрений устройств MDS предыдущего поколения, г-н Хакимов сообщил, что эти устройства в состоянии работать без отказов в непрерывном режиме (в том числе без отключения на время обновления ПО) годами — от пяти до восьми лет у разных заказчиков в зависимости от времени приобретения и установки.

По словам г-на Коверзнева, заказчиков на новинки в России (но не в мире) пока нет, зато пользователями MDS Multilayer Director предыдущей серии, 9500, как он отметил, являются многие крупные российские компании, в числе которых Сбербанк, РЖД, “Ростелеком”.

Вдохновляем на результат

Цените свой бизнес —
экономьте время и деньги

 **PIXMA**

PIXMA MX924

Выбирайте тот метод работы, который подходит именно для вашего бизнеса, и получайте неизменно отличный результат с новым стильным многофункциональным устройством Canon PIXMA MX924. Разработанный на базе передовых технологий и стремления Canon к превосходному качеству печати, этот принтер повысит уровень производительности вашего бизнеса и сократит расходы.



AirPrint

**Печать с планшетов
и смартфонов**



PIXMA Cloud Link

**Подключение
к Интернету**



Duplex ADF

**Многостраничное
копирование**



реклама

Canon

СОДЕРЖАНИЕ

№ 12 (832) • 14 МАЯ, 2013 • Страница 4

НОВОСТИ

- 1 **GALAXY S4** стал очередным флагманским смартфоном Samsung
- 1 **“Ростелеком”** объявил о начале продаж облачных SaaS-услуг для среднего и малого бизнеса
- 1 **Сергей Эскин:** “Выход DEPO Computers в сферу облачных сервисов стал логическим развитием почти двадцатилетней истории ее бизнеса”
- 2 **Intel** стремится расширить использование своих продуктов в ЦОДах
- 2 **Cisco** предлагает новые решения для оптимизации сетей хранения данных



- 8 В России начались продажи новой линейки офисных струйных МФУ RIXMA MX
- 8 **“Манго Телеком”** преодолевает препят-

ствия на пути продвижения облачных контакт-центров в России

- 8 **Решения Dell** упрощают управление корпоративной мобильностью
- 10 **Андрей Тихонов:** “Соответствовать национальным приоритетам России — наше принципиальное решение”

ЭКСПЕРТИЗА

- 12 **Потенциал российского рынка аутсорсинга** бизнес-процессов
- 13 **ПО для архивирования** и восстановления данных — Simpana фирмы CommVault
- 14 **Нововведения в ИТ-инфраструктуре** онкологической клиники

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

- 15 **Новые технологии** и решения, которые станут основой будущей концепции развития 5G
- 16 **Как переход** к облачной эксплуатации бизнес-приложений скажется на вендорах?
- 17 **“Манго Телеком”** запустил новый облачный сервис — ЦОВ
- 18 **Рей Моритсон:** “Люди все с большим пониманием относятся к применению систем видеонаблюдения”

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

PC Week/RE в App Store



PC Week/RE в Google Play



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

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

PC WEEK REVIEW: ДОКУМЕНТООБОРОТ

- 19 **Как правильно** внедрить СЭД
- 20 **Внедрение СЭД** на предприятии по производству титана и алюминия
- 21 **Антон Крупнов:** “Границы использования EOS for SharePoint гораздо шире термина СЭД”

- 23 **Елена Мамышева:** “Главным вектором развития СЭД является автоматизация бизнес-процессов”
- 24 **Продвижение Alfresco Community** в России
- 24 **Перед выбором:** готовая СЭД или заказная разработка?
- 26 **CompanyMedia 4:** возможность удобно и быстро получать данные из корпоративной базы

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

1С	1,12,16,21	Ростелеком	1	Alfresco	24	Directum	19,20	NTT DoCoMo	15
Айти	11	Системы		Axis	18	EMC	13	Oracle	16,24
АНД Проджект ..	16	и проекты ..	19,23	Bell Labs	15	Ericsson	15	Samsung	
Борлас	16	С-Терра	11	CA Technologies ..	13	IBM	13,24	Electronics	1,10
ИнтерТраст	26	ФОРС	19,24	Canon	8	iBox	11	SAP	16,24
Логика		ЭЛАР	19	Cisco	2	IBS	16	Siemens	15
бизнеса 2.0 ...	19	ЭОС	19,21	CommVault	13	Intel	2	Symantec	13
Манго		АВВУР Россия ..	19	Dell	8	Microsoft	1,16,19	Tops BI	16
Телеком ..	8,16,17	Alcatel-Lucent ..	15	DEPO Computers ..	1	Nokia	15		

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

На развитие электроники денег выделят меньше, но все равно много

Денис Воейков,
pcweek.ru/gover/blog

В России много лет существует федеральная целевая программа “Развитие электронной компонентной базы и радиоэлектроники” на 2008—2015 гг. Да еще и с объемом финансирования порядка 175,6 млрд. руб. В последний предпраздничный день портал Правительства РФ опубликовал информацию о внесении изменений в эту программу — в связи с необходимостью корректировки объемов бюджетного финансирования мероприятий в ее рамках.

Если я правильно понял, корректировка эта, как ни странно, произошла в сторону незначительного сокращения финансирования, но выделяемые на российскую радиоэлектронику суммы все равно впечатляют.

“Из программных мероприятий исключён ряд работ в связи с неактуальностью их проведения в настоящее время.

Объём финансирования (в ценах соответствующих лет) составит 175 613,905 млн. руб., в том числе:

за счёт средств федерального бюджета — 104 663,296 млн. руб., из них на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы — 62 686,506 млн. руб.; на капитальные вложения — 41 976,79 млн. руб.;

за счёт средств внебюджетных источников — 70 950,609 млн. руб.”

В свете недавнего обсуждения неэффективности инвестиций Роснано весьма интересно дождаться 2015 г. Благо у программы есть задокументированные индикаторы и показатели эффективности, с “разблюдкой” по годам...

Сможет ли “Ростелеком” стать SaaS-провайдером?

Андрей Колесов,
pcweek.ru/its/blog

Суть проблемы видится в том, что широко анонсированный год назад выход на рынок ИТ-сервисов у “Ростелекома” не очень получился. Возможно, если бы компания могла продолжать опираться на помощь Минкомсвязи, дело пошло

бы лучше (хотя вряд ли), но обновленное год назад руководство министерства явно перестало благоволить нашему телеком-гиганту.

Одна проблема представлялась мне очевидной еще год назад. Непонятно было, в качестве кого “Ростелеком” позиционирует себя — разработчика SaaS-решений или SaaS-оператора? Это совершенно разные роли.

В прошлом году, как я понимаю, “Ростелеком” претендовал именно на позицию разработчика. Это было хорошо видно на примере o7.ДОК — системы электронного документооборота, которую “Ростелеком” заказал у ЭОС и на которую получил вроде бы авторские права. Из этой затеи, похоже, ничего не вышло: по факту все равно разработчиком осталась ЭОС, а “Ростелеком” выполняет функции оператора.

Как можно видеть на примере представленных сейчас сервисов, “Ростелеком” встал на понятный путь сервис-провайдера. Но это касается только раздела “для бизнеса” (а там всего два сервиса). На каких условиях предлагается услуги для госструктур, непонятно...

Что происходит с Windows 8? И что будет дальше?

Андрей Колесов,
pcweek.ru/business/blog

С момента выхода на рынок Windows 8 прошло уже полгода, и в течение всего этого времени аналитики говорят о “трудной судьбе новой ОС”. А вот финансовые отчеты Microsoft (а это реально данные, а не “мысли и мнения”) рисуют совсем иную картину. На сравнительных графиках продаж Windows Vista, Windows 7 и Windows 8 хорошо видно, что последняя демонстрирует не только высокие объемы продаж, но и совершенно новую, нехарактерную для настольных ОС динамику бизнеса: после обычного пика в момент выпуска новинки практически нет столь же обычного спада в следующем квартале. В чем причина такого феномена?

На сей счет есть разные гипотезы, но наиболее вероятной причиной видится существенный рост цены Windows 8.

Понятно, что если повысить цену почти в четыре раза, то это может существенно компенсировать спад продаж в штучном выражении. Правда, лишь в том случае, если продукт будут покупать! А покупать продолжают, поскольку Windows 8 наглядно показала: реальных конкурентов на рынке настольных систем у Microsoft как не было, так и нет!

Хотя отмечу, что версия с ростом отпускной цены тоже имеет “но” — в этом случае должен наблюдаться резкий рост прибыли, чего замечено не было.

Короче говоря, остается только продолжать следить за чудесами в жизни Windows...

Контракт признан недействительным

Сергей Голубев,
pcweek.ru/foss/blog

Португальский суд сделал то, на что никак не отваживается российский. Контракт между компанией Microsoft и муниципалитетом города Алмада на 550 тыс. евро признан недействительным. Причина — в условиях конкурса были указаны конкретные продукты, а не общие требования, что создало препятствия для участия других компаний.

С моей точки зрения, в этом событии есть два аспекта — общечеловеческий и узкотехнологический.

Понятно, что указание конкретных продуктов вызвано не какой-то злой волей, а банальным желанием использовать те решения, которые уже применяются. В том числе и с целью экономии.

Иными словами, привязка к конкретному производителю вполне может быть вызвана благими намерениями. И уж практически наверняка новое поколение госслужащих не имеет никакого отношения к выбору своих предшественников. А отдуваться за него придется именно им.

Несправедливо, не правда ли?

Но ведь законы конкретной страны должны защищать не некую абстрактную справедливость, а интересы самой этой страны. И если получилось так, что ИТ-инфраструктура государства оказалась полностью зависимой от решений одного производителя (причем зарубежного), то рано или поздно это следует

пресечь. Хотя бы потому, что завтра это сделать будет сложнее, чем сегодня.

Технологический аспект не менее интересен. Как получилось, что ИТ-стандарты какие-то нестандартные? Почему пользователь автомобиля без проблем пересаживается с одной модели на другую, а пользователь программных решений такой возможности лишён?...

Программно-управляемые системы и пустота

Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Результаты очередного нашего опроса и на этот раз сильно удивили. Вопрос был такой: “Используете ли вы программно-управляемые сети SDN или системы на базе протокола OpenFlow?”

Ничего не знают об этом 76% опрошенных! Задумываются в некоей перспективе о внедрении таких систем 14%, и ни один респондент не занимается внедрением или эксплуатацией SDN.

В связи с такими результатами вспоминается один из недавних постов Андрея Колесова, смысл которого сводился примерно к следующему: облачная тематика несколько сходит на нет, потому что рынок облачными решениями хорошо насыщен и уже движется в сторону более продвинутых подходов.

Моё же мнение — рынок облачных, а тем более чуть более передовых SDN-SDS-SDDC систем (как, впрочем, и многих других современных ИТ-сервисов) в России девственно пуст, и конкуренция на нём пока близка к нулю. Так, по мейнстримовским оценкам аналитиков, сваливающих в кучу всё маломальски похожее на облачные системы, на долю стран BRICSS (BRICS плюс Южная Корея) приходится около 10% мирового облачного рынка, причём львиную часть этих процентов обеспечивает Китай.

А ведь если подходить к предлагаемым решениям по-взрослому, с требованиями мирового качества, то в нашей стране отсутствие таких решений будет вообще абсолютным. Идеально чистое небо, без единого облачка...

От базовых задач до важнейших бизнес-приложений.

Серверы IBM System x легко справятся с любой рабочей нагрузкой

Нет двух компаний с одинаковыми требованиями к ИТ. Поэтому IBM предлагает новую линейку серверов System x, предназначенных для обработки рабочих нагрузок, начиная от простых задач и до сложных облачных бизнес-приложений. Эти серверы на базе новейших процессоров Intel® Xeon® серий E5-2600 и E5-2400 допускают настройку конфигурации: заказчик может выбрать компоненты, необходимые ему сегодня, и впоследствии добавлять новые по мере изменения задач, стоящих перед компанией. Кроме того, бизнес-партнеры IBM могут помочь в выборе сервера в соответствии с конкретными потребностями и дополнить решение подходящей системой хранения данных, сетевыми средствами и программными решениями IBM, что позволит действительно оптимизировать ИТ-инфраструктуру.

Новая линейка настраиваемых серверов для решения задач вашей компании.



IBM System x3550 M4 Express



От 118 016 руб.*

P/N: 7914K3G

Один процессор Intel® Xeon® E5-2630 6С с тактовой частотой 2,3 ГГц и кеш-памятью 15 МБ с частотой 1333 МГц (95 Вт)
Память 16 ГБ (два модуля RDIMM¹ емкостью 8 ГБ (2Rx4, 1,35 В, 1333 МГц))
Внешний отсек для подключения 2,5-дюймовых твердотельных дисков SAS/SATA² с функцией горячей замены
Контроллер MS110 (512 МБ флеш), устройство записи дисков, два блока питания с функцией горячей замены – 2x550 Вт
Гарантия – 3 года

IBM System Storage DS3500 Express



От 157 648 руб.*

P/N: 1746-xxx

1 или 2 контроллера
Кеш-память – 2/4 ГБ
Внешние интерфейсы – SAS² 4/8 портов 6 Гб/с, 8 портов FC⁴ 8 Гб/с, iSCSI³
8 портов 1 Гб/с или 4 порта 10 Гб/с
До 192 дисков
Flash/VolumeCopy⁵, Dynamic Disk Pooling⁶, расширенная удаленная репликация, мониторинг производительности, опция повышения производительности по требованию
3,5- и 2,5-дюймовые диски
Гарантия – 3 года

IBM System x3500 M4 Express



От 75 008 руб.*

P/N: 7383K3G

Один процессор Intel® Xeon® E5-2620 6С с тактовой частотой 2,0 ГГц и кеш-памятью 15 МБ с частотой 1333 МГц (95 Вт)
Память 8 ГБ (один модуль RDIMM¹ емкостью 8 ГБ (2Rx4, 1,35 В, 1333 МГц))
Внешний отсек для подключения 2,5-дюймовых твердотельных дисков SAS/SATA² с функцией горячей замены
Контроллер MS110 (512 МБ кеш с батареей), устройство записи дисков, два блока питания с функцией горячей замены – 2x750 Вт
Гарантия – 3 года

Убедитесь сами

Новый инструмент подбора серверов IBM System x поможет выбрать подходящий сервер и сэкономить средства.

ibm.com/systems/ru/express1



Обратитесь в службу IBM Express Advantage для поиска ближайшего к вам бизнес-партнера IBM:
8 800 2006 900



¹ RDIMM – регистровый модуль памяти с двусторонним расположением микросхем. ² SAS – последовательный интерфейс. ³ SATA – последовательный интерфейс IDE (IDE – параллельный интерфейс подключения накопителя). ⁴ FC – волоконно-оптический канал. ⁵ iSCSI – интерфейс малых вычислительных систем, предназначенный для передачи данных посредством межсетевых каналов. ⁶ VolumeCopy – функция, обеспечивающая полную репликацию одного логического тома на другой. ⁷ Dynamic Disk Pooling – объединение дисков в единый виртуализованный ресурс хранения данных. Заменяет собой стандартную RAID группу, повышает надежность, производительность и скорость восстановления после ошибки.
* Все указанные цены – рекомендованные розничные цены для базовой конфигурации, приведены исключительно для информационных целей и не являются офертой. Цены не включают в себя налоги и таможенные платежи, а также могут меняться, в частности при изменении курса доллара США к российскому рублю. За информацией об актуальных ценах обращайтесь к бизнес-партнерам IBM в вашем регионе: www.ibm.com/ru/partners. IBM не несет гарантийных обязательств по отношению к продуктам или услугам, предоставляемым третьими лицами, включая продукты с пометкой ServerProven или ClusterProven. Прочая информация о гарантийных условиях приведена на странице www.ibm.com/ru/services/gts/ma/warranty.html. IBM, логотип IBM, ibm.com, System Storage, System x, Express Advantage, FlashCopy, ServerProven, ClusterProven являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Список товарных знаков, зарегистрированных IBM на настоящий момент, представлен по адресу www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, Intel logo и Xeon являются товарными знаками либо зарегистрированными товарными знаками, права на которые принадлежат корпорации Intel или ее подразделениям на территории США и других стран. Наименования других компаний, продуктов и услуг могут быть товарными знаками или знаками обслуживания третьих лиц. © 2013 IBM Corporation. Все права защищены.



**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.

Samsung...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

циональность камер смартфона расширена благодаря внедрению множества новых возможностей: "двусторонняя съемка" (позволяет делать фотографии, задействовав одновременно обе камеры); "фото со звуком" (позволяет сделать фото, вместе с которым сохранится девятисекундное звуковое сопровождение); "фото движения" (дает возможность снять серию фотографий подряд и автоматически объединить их в одно изображение) и т. д.

Любителям путешествий может пригодиться приложение S Translator, которое обеспечивает мгновенный перевод слов, писем, сообщений и чатов на разных языках, а также поддерживает голосовой ввод.

Samsung позаботилась о безопасности нового смартфона, предложив фирменное решение для разделения одного устройства на рабочее и личное пространство — технологию KNOX. Она включает пакет улучшений безопасности на уровне операционной системы Android под названием Security Enhanced Android (SE Android) и единое управление приложениями.

Вообще говоря, смартфон Samsung GALAXY S4 ориентирован на потребительский рынок и молодежь, ведущую активный образ жизни. Однако меры по обеспечению безопасности данных, хранимых в этом смартфоне, позволяют с успехом использовать данный девайс и в корпоративных целях. Особенно в рамках концепции Bring Your Own Device (BYOD) — "принеси на работу свое личное устройство".

Отметим также возможность интеграции смартфона с различными приборами для оценки параметров организма человека. Например, он совместим с мо-

ниторм сердечного ритма (это небольшой Bluetooth-датчик, который питается от миниатюрной батареи и с помощью специального эластичного ремешка закрепляется в области сердца).

Считается, что в наше время фитнес и спорт набирают все большую популярность, активно вытесняя вредные привычки и нездоровую пищу. Фирменное приложение Samsung под названием S Health не только осуществляет мониторинг активности, состояния здоровья и физической формы пользователя, но и выдает рекомендации по коррективке питания и выбору физических упражнений. □

"Ростелеком" ...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

рудование и ПО, он может бесплатно протестировать сервис в течение месяца, а эксплуатационные расходы за первый год составят не более 45 тыс. руб. Таким образом, считают эксперты "Ростелекома", облачные услуги дают возможность СМБ существенно снизить разовые затраты на организацию инфраструктуры, а затраты на эксплуатацию сократить практически в три раза.

В части бизнес-сервисов "Ростелеком" выступает в качестве оператора услуги, правообладателями собственно ПО остаются компании-разработчики (соответственно для складского решения и CRM "Логнекс" и "Асофт", авторы давно известных на рынке сервисов "МойСклад" и Asoft CRM). При этом сами приложения размещены в дата-центрах "Ростелекома", оператор отвечает за все юридические аспекты предоставления услуги, в том числе обеспечение технической поддержки "первой линии". Правда, в "Положении об указании услуги" говорится лишь, что "Услуга предоставляется 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, за исключением

времени проведения плановых работ согласно условиям Договора". К сожалению, больше ничего об обязательствах и ответственности поставщика по SLA (соглашение об уровне доступности) в положении не говорится, а типовый вариант договора на сайте не представлен. Однако известно, что разработчики ПО обеспечивают "вторую линию техподдержки" (отвечают на вопросы, с которыми не справилась первая линия), и, разумеется, за ними остается функция сопровождения ПО (а возможно, и его развития).

Комментируя начало коммерческих продаж SaaS-сервисов, директор "Ростелекома" по работе с корпоративным и государственным сегментами Ольга Румянцева сказала, что "Ростелеком" одним из первых выводит облачные SaaS-услуги на рынок СМБ в регионы, и выразила надежду на то, что ее компания сможет занять лидирующее положение на рынке SaaS-предложения для малого и среднего бизнеса. При этом она подчеркнула: "Перед нами стоит сложная задача по формированию этого рынка практически с нуля, так как на сегодняшний день лишь очень небольшое количество компаний СМБ используют облачные ре-

шения. Мы планируем к концу 2013 г. начать продажи пакетов с самыми необходимыми сервисами для ведения и развития бизнеса клиентов, делая их еще более доступными по цене". Как пояснила топ-менеджер, "Ростелеком" рассматривает направление облачных услуг как стратегическое и в дополнение к SaaS-сервисам планирует вывести на рынок облачные услуги по модели IaaS и PaaS.

Однако тут нужно вспомнить, что "Ростелеком" не впервые анонсирует SaaS-сервисы и планы завоевания российского облачного рынка. Публичные заявления на подобную тему были сделаны еще год назад, в мае 2012-го, в торжественной обстановке на выставке "Связь-Экспокомм" в присутствии представителей Минкомсвязи, ведущих компаний-партнеров (Microsoft и "1С") и большого числа журналистов. Речь тогда шла о запуске в режиме бета-тестирования набора SaaS-услуг "07.Бизнес", в состав которого помимо решений Microsoft (фактически — Office 365) и "1С" (ряд популярных приложений для небольших организаций) вошли еще шесть предложений, в том числе 07.ДОК (СЭД-решение, разработанное по заказу

"Ростелекома" компанией ЭОС).

К сожалению, никакой информации об объявленных тогда сервисах "07.Бизнес" на портале НОП "Ростелекома" сейчас нет, о результатах годичного бета-тестирования анонсированных тогда услуг (число подписчиков, их мнения и пр.) также ничего не сообщается. Как можно понять из пояснений представителей "Ростелекома", сервисы от Microsoft и "1С" должны все же появиться в коммерческой доступности в ближайшее время, о судьбе других, в том числе 07.ДОК, ничего не известно.

В то же время, комментируя свое участие в SaaS-проекте российского телеком-гиганта, генеральный директор сервиса "МойСклад" Аскар Рахимбердиев отметил, что широкое присутствие "Ростелекома" на территории страны создает хорошую потенциальную возможность реализации канала продаж, особенно для регионов. При этом он сослался на уже имеющийся аналогичный опыт сотрудничества со Сбербанком: "Их проект "Деловая среда" показывает хорошую динамику роста продаж наших сервисов, я думаю, что и у других разработчиков, представленных там, также неплохие показатели". □

Доро беретса...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

давно используется для обозначения сервисов класса "бизнес-процессы как сервис", которые вовсе не относятся к категории Cloud Computing.

По словам Романа Налепова, проект DEPO VPaaS был реализован в достаточно сжатые сроки. Решение о создании нового направления было принято 1 августа 2012 г., через четыре месяца была завершена разработка глобальной концепции, а перед новым 2013 г. уже были запущены основные платформенные сервисы. В середине февраля начато бесплатное тестирование системы двадцатью клиентами, спустя два месяца платформа начала работать в коммерческом режиме. DEPO намерена через год иметь 300 активных клиентов с общей суммой заключенных контрактов на 3 млн. долл.

В настоящее время вся вычислительная инфраструктура облака практически полностью построена на собственном оборудовании DEPO, все оборудование, инженерные системы и каналы связи зарезервирова-

ны по схеме N+1, а сам дата-центр, где размещено оборудование, соответствует уровню Tier-3 (другие детали о ЦОДе, в том числе о его владельце и географии размещения, не предоставлялись). В настоящее время вычислительные мощности платформы включают 20 серверов Enterprise-уровня DEPO Storm 3350S1, 240 ядер физических процессорных ядер, 2 Тб оперативной памяти для виртуальных машин, 50 Тб HDD SAS и 100 Тб HDD SATA внешней памяти в отказоустойчивой конфигурации, 60 конвергентных портов коммутации FCoE (10 Гбит/с). По мнению Романа Налепова, эти средства позволяют выполнять развертывание платформ всего за 1 ч, добавление новых рабочих мест пользователей — за минуты. В случае необходимости компания может оперативно вводить в действие дополнительные серверные мощности, устанавливая новые физические устройства в течение суток.

В рамках DEPO VPaaS будут доступны три основные модели использования, ориентирован-

ные на компании разного масштаба и бизнес-потребностей и представляющие собой пакетные предложения с разным набором компонентов. Вариант DEPO VPaaS 1000 представляет собой сбалансированную офисную платформу для предприятий малого и среднего бизнеса, построенную на технологиях Open Source и популярных облачных сервисах для разных категорий сотрудников. Так, для руководителя компании предусмотрены платформа электронного магазина, бухгалтерская система, постановка и контроль выполнения задач. Для других сотрудников — личный рабочий стол в облаке, бизнес-почта, ресурс для хранения документов и файлов, офисный пакет для работы с документами, CRM, SMS-информирование, рассылки.

DEPO VPaaS 2000 предлагает средним и крупным заказчикам надежную масштабируемую платформу, использующую решения Microsoft, включая портал и систему документооборота, почтовые сервисы, средства коллективной работы, терминальные рабочие места пользо-

вателей, серверы приложений, средства удаленного доступа.

DEPO VPaaS 3000 включает в дополнение к предыдущему варианту возможность использования технологий VMware с возможностью реализации гибридных облачных инфраструктур.

Как сообщил Роман Налепов, кроме готовой платформы DEPO VPaaS компания предлагает своим заказчикам не менее востребованные классические сервисы, такие как облачное хранилище документов и файлов, аренда виртуальных серверов и приложений, а также виртуальные рабочие столы (VDI) в облаке. Крупным и средним компаниям, имеющим зрелую ИТ-инфраструктуру, будет интересна гибридная модель использования, дополняющая традиционную инфраструктуру возможностями, которые предоставляют облачные сервисы. Специалисты DEPO могут также реализовать различные протестированные сценарии и варианты построения гибридных облаков: от простой интеграции бизнес-приложений с облачными сервисами до создания виртуального распределенного кластера. □



ОБЛАЧНЫЕ СЕРВИСЫ

БЫЛО СЛОЖНО, СТАЛО ЛЕГКО

Сложно разобраться в тонкостях установки и обслуживания программного обеспечения? Получите доступ к «облачным» сервисам и Вы забудете о большинстве забот по обслуживанию и обновлению программ. Вам нужно только выйти в Интернет и начать пользоваться необходимыми сервисами!

«Облачные» сервисы — это информационные услуги, которые предоставляются через Интернет. В первую очередь речь идет о популярном программном обеспечении, без которого просто невозможна работа современного предприятия — электронной почте и общих календарях, хорошо структурированном хранилище документов компании, сервисах мгновенных сообщений и видеоконференций. Чтобы воспользоваться этими услугами, Вам не нужно устанавливать программное обеспечение на серверы в Вашей организации — оно находится на удаленных серверах.

Преимущества использования «облачных» сервисов:

- КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ОНЛАЙН-ДОСТУП К ДОКУМЕНТАМ И ПОЧТЕ С ЛЮБОГО КОМПЬЮТЕРА
- ВСЕГДА САМЫЕ АКТУАЛЬНЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
- ДОСТУПНЫЕ ЦЕНЫ НА ЕЖЕМЕСЯЧНУЮ ПОДПИСКУ
- ЭКОНОМИЯ НА ИТ-ОБСЛУЖИВАНИИ

«Облачные» сервисы позволяют избежать временных и трудовых затрат на решение вопросов с программным обеспечением и таким образом дают возможность полностью сконцентрироваться на ведении бизнеса.

МТС предлагает своим корпоративным клиентам «облачную» услугу «Доступ к Microsoft Office 365».

Услуга «Доступ к Microsoft Office 365» от МТС включает все приложения Microsoft Office для установки на ПК, их «облачную» версию, доступную через браузер, а также инструменты совместной работы и объединенных коммуникаций Exchange Online, SharePoint Online и Lync Online.

Клиенты МТС могут подключить один из готовых пакетов в рамках услуги «Доступ к Microsoft Office 365», отличающихся составом и функциональностью, в том числе:

- ДОСТУП К «OFFICE 365 ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА» — ОТ 250 РУБ./МЕС. ЗА 1 ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. ПОДХОДИТ ДЛЯ НЕБОЛЬШИХ ОРГАНИЗАЦИЙ (ДО 25 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ)
- ДОСТУП К «OFFICE 365 КОРПОРАТИВНЫЙ» — ОТ 900 РУБ./МЕС. ЗА 1 ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. РАСШИРЕННЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ СРЕДНИХ И КРУПНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
- ДОСТУП К «OFFICE ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПЛЮС» — ОТ 600 РУБ./МЕС. ЗА 1 ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ. ВОЗМОЖНОСТЬ УСТАНОВИТЬ НА СВОЙ КОМПЬЮТЕР САМУЮ ПОСЛЕДнюю И ПОЛНУЮ ВЕРСИЮ «MICROSOFT OFFICE» И ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЕЙ, ПОКА ОПЛАЧИВАЕТСЯ УСЛУГА «ДОСТУП К MICROSOFT OFFICE 365»

Оставить заявку на получение доступа к услуге, а также ознакомиться с подробной информацией и с полным перечнем пакетов Вы можете на сайте corp.mts.ru.

Новые струйные МФУ Canon

ВЛАДИМИР МИТИН

Струйные печатающие устройства Canon выпускаются под торговой маркой PIXMA (она образована от слов Pixel Maximum) с 2004 г. В апреле по всему миру (в том числе и в России) начались продажи новой линейки офисных струйных МФУ PIXMA MX (“Весна-2013”). Она включает четыре модели: MX394 (ориентировочная цена 3690 руб.), MX454 (3990 руб.), MX524 (4290 руб.) и MX924 (6990 руб.). Из них первые три пришли на смену выпущенным ранее моделям MX374, MX434 и MX514 соответственно. А модель MX924 выпускается взамен моделей MX714 и MX894.

В MX924 используются пять различных картриджей: черный пигмент, черный, голубой, пурпурный и желтый. В остальных моделях применяются два картриджа: черный и трехцветный. Все модели обеспечивают разрешение до 4800 точек на дюйм и включают такие функции, как печать, копирование, сканирование, отправка факсов и автоматическая подача документов. От моделей-предшественниц новинки отличаются дизайном, улучшенной производительностью и наличием пакета

ПО My Image Garden в комплекте поставки.

В модели PIXMA MX924 применены специальные разработки, направленные на повышение производительности. В частности, она оснащается двумя фронтальными кассетами для бумаги, в которые можно загрузить до 250 обычных листов и до 20 листов фотобумаги. Эти кассеты обеспечивают гибкое переключение для пользователей, которые печатают как фотографии, так и документы. Скорость печати PIXMA MX924 составляет 10 стр./мин для цветных и 15 стр./мин для черно-белых документов формата А4.

В МФУ PIXMA MX394, MX454 и MX524 быстрое и легкое сканирование и копирование многостраничных документов обеспечивает встроенное устройство автоматической подачи документов (ADF) на 30 листов, а модель PIXMA MX924 оснащена устройством ADF, которое вмещает 35 листов. МФУ PIXMA MX524 и MX924 позволяют печатать двухсторонние документы. Так-



МФУ PIXMA MX454, MX524 и MX924 поддерживают беспроводную печать со смартфонов и с планшетов с Android, iOS и Windows RT

же на этих моделях имеется большой цветной дисплей с прямым доступом к облачным службам, а его функциональная панель обеспечивает удобное управление печатью, копированием, сканированием и факсом непосредственно с устройства.

Кроме того, теперь для всех принтеров Canon в линейке PIXMA MX доступны дополнительные приобретаемые картриджи увеличенной емкости XL, которые позволяют напечатать больше документов за меньшие деньги и, как утверждают разработчики, без ущерба для качества.

МФУ PIXMA MX924 является первым печатающим устройством Canon с возможностью установки черной пигментной чернильницы XXL, которая позволяет напечатать до 1000 стр. формата А4.

В линейке PIXMA MX используется программа Canon My Image Garden для удобной навигации между функциями печати и сканирования. Это общая платформа, объединившая в едином интерфейсе все ПО, которое предлагалось для принтеров Canon PIXMA ранее. Она содержит функции, упрощающие выполнение офисных задач. В частности, включа-

ет программу оптимизации сканирования с функциями автоматического сканирования фотографий и документов, а также совмещения изображений. Также новые МФУ Canon имеют функцию сканирования документов напрямую в облачные службы, например DropBox или Evernote, и могут создавать PDF-документы, защищенные паролем для обеспечения повышенной безопасности.

МФУ PIXMA MX454, MX524 и MX924 поддерживают беспроводную печать со смартфонов и с планшетов при помощи приложения Canon Easy-PhotoPrint для ОС Android, iOS и Windows RT. Встроенный модуль Wi-Fi позволяет настроить совместное использование принтеров несколькими компьютерами дома или в небольшом офисе. Модели MX524 и MX924 поддерживают технологию PIXMA Cloud Link с доступом к службе Google Cloud Print, благодаря которой через Интернет можно управлять печатью документов Google и вложений электронной почты Gmail (файлы JPEG или PDF). Также технология PIXMA Cloud Link предлагает прямой доступ к фотоальбому в сети и полезным шаблонам печати, например календарей и бланков. Модели PIXMA MX454, MX524 и MX924 имеют USB-порт, что дает возможность сохранять отсканированные документы и копии факсов на USB-накопителе.

Облачный Call Center для СМБ

ПЕТР ЧАЧИН

Компания “Манго Телеком” объявила о начале коммерческого предоставления нового облачного продукта Call Center, или центра обработки вызовов (ЦОВ), под названием “Манго Офис”. Это бизнес-приложение спроектировано специально для сегмента среднего и малого бизнеса (СМБ) и рассчитано на быстрое внедрение без привлечения профессиональных консультантов. Как утверждают в компании, ЦОВ “Манго Офис” позволяет предприятию без больших финансовых затрат стать проактивным и получить на рынке заметные конкурентные преимущества.

“Наш новый сервис продолжает основную линию развития виртуальной АТС (ВАТС) “Манго Офис”, обеспечившую ее доминирование в сегментах традиционных виртуальных АТС и бизнес-приложений с интегрированной телефонией, — говорит Дмитрий Бызов, генеральный директор “Манго Телеком”. — ВАТС и CRM позволяют реагировать на события после их завершения, а ЦОВ — в реальном времени”. Облачный ЦОВ не требует от компании покупки никакого нового оборудования и предполагает оплату по факту потребления услуги.

Звонок попадает в поле зрения оператора ЦОВ еще на этапе прослушивания позвонившим интерактивного голосового меню IVR или включения в очередь ожидания соединения с сотрудником. Причем с помощью автоматического определителя номера абонента и карточек контактов система мгновенно опознает уже известных клиентов или партнеров и отображает информацию о них вместо телефонных номеров. Это позволяет персонализировать реакцию предприятия на звонок, выявить ключевых клиентов, а при необходимости направить обработку звонка в обход действующих регламентов.

Как поясняют в “Манго Телеком”, новый сервис дает организациям возмож-

ность ввести единые стандарты качества телефонных коммуникаций и непрерывно контролировать их выполнение. Кроме того, достигается максимально эффективное использование всех людских ресурсов с учетом квалификации специалистов и независимо от местоположения офисов и конкретных рабочих мест. При этом инструменты ЦОВ позволяют объективно сравнивать эффективность подразделений и пошагово детализировать картину — вплоть до выявления конкретных проблемных показателей. Эти возможности также предоставляются в режиме реального времени.

Но главный эффект от использования ЦОВ “Манго Офис”, считает Дмитрий Бызов, будет связан с созданием у клиентов позитивного общего впечатления от взаимодействия с предприятием (Total User Experience), что оказывает решающее влияние на лояльность клиента. Он, несомненно, почувствует и оценит быстрые и квалифицированные ответы сотрудников предприятия, их доброжелательность и адекватную реакцию на нестандартные запросы.

“Манго Телеком” запускает новый сервис одновременно во всех городах присутствия: в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Нижнем Новгороде, Ростове-на-Дону и Казани. Его пользователям предлагаются три тарифных плана (ТП) в зависимости от числа рабочих мест: на пять, двадцать и сорок сотрудников. Стоимость этих ТП — от 1500 до 5000 руб. Причем клиент может гибко переходить с одного ТП на другой в зависимости от нагрузки и платить по фактическому числу агентских мест.

Пока ЦОВ “Манго Офис” имеет не очень большой набор функционала и не может сравниться со своими показателями со многими передовыми решениями, имеющимися сейчас на мировом рынке. Сейчас он работает только с голосовыми сообщениями, и пока говорить о мультимедийности и мультимедийности здесь не приходится: ни SMS, ни eMail,

ни факсимильные сообщения он не обрабатывает, с социальными сетями тоже не взаимодействует. Речевой аналитикой он также не обзавелся. Но работы в этих направлениях уже ведутся, и со временем такой ЦОВ превратится в полноценный контакт-центр (КЦ), уверяют специалисты “Манго Телекома”.

На состоявшемся в марте нынешнего года в Москве форуме Call Center World Forum 2013 (CCWF13,) в рамках круглого стола был такой эпизод. “Ни одна система сегодня не обходится без приставки “облачный” — облачный дата-центр, облачный CRM, облачный контакт-центр, — сказал ведущий круглого стола

“Технологические тренды”. — На Западе технологии облачных КЦ хорошо востребованы, но я никогда не видел, чтобы облачный контакт-центр использовался на нашей территории. Почему?”

И тут выяснилось, что существуют по меньшей мере два фактора, препятствующих продвижению облачных контакт-центров в России, — российская ментальность и качество каналов связи. Так вот, компания “Манго Телеком” сделала большой шаг на пути преодоления этих препятствий: на момент объявления о запуске сервиса ЦОВ “Манго Офис” у нее уже было 14 клиентов облачного call-центра из числа компаний СМБ.

Мобильные решения Dell нацелены на BYOD

НАТАН ЭДДИ

Корпорация Dell представила ряд мобильных решений для компаний, допускающих использование сотрудниками собственных устройств (BYOD). Предлагаемые решения упрощают управление корпоративной мобильностью, укрепляют безопасность конечных точек, повышают эффективность и продуктивность ИТ. Кроме того, внесены усовершенствования в программы партнерства.

Платформа Dell Mobility Solutions обеспечивает защищенный доступ к корпоративным приложениям и данным с личных устройств сотрудников при использовании предприятиями традиционных развернутых на собственной площадке системных инструментов для управления ПК, а также при включении в мобильные приложения облачных вычислений и облачных сервисов с соблюдением мер безопасности.

Помимо этого платформа предоставляет защищенный доступ к сети из любого места независимо от того, идет ли речь о кампусе или об удаленном доступе, и позволяет устанавливать новые и существующие бизнес-приложения на разнообразные устройства для конечных пользователей. При этом повышается удобство работы.

Будучи провайдером защищенных мобильных решений, Dell Software разработала данное семейство для клиентов, придерживающихся различных стратегий в отношении BYOD. Оно позволяет расширить мобильный доступ и управлять им, повысить безопасность данных, к которым осуществляется удаленный доступ, предоставить дополнительный доступ к сети для лучшей поддержки BYOD и обеспечить пользователям больше удобства при доступе к бизнес-приложениям с разнообразных мобильных устройств.

С этой целью компания внесла усовершенствования в защиту конечных точек, которые должны упростить защиту корпоративных данных независимо от используемой операционной системы или устройства. Управляющее устройство Dell Kase и решения для рабочего пространства пользователей Dell Quest, а также управляющее ПО Dell Wyse Cloud Client Manager обеспечивают различные возможности защиты конечных точек, включая удаленное создание их образа, управление конфигурациями и мобильными устройствами.

Например, новейший релиз Wyse Cloud Client Manager включает усовершенствованные корпоративные коннекторы

Kraftway рекомендует Windows 8 Профессиональная.

KRAFTWAY STUDIO

новое поколение моноблочных ПК

На моноблочные ПК Kraftway Studio устанавливается операционная система **Windows 8 Pro** и пакет офисных программ **Microsoft Office профессиональный 2010**

Узнайте больше на www.kraftway.ru

Приложения из Windows Store могут различаться для различных рынков



Реклама. Товар сертифицирован. Внешний вид товара может отличаться без существенных изменений.

Создана для бизнеса

 Windows 8 Pro

 **kraftway**[®]
ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ

“Мы будем дифференцировать и структурировать рынок”

Одна из принципиально важных ИТ-новостей начала нынешнего года — активизация компании Samsung Electronics в корпоративном сегменте российского рынка. Вслед

ИНТЕРВЬЮ за объявлением о создании в российском представительстве компании подразделения Enterprise Business Team (EBT), отвечающего за развитие направления B2B, компания перешла к активным действиям и провела форум “Мобильность в корпоративных решениях”, посвященный одному из основных направлений работы нового подразделения. В ходе этого мероприятия 1-й заместитель главного редактора PC Week/RE Игорь Лапинский побеседовал с руководителем EBT Андреем Тихоновым, затронув общие вопросы стратегии компании в корпоративном сегменте.



Андрей Тихонов

PC Week: Еще недавно вы занимали ответственный пост в представительстве IBM в России и странах СНГ. Чем привлекло вас предложение Samsung?

АНДРЕЙ ТИХОНОВ: Для меня оно было очень неожиданным, но заинтересовало амбициозностью планов Samsung Electronics по развитию B2B-направления на международном уровне. Фактически речь идет о корпоративном старте в рамках огромной корпорации с целью обеспечения прорыва на рынке — довольно редкая задача по нынешним дням. Это первое.

Второе, что меня привлекло, — это продуманность и полнота продуктового предложения компании. Samsung, в дополнение к широким модельным рядам и дифференцированным ценовым предложениям, сделала шаг в сторону формирования бизнес-платформ и кросс-инду-

стриальных решений. Такая бизнес-платформа — с маркетинговым названием, с партнерской программой, с технологическим обеспечением — сформирована по направлению Mobile — мобильных телефонов, смартфонов и планшетов. Аналогичная платформа будет и по направлению крупноформатных дисплеев — LFD Large Format Displays. И я твердо уверен, что это очень сильно изменит рынок.

Наконец, сыграла свою роль и та энергетика, которая ощущается в компании: мыслить масштабно, действовать быстро (Think Big. Act Fast). Она ориентирована именно на прорыв и подходит мне на 200%. Я знал, что меня ожидает работа 24 часа в сутки, но от таких задач не отказываются.

PC Week: Samsung и ранее была представлена в корпоративном сегменте. Передача этого направления в отдельное подразделение — это признание неэффективности прежних форм работы? Или что-то другое?

А. Т.: Это переход к новому качеству. Дело в том, что до настоящего времени корпоративный рынок обслуживался компанией

в реактивном режиме. Samsung располагала хорошими продуктами и в корпоративных продажах исходила из того, что клиент, увидев рекламу и оценив тот или иной продукт, решит его приобрести. Сейчас подход к продажам меняется в сторону методов, практикуемых крупными корпорациями, ориентированными на корпоративный сегмент рынка. Практика IBM в данном случае взята в качестве best practice — поэтому выбор пал на меня. Она предполагает проактивный режим работы с ориентацией на бизнес-потребности заказчика, и это принципиально иная идеология продаж, требующая соответствующих умений и навыков. И именно поэтому сейчас я набираю команду из корпоративного сегмента — это те люди, которым не нужно объяснять, как нужно работать с клиентом в проактивном режиме.

PC Week: Какое место сегодня занимает направление B2B в бизнесе Samsung Electronics, т. е. с каких позиций вы стартуете? И какие цели ставите на будущее?

А. Т.: Новое подразделение стартует по сути с нуля, но мы прекрасно понимаем, что этот бизнес уже существует, хотя и в рамках направления B2C. Не хочется приводить какие-то оценки, поскольку это дело неблагодарное, но могу сказать, что моя задача — довести в кратчайшие сроки эту часть бизнеса до 10% оборота компании в России. Если говорить о Samsung Electronics в целом, то ее стратегия развития корпоративных продаж предполагает увеличение их доли в общем обороте до 20% к 2020 г.

PC Week: С точки зрения присутствия на корпоративном рынке Samsung в России чувствует себя лучше или хуже, чем в других странах?

А. Т.: Мне кажется, не хуже и не лучше. Но если говорить о возможностях развития, то сегодня у нас есть определенное преимущество — в других странах программа стартовала раньше, и уже наработаны “лучшие практики”, а значит, нам не нужно изобретать велосипед. Мы знаем, как там реализовывалась, например, программа SAFE и что можно взять из этого опыта, адаптировав его к нашей реальности. То, что мы намерены делать здесь, будет похоже на мировые практики Samsung, но с учетом российского опыта.

PC Week: Какова степень вашей свободы в выборе действий и о какой специфике нашей страны мы говорим?

А. Т.: Степень свободы у меня очень высокая. Что я очень четко отметил для себя в Samsung — это доминанта здравого смысла. К выходу на новое место я готовился заранее — вышел 14 января, а уже 17-го докладывал руководству свои предложения по основным направлениям развития и большинство моих предложений были приняты, несмотря на то, что многие из них меняли привычные бизнес-процессы компании.

Прежде всего мы исходим из позиционирования Samsung в

качестве инновационного партнера страны. Соответствовать национальным приоритетам России — это наше принципиальное решение. И при том обороте, который у нас здесь есть, при тех мощностях, которые мы имеем в Калуге, при той численности персонала, которой мы располагаем, мы можем внести существенный вклад в решение приоритетных задач национального масштаба. Не случайно олимпийская тема стала лейтмотивом развития нашего партнерства с государством. Но дело не ограничивается Олимпиадой, которая сейчас “съедает” порядка 30% моего времени. Сюда входит и участие в инновационной экосистеме, партнерство с инновационными институтами и многое другое.

Второй момент — четкое выделение приоритетных индустрий. Для нас это следующие индустрии: государственный сектор, включающий финансы, здравоохранение, образование и все, что связано с безопасностью. Кроме того, банковская сфера, телекоммуникационная... Каждая из этих индустрий имеет свою специфику и особенности, и сейчас мне очень интересно оценить эти потребности и бизнес-интересы с новой стороны.

Третий момент — соответствие партнерских отношений новому направлению. И здесь наш приоритет — это построение стабильной партнерской экосистемы, которая будет интересна и взаимовыгодна и нам, и партнерам, и клиентам.

PC Week: Сейчас вам предстоит решить очень много задач. Очевидно, какие-то имеют наивысший приоритет. Какие?

А. Т.: Прежде всего это объявление ключевых направлений, т. е. выделение ударных платформ, на которые будем ориентироваться: корпоративная мобильность, LFD и все, что связано с ИТ — принтеры, ноутбуки и т. д. Эти три направления имеют свои законы жанра, все приходится продумывать, и то, что мы сейчас объявляем, — это результат очень интенсивной подготовки за последние два месяца.

PC Week: За такое время можно сформировать основу для будущего прорыва?

А. Т.: Здесь так работают. Скорость просто неопишущая. Я с такой скоростью еще не сталкивался. И это во всем. Но и задачи сами по себе очень интересные.

PC Week: Я правильно понимаю, что наибольшую отдачу вы ожидаете именно на мобильном рынке? Все-таки LFD для систем Digital Signage, принтеры — это уже существующие рынки.

А. Т.: У меня примерно одинаковые ожидания от всех трех сегментов.

PC Week: Ожидания выражаются в чем? В объемах, в темпах роста?

А. Т.: В качественном росте. Вопрос в том, насколько мы сумеем подобрать ключи к конкретному сегменту и воспользоваться теку-

щей ситуацией. На мой взгляд, рынок готов к Enterprise Mobility, и мне кажется, что мы подобрали ключ к нему. Судя по тому, сколько людей собралось на форум — и партнеров, и представителей клиентов, все давно искали платформу, но никто не мог ее предложить. Что касается Digital Signage, то здесь я наблюдаю примерно то же — спрос является довольно фрагментированным и весьма неупорядоченным. Рынок Digital Signage нужно создавать, он еще не создан.

PC Week: Но уже довольно много решений, позиционируемых в категории Digital Signage, внедрено.

А. Т.: Да, есть внедрения. Но все это фрагментировано и основано на мультиплатформах. И потому телевизоры в кафе, воспроизводящие одну и ту же программу в офлайн-режиме, — это не Digital Signage. От современных систем Digital Signage это отличается так же, как телефон десятилетней давности отличается от современного смартфона. Вот когда установлено, скажем, 10 тыс. дисплеев, управляемых централизованно, и распределение контента осуществляется в режиме онлайн — это Digital Signage. Сейчас мы обрабатываем тестовую задачу по управлению контентом для Олимпиады — как пример новых возможностей, допустим, установлен рекорд, эта информация тут же обрабатывается, формируется статистика и через минуту все отображается на панели, скажем, в McDonalds во Владивостоке. Таким образом, мы говорим о совершенно ином уровне интерактивности и предоставления контента. И когда мы все это переведем в реальные сервисы для рекламодателя, а рекламодатель осознает в полной мере открывающиеся перед ним возможности, тогда можно будет говорить о прорыве на рынке. И это то, чего мы пытаемся добиться.

PC Week: Хорошо, рынку Digital Signage в России от силы три-четыре года. Но принтерный рынок давно сложился. И Samsung на нем присутствует давно. О каком скачке можно здесь говорить?

А. Т.: Всегда есть возможности развития, просто некоторые могут быть не очевидны на первый взгляд. На этом рынке действуют те же законы жанра, но он прижат вниз, и сейчас здесь имеет значение только эффективность. Ее нужно доказывать. И тогда можно перевернуть все — это вопрос правильной организации продаж. Для меня продуктовые категории вторичны — мне дают продукт, в котором я уже не сомневаюсь. Но нужно трансформировать его достоинства в бизнес-преимущества для заказчика, и это моя задача.

PC Week: Как вы оцениваете уровень проникновения мобильных технологий в корпоративный сегмент на данный момент?

А. Т.: Он довольно высокий. Мы все их внедряли тем или иным образом. Я был одним из первых в IBM, кто вытащил все, ▶

Нам по пути!

Ускорьте проектирование встраиваемой электроники

Как сократить и удешевить процесс разработки?
Как защитить инвестиции и ноу-хау?

Воспользуйтесь сервисами Дизайн-центра РТСофт!

RTSoft
сервисы и системы автоматизации

kontron
Certified Design Partner

Плата-носитель KENA
COM+ Express SMARC

x86, ARM, PowerPC, FPGA

105037, Москва, Никитинская 3, ЗАО «РТСофт». Тел.: (495) 967-1505
Факс: (495) 742-6829. e-mail: rtsoft@rtsoft.ru www.rtsoft.ru

► что можно, на телефон, и первым от этого отказался. Потому что неправильная реализация корпоративной среды на личном телефоне убивает саму идею. Корпоративную и личную среду нужно разделять — это главный урок, и на этом мы строим свою идеологию. Подозреваю, что в дальнейшем различных сред-контейнеров потребуются еще больше, потому что мир мобильных приложений меняется очень быстро и поставщики приложений и контента ищут новые возможности и сферы применения.

PC Week: То есть в то время как корпоративный рынок в массовом порядке поглощает iPhone и iPad, разработанные для потребителей, вы настаиваете на разделении личной и корпоративной среды в устройстве, готовы предложить ограниченное количество своих моделей, поддерживающих такую возможность (решение Knox), и полагаете, что это обеспечит вам прорыв на рынке?

А. Т.: Есть две ипостаси: пользовательские предпочтения и корпоративные. В первом случае это удобный интерфейс и наличие необходимых приложений, во втором — прежде всего соответствие корпоративной политике. Для потребителя драйвером является удобство. Вы выбираете удобное устройство для себя, а затем приносите его на работу. В развитии корпоративной мобильности это первая фаза. Поначалу все хорошо, но критическая масса возникающих проблем нарастает, приходит понимание, что есть личные данные, которые вы не хотите отдавать на корпоративную сторону, и есть корпоративные данные, которые не должны реплицироваться в облако Google или куда-либо еще. Значит, эти данные должны быть разделены. Собственно, конфликт этих сред существовал всегда. Есть ли решения на базе

других конкурентов? Есть. Но если вы не предприняли соответствующих мер, обычный jailbreak (перепрошивка операционной системы) позволит сделать подкоп под корпоративную среду. А забор с дыркой — это уже не забор. Knox такого не допускает и обеспечивает четкое разделение — это личное, а это корпоративное. Это качественно новое решение. И если появляются устройства, которые одновременно удовлетворяют интересы и пользователя, и корпоративной структуры, они будут выигрывать.

PC Week: Представляя свое подразделение, вы сказали, что будете акцентировать внимание на новые рынки. Речь идет о создании новых ниш?

А. Т.: На самом деле никто не знает, где кончается рынок и начинается ниша. Весь рынок состоит из ниш. Мы будем дифференцировать и структурировать рынок. Наши программы SEAP и SAFE как раз на это и направлены.

PC Week: Вы подчеркнули важность для вас партнерской экосистемы. Ее основу составят нынешние партнеры Samsung или партнерская сеть будет формироваться заново?

А. Т.: Будет формироваться отдельный B2B-канал. Конечно, в любом случае произойдет определенная интерференция B2C- и B2B-каналов, но чтобы стать членом B2B-канала, нужно соответствовать предъявляемым к нему требованиям, а они во многом иные. Нужно подтвердить способность обеспечить добавленную стоимость, показать свое решение и его значимость для корпоративного клиента. Мы открыты для новых партнеров, но фокус на привнесение добавленной стоимости обязателен.

PC Week: То есть фактически канала у вас еще нет?

ВКРАТЦЕ

ПК ASUS U38N — тонкий ноутбук с экраном Full HD

В середине мая в России начнутся продажи (по рекомендованной розничной цене 33 400 руб.) ноутбука ASUS U38N. Он выполнен на платформе AMD Trinity в стилистике премиальной серии Zenbook. Новинка работает на базе процессора A10-4655M, имеет клавиатуру с подсвет-



Ноутбуки ASUS серии U38 заключены в алюминиевый корпус

кой и функционирует под управлением Windows 8. Она снабжена 13,3-дюймовым сенсорным IPS-экраном с разрешением Full HD (1920×1080) и яркостью 350 нит.

Устройство имеет встроенную оперативную память (DDR3, 1600 МГц) емкостью 2 Гб, к которой посредством слота DIMM можно добавить ещё 2 или 4 Гб. Модель может комплектоваться либо SSD-накопителем емкостью 128 Гб и ин-

терфейсом SATA III, что обеспечивает максимальную производительность устройства, либо 500 Гб жестким диском (HDD) с частотой вращения шпинделя 5400 об/мин.

ASUS U38N имеет три порта USB 3.0 (один из них можно использовать для подзарядки внешних устройств), а также порты miniVGA и HDMI 1.4. Есть ридер для карт формата SD. Поддерживается беспроводной интерфейс 802.11 a/b/g/n.

Новинка (её масса составляет 1,55 кг) заключена в алюминиевый корпус с габаритами 326×227×5,5—18,6 мм. Емкость литиево-полимерной батареи устройства составляет 48 Вт·ч, что позволяет ему работать в автономном режиме до 7 ч.

Кроме того, в устройстве используются фирменные функции ASUS по управлению питанием ноутбука и зарядкой внешних устройств (Instant On & USB Charger+). В новинке применяется акустика B&O ICEpower (технология ASUS SonicMaster, разработанная в сотрудничестве с Bang & Olufsen ICEpower).

Ранее в продажу поступил ноутбук ASUS U38DT (ориентировочная цена — 28 800 руб.), заключенный в точно такой же корпус. Он также выполнен на базе процессора AMD Trinity (A8-4555M) и работает под управлением ОС Windows 8, однако обладает несенсорным 13,3-дюймовым экраном с разрешением HD (1366×768) и яркостью 300 нит (разницей в процессоре и технических характеристиках экрана и объясняется его более низкая цена). **В. М.**

А. Т.: В настоящее время, как и все наше направление, он активно меняется и выстраивается. У нас уже есть первые серебряные партнеры в рамках нашей партнерской программы SEAP, такие как компания «АйТи», iBox, С-Терра,

НИИ СОКБ. Активно ведется работа с операторами связи, разве это не канал? Так что уже есть с кем работать и куда развиваться дальше.

PC Week: Спасибо за беседу.

Oracle SPARC

реклама

Рекордно быстрые серверы для самых требовательных ИТ-задач

Идеальная платформа для «облака»
Запускайте качественные продукты и услуги сразу

Ускорение бизнес-процессов
Выполняйте операции мгновенно



Высочайшая отказоустойчивость
Доступность и безопасность Ваших приложений

Встроенные технологии виртуализации
Используйте ресурсы Вашего сервера на все 100%



КРОК, 111033, Москва, ул. Волочаевская, д. 5
Т: (495) 974 22 74 | Ф: (495) 974 22 77
E-mail: croc@crok.ru
www.croc.ru/t5



Аутсорсинг бизнес-процессов в России: непростое настоящее и большое будущее

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

Потенциал российского рынка аутсорсинга бизнес-процессов эксперты оценивают как огромный, а его текущий объем — наоборот, как незначительный в сравнении с развитыми западными странами. Статистика по на-

КОНФЕРЕНЦИИ

шему рынку весьма скромна и более чем приблизительно: 2,5—3 млрд. долл.; в таком диапазоне оценил величину коммерческой составляющей рынка Сергей Македонский, президент российской ассоциации стратегического аутсорсинга АСТРА. Таким образом, даже руководитель ведущей структуры в области аутсорсинга, как мы видим, располагает цифрами, погрешность которых составляет 17—20%.

О текущем состоянии российского рынка аутсорсинга бизнес-процессов, о его проблемах и актуальных вопросах развития, а также о конкретных проектах и шла речь на конференции “Аутсорсинг бизнес-процессов: повышение эффективности финансовой службы”, проведенной под эгидой газеты The Moscow Times. Но прежде чем перейти к основным тезисам наиболее интересных докладов конференции, выделим основной, по



Сергей Македонский рассказал о том, что можно и нужно делать в целях развития российского рынка аутсорсинга уже сегодня

мнению экспертов, тренд российского рынка в сфере аутсорсинга финансовых процессов: пока в большинстве реализуемых проектов речь идет об аутсорсинге расчета зарплаты. Вместе с тем отмечается, что многие предприятия, уже реализовавшие у себя это направление, изучают возможность передачи специализированным сервисным компаниям других участков работы финансовой службы — кассовых операций, взаимоотношений с поставщиками.

Российский рынок аутсорсинга — взгляд со стороны

Сергей Македонский первым делом напомнил участникам конференции о качественных различиях в понимании целей и в подходах к реализации проектов по аутсорсингу между российскими и западными компаниями. В странах с постиндустриальной экономикой (к которым сегодня уже относятся не только Япония, США и развитые государства Западной Европы, но и многие страны Латинской Америки и Юго-Восточной Азии, подчеркнул он) при аутсорсинге внутренних процессов бизнес в первую очередь думает об инновациях, которые он может получить в результате стратегического партнерства с аутсорсинговой компанией, а также о вопросах социальной ответственности. В России же аутсорсинговые проекты по-прежнему рассматриваются в первую очередь как способ снижения издержек на поддержку тех или иных бизнес-процессов (отметил здесь, что в ходе конференции данный тезис был неоднократно подтвержден вопросами из зала), а уж затем оценивается с любых других точек зрения.

Проигрывает Россия не только в степени развитости внутреннего рынка аутсорсинга, но и на международных рынках: объем экспорта услуг российских ИТ-специалистов Сергей Македонский оценил на уровне 150—200 млн. долл., в то время как объем участия индийских программистов на рынке офшорного программирования еще 15 лет назад оценивался на порядок большей величиной — 12 млрд. долл. В последнее время на глобальный

рынок активно продвигается Китай, констатировал он, в ближайших планах которого — подготовка 1,2 млн. сертифицированных по международным стандартам специалистов по аутсорсингу.

Такие невеселые для России расклады, заметим со своей стороны, вызывают такое ощущение, что хотя железный занавес давно поднят, на его месте неожиданно вырос некий ментальный забор, мешающий обитателям когда-то самой читающей, да и сегодня не самой глупой страны полноценно участвовать в международном разделении труда на базе современных подходов.

В качестве негативных факторов минувшего года Сергей Македонский вскользь

упомянул историю с компанией “Оборонсервис”, которая, как известно, — констатируем с сожалением, но уже почему-то без особого удивления — не столько привлекала подрядчиков для выполнения внутренних бизнес-процессов российской армии, сколько активно выводила на аутсорсинг ее финансы. Эта история стала серьезным ударом по имиджу аутсорсинга, считает докладчик. Второй негативный фактор, названный г-ном Македонским, — законопроект о запрете заемного труда, конфликтующий, по его оценке, с глобальными тенденциями в данной сфере. Заметим по этому поводу, что на счет данного законопроекта нет единой точки зрения. Некоторые эксперты не считают, что он работает против аутсорсинга, и уверены, что направлен он против недобросовестного аутстаффинга, когда работодатель экономит на том, что не предоставляет работнику социальных гарантий.

На данном этапе становления российского рынка аутсорсинга его игрокам и участникам вполне по силам формировать стандарты индустрии, готовить кадры, постепенно консолидировать рынок услуг, повышать доверие к нему, и работа по всем этим направлениям ведется, подчеркнул г-н Македонский.

Инсорсинг как разновидность аутсорсинга

Маргарита Ефремова, директор по отчетности телекоммуникационной компании TELE2, рассказала о проекте создания Общего центра обслуживания (ОЦО) в Воронеже, куда был выведен ряд внутренних бизнес-процессов по формированию отчетности из региональных подразделений (в России компания работает в сорока регионах, имеет более 20 млн. абонентов и 19 юридических лиц).

Многие практики аутсорсинга очень хорошо ложатся на инсорсинг, признала Маргарита Ефремова, но есть и отличия. В числе проблем инсорсинга она назвала отсутствие соглашений об уровне обслуживания (SLA) — обязательного документа в случае аутсорсинга, в котором, как правило, прописываются штрафные санкции за несвоевременное представление информации. Отсутствие SLA может сделать болезненными взаимоотношения инсорсингового центра с бизнес-подразделениями в плане своевременного получения информации, необходимой для форми-

рования отчетности, и здесь на главные роли выходят корпоративная дисциплина и методы административного воздействия на тех, кто ее нарушает.

Основными предпосылками для реализации проекта стали нарастающая неэффективность процессов учета и отчетности (в компании ежемесячно формируется 43 пакета управленческой отчетности и отчетов по МСФО) и сравнительно большие для телекоммуникационной отрасли косвенные затраты финансового департамента. На предварительном этапе была осуществлена унификация бизнес-процессов и документооборота, создано их описание, выделены целевые бизнес-процессы, за каждым из которых закреплен ответственный департамент.

Одной из базовых стала система электронного документооборота (ЭДО), посредством которой и реализована передача бухгалтерских документов, разнообразной статистики из местных бухгалтерий в ОЦО. В планах ее развития — интеграция с системами бюджетирования, учета, финансовой аналитики, а также внедрение ЭЦП.

На сессии вопросов у Маргариты Ефремовой заинтересовались, где после создания ОЦО хранится первичная документация. “Первичка” на бумаге находится в местах, в регионах, пояснила она, но электронные копии передаются в ОЦО и хранятся там. Налоговые органы осуществляют выборочные проверки с выездами в регионы, при этом общение региональных подразделений и налоговиков ограничивается представлением первичных документов по запросу. Общение с налого-



Президиум активно участвовал в работе конференции

вой инспекцией и решение возникающих вопросов является зоной ответственности ОЦО, подчеркнула г-жа Ефремова.

Расчет зарплаты на стороне

Любовь Посикера, директор по персоналу Yves Rocher, рассказала об опыте передачи расчета зарплаты на аутсорсинг в консалтинговую компанию BDO (в ее аутсорсинговое подразделение). В ходе проекта был реализован переход от расчета зарплаты на нескольких “домашних” системах “1С” в компаниях, входивших на тот момент в группу (“Надеждафлер”, “Ив Роше Восток” и “Флоранна” — вскоре они объединились в рамках одного юридического лица), на расчет зарплаты в системе, установленной в BDO, без приобретения заказчиком собственно продукта “1С”. То есть в данном случае мы имеем классический пример покупки сервиса расчетной зарплаты: покупатель регулярно передает данные, необходимые для расчета, в сервисную компанию, та осуществляет расчет и возвращает заказчику полученные данные. Проект интересен еще и тем, что был реализован довольно давно — в ноябре 2010 г., а следовательно, заказчик имел достаточно времени, чтобы на практике оценить его результаты.

Рассказывая о предыстории проекта, г-жа Посикера отметила, что с целью выбора компании-партнера был организован и проведен тендер. Исходные требования к потенциальному партнеру помимо расчета зарплаты включали сохранение кадрового делопроизводства на стороне заказчика, круглосуточную работу системы, возможность всех видов расчета, предусмотренных ГК РФ, его обеспечение расчета в соответствии с техзаданием, а также снижение затрат в сравнении с “домашним” вариантом расчетов. Когда принималось решение в пользу BDO, оценивались, в частности, стоимость запуска проекта (важное условие: что бы ни произошло на старте, оговоренная величина не должна измениться), стоимость основной услуги по расчету (обычно — в зависимости от количества обсчитываемых сотрудников), дополнительных настроек (например, по кадровому делопроизводству; обычно измеряется в часах работы), а также стоимость рабочих мест, подготовки и сдачи регулярных отчетов.

В ходе реализации проекта был изменен ряд бизнес-процессов, отметила Любовь Посикера, реализована новая бизнес-модель расчета (подготовка данных, передача, получение результатов), а основным итогом стало снижение затрат на расчет зарплаты (в частности, было сокращено несколько бухгалтеров).

Судя по всему, компания Yves Rocher довольна проведенным проектом и рассматривает на длительное сотрудничество с аутсорсинговой компанией. Вместе с тем, отвечая на вопрос из зала, г-жа Посикера сообщила, что в случае разрыва отношений в SLA предусмотрена передача заказчику копии базы данных в течение трех дней. Впрочем, как отмечают эксперты, данное условие не является чем-то исключительным, любая профессиональная аутсорсинговая компания еще на этапе заключения договора сама предлагает клиенту “стратегию выхода”, т. е. порядок

действий при возврате бизнес-процесса на сторону заказчика либо при его переносе в другую сервисную компанию.

Юридически значимый ЭДО

Можно предположить, что в перспективе одним из популярных направлений аутсорсинга станет организация юридически значимого электронного документооборота. Эксперты отмечают, что в России наконец-то сформирована законодательная база, позволяющая делать это. Перспективность данного направления получила

подтверждение и на конференции, где среди прочего были сделаны доклады, посвященные внутренним проектам российских компаний по реализации юридически значимого безбумажного документооборота. Например, с сообщением на эту тему выступила Елена Плетнева, главный бухгалтер HeadHunter, рассказавшая о подобном проекте по организации ЭДО с контрагентами. По итогам 2012 г. ситуация изменилась в лучшую сторону, отметила она, так что сегодня “электронка” и законодательно, и технически, и психологически, по ее словам, — “это уже не сложно”. Альберт Салимов, руководитель группы “Новые проекты” компании “1С”, рассказал о совместном решении “1С” и компании Taxcom, имеющем специальный встроенный модуль по организации защищенного документооборота с контрагентами. Директор петербургского филиала Taxcom Елена Барвицкая отметила облачное решение своей компании, позволяющее предприятиям организовывать комплексный юридически значимый документооборот на базе ЭЦП, и рассказала о конкретном проекте, где оно уже было применено; при этом она подчеркнула большое значение для подобных проектов специальных методических разработок.

Два ИТ-руководителя решают проблемы управления данными

ПОЛ АЙМАН

В должности ИТ-администратора отделе Health Systems Темпльского университета Трейси Риджио работает уже восемь лет, и за это время объем данных, собираемых академическим медицинским центром, подскочил с 18 Тб до 1,8 Пб.

А Брендон Келли, вице-президент по ИТ и СЮ компании American Municipal Power (AMP), оптового поставщика электроэнергии для муниципальных систем энергоснабжения, вспоминает, что когда-то для резервного копирования данных всех своих систем AMP использовала 22 разных процесса.

Общая черта этих двух ИТ-специалистов состоит в том, что сегодня для задач архивирования и восстановления данных они применяют одинаковое программное решение — Simpana фирмы CommVault. Однако контекст, в котором сформировались их стратегии управления данными, различен.

Риджио не участвовала в решении Temple использовать систему CommVault, так как оно было принято десять лет назад, за два года до ее прихода на нынешнее место работы. Однако она знала, с какими трудностями сталкивался ее наниматель, покуда не понял, что ARCserve Backup компании CA не обеспечивает функциональность, необходимую медицинской организации. Ей требовалась удобная в работе платформа, которая могла бы адаптироваться к быстрому росту, ожидавшемуся в Temple.

Ведь теперь, спустя десятилетие, вычислительная сеть Temple обслуживает больше семи тысяч пользователей, работающих в медицине, высшем образовании и других сферах.

Через пять лет после установки ПО Simpana в Temple решили расширить использование продукта, выйдя за рамки простого резервирования и восстановления и освоив ряд его более новых функций, включая архивацию и eDiscovery, позволяющую быстро искать, отбирать, шифровать и дешифровать заархивированные документы.

Основную массу данных, не нужных в настоящий момент пользователям, Риджио несколько раз в год переносит в архив вторичного хранилища, и это уменьшает объемы информации, которую надо архивировать каждый день или каждую неделю. А функция eDiscovery обеспечивает ей доступ к заархивированным данным.

“В больнице все данные, неважно, заархивированы они или нет, должны быть мгновенно доступны. Представьте ситуацию, когда пациенту требуется неотложная помощь, а истории его болезни нет под рукой. Это никуда не годится”, — пояснила она, добавив, что необходимыми функциями обладает ПО далеко не каждой фирмы.

Что касается AMP, то Брендон Келли лично принимал решение интегрировать систему CommVault. На должность СЮ он заступил в 2010 г. и сразу распорядился провести инвентаризацию используемых в компании процессов резервирования и восстановления данных.

“Выяснилось, — говорит он, — что полное резервирование серверной среды у нас состояло из 22 разных процессов. Я сказал тогда, что нам нужна одна ясная процедура, которая решала бы проблему в целом и, что еще важнее, обеспечивала бы легкость восстановления. Потому что архивация без возможности быстро восстановить данные вещь настолько беспо-

лезная, что ею можно вообще не заниматься”.

Он обратился с запросом в 12 фирм, включая всех крупных игроков рынка, и в итоге решил с октября 2011 г. заключить контракт с CommVault.

Хотя Келли не раскрыл имена фирм, с которыми он контактировал, мы можем назвать продукты крупных игроков в сфере архивации и восстановления — это ARCserve Backup компании CA Technologies, связка Avamar и NetWorker корпорации EMC, IBM TSM, Backup Exec 2012 и NetBackup 8.5.0 разработки Symantec и, наконец, CommVault.

“Мы выяснили, что при договоре с CommVault сможем не только решить основную задачу резервирования и восстановления, но и запустить в действие систему, позволяющую наряду с архивацией использовать важный компонент eDiscovery”, — рассказал Келли.

Он вспоминает, что AMP тогда испытывала бурный рост, который ускорился после ввода в действие нескольких электростанций, и ожидалось, что объемы данных также будут стремительно расти: “Мы понимали, что архивация со временем будет становиться все более узким местом”.

Выбирая поставщика решения, для начала Келли создал перечень упорядоченных по приоритету нужд AMP и каждое предложение оценивал по способности удовлетворить эти нужды. Чтобы облегчить задачу, он сформулировал ряд вопросов.

• Дает ли ПО простое интегрированное решение, способное разом справиться со всеми нужными задачами? (Требовалось, чтобы данные всех сред — будь то Windows, Linux, Oracle и т. д. — архивировались одной системой.)

• Является ли поставляемый продукт основным бизнесом его производителя? (Желательно, чтобы все его деньги под исследования и разработки тратились на усовершенствование и поддержку данного продукта.)

• Является ли продукт аппаратно-независимым? (Келли желал купить ПО, а не аппаратуру, и оно должно было одинаково функционировать на серверах любых типов.)

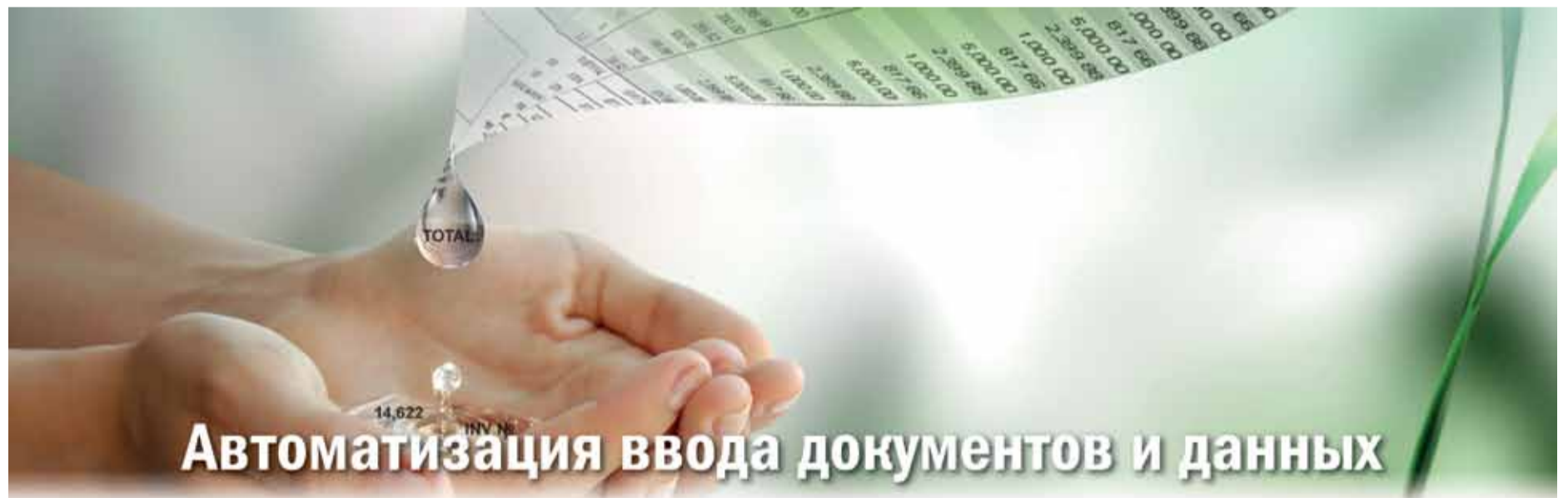
• Прост ли продукт в администрировании?

“Наши прежние 22 процесса еженедельно отнимали 24 часа рабочего времени, — говорит Келли. — Теперь же мы тратим около четырех часов в неделю. Только это экономит 60 тыс. долл. в год. И нам больше не нужен сторонний консультант для еженедельного обновления сред контроля качества, разработки и тестирования: теперь все автоматизировано. А это еще 60 тыс. экономии”.

Тем не менее, говорит Келли, главным была не экономия, а гарантия, что AMP получает безопасный и надежный продукт, позволяющий при необходимости восстановить все требуемые данные.

Система практически сразу себя оправдала.

“Уже через две недели после запуска в действие CommVault, — вспоминает Келли, — отказало одно из наших базовых критических приложений. И мы справились с восстановлением системы за четыре часа, потеряв лишь пять минут транзакций. Если бы мы использовали прежние 22 системы, то на восстановление ушло бы несколько суток. И мы все это время не смогли бы обрабатывать транзакции, не говоря уже об их потере. По сути за один тот день продукт себя окупил”.



Современным компаниям приходится оперативно обрабатывать огромные объемы документов. ABBYY предлагает линейку удобных и функциональных программ для автоматизации ввода документов в государственных и коммерческих организациях:

ABBYY FlexiCapture – высокопроизводительное и надежное решение для потокового ввода документов и данных. Продукт автоматизирует извлечение информации из бумажных документов и сохраняет данные в информационной системе предприятия.

ABBYY Recognition Server – корпоративное решение для распознавания текста и перевода документов в электронные редактируемые форматы.

ABBYY ScanStation – простая в использовании профессиональная программа для потокового сканирования документов.

www.ABBYY.ru/products/business/

ABBYY

Клиника “Медицина” меняет подход к лечению онкологических заболеваний

ОЛГА ПАВЛОВА

В апреле в клинике “Медицина” состоялось официальное открытие нового лечебного корпуса, в нем пациенты с онкологическими заболеваниями смогут получить комплексное медицинское обслуживание, которое сегодня успешно практикуется во всем мире. Данное событие явилось продолжением той работы, которую ведут руководители и коллектив клиники с 1990 г., по совершенствованию методов диагностики и лечения онкологических заболеваний. Строительство продолжалось два года и проходило не без сложностей, вызванных тем, что новое здание должно было точно вписаться в установленные пространственные границы.

Главной причиной, почему было решено построить именно онкологический центр, президент клиники “Медицина”, академик РАМН Григорий Ройтберг назвал катастрофическое отставание России в этой области. Так, в нашей стране продолжительность жизни после постановки диагноза, по официальным данным, составляет четыре года, тогда как в Европе — четырнадцать. Хотя и эти наши официальные четыре года г-н Ройтберг считает обыкновенной манипуляцией, а на деле ситуация еще более печальная.

Вместе с тем он обратил внимание на чрезвычайно высокий уровень заболеваемости, наблюдаемый в наше время. В частности, по данным израильской статистики (которая, по всей видимости, не слишком сильно отличается от отечественной), каждая седьмая женщина заболевает или уже больна раком молочной железы и такое же соотношение существует для рака простаты у мужчин.

Интересно, что, по мнению Григория Ройтберга, оснащение онкологического центра не следует рассматривать как некую инновацию в борьбе с онкологическими заболеваниями: “Мы просто взяли и полностью повторили все стандарты и лучшие мировые достижения в области технологий диагностики и лечения злокачественных опухолей. Тем самым мы создали центр, ничем не отличающийся по качеству от ведущих лечебных учреждений мира”. В клинике “Медицина” надеются, что применение на практике наиболее эффективных методов диагностики и лечения рака позволит поднять качество жизни онкологических пациентов в России на принципиально новый уровень и существенно увеличить продолжительность их жизни.

Сегодня в новом 12-этажном корпусе площадью 20,6 тыс. кв. м расположились онкологический центр Sofia, созданный совместно с центром Memorial Sloan-Kettering Cancer Center (США), клиникой Davidoff (Израиль) и отделением химиотерапии Университетской клиники Мартина Лютера (Германия), а также многопрофильный стационар, включающий сто одноместных палат, блок интенсивной терапии на 16 реанимационных коек, четыре операционных зала, приемный покой и диагностические отделения.

Общий размер инвестиций, направленных на строительство нового корпуса и приобретение оборудования, составляет

4,28 млрд. руб. Строительство осуществлялось за счет собственных средств клиники “Медицина”, заемных средств и инвестиций международной финансовой корпорации IFC. Как ожидается, открытие нового корпуса позволит дополнительно создать порядка 400 новых рабочих мест в течение трех лет.

Нововведения в лечении

В клинике “Медицина” впервые в России лучевая терапия начала осуществляться на линейных ускорителях новой модели, позволяющей точно воздействовать на новообразование, рассказал главный врач отделения, профессор Юрий Восканян. Данный метод лечения позволяет убить злокачественную опухоль путем воздействия на нее ионизирующего излучения. Ранее эта процедура была очень травматичной и опасной, вызывала много осложнений. Но произошедшие в последние годы значительные изменения в этой области превратили ее в ведущую технологию, с которой начинают своё лечение, например, 60% больных в США.

Отделение лучевой терапии находится в подвальном помещении нового здания на глубине 8 м и занимает площадь в 748 кв. м. Там находятся два современных линейных ускорителя TrueBeam американской фирмы Varian (один из них работает около месяца и к настоящему времени уже принял первые десятки больных, а второй находится в процессе установки, которая закончится в июле текущего года). Каждый ускоритель располагается в специаль-



Григорий Ройтберг: “К настоящему времени сделано самое главное — полностью автоматизировано управление качеством медицинской помощи”



Smart-палаты оборудованы системами дистанционного управления, действующими по принципу “умного дома”

ном бункере (каньоне), который отгорожен от остальных помещений дверью массой более 2,5 т и стенами толщиной более 2 м, что полностью исключает утечку ионизирующего излучения.

В ускорителе TrueBeam реализованы самые современные технологии, благодаря чему, по словам г-на Восканяна, он имеет аналогов в мире по скорости, точности и безопасности излучения. Так, чрезвычайно высокая точность позиционирования мишени облучения (возможное отклонение пучка лучей от границы опухоли составляет всего 0,75 мм) позволяет удалять опухоль без хирургической операции за один сеанс. Для сравнения: при облучении опухоли легкого площадью 2 см² с помощью линейных ускорителей предыдущего поколения, используемых сегодня в России, убивается 250 см² ткани, тогда как TrueBeam сокращает площадь поражения в 30 раз — до 8 см².

Такие показатели, отметил Юрий Восканян, обусловлены четырьмя ключевыми отличительными особенностями модели TrueBeam. Во-первых, в сам ускоритель встроен компьютерный томограф, позволяющий перед каждым сеансом облучения контролировать положение опухоли и корректировать направление пучка. Во-вторых, облучение проводится в трехмерном пространстве, когда пучок лучей движется вслед за опухолью, смещающейся вместе с дыханием пациента. В-третьих, установка обеспечивает режим сверхвысокой мощности облучения (до 2400 МЭ/мин, что в 11—12 раз больше, чем в обычных ускорителях) и позволяет распределять дозу энергии в объеме облучения (т. е. направить большую дозу в более активные зоны опухоли, а наименьшую — на периферию). И наконец, весь сеанс облучения происходит за один оборот арки, занимающий менее 2 мин, что обеспечивает пропускную способность модели TrueBeam за одну смену (6 ч) — от 24 до 30 пациентов (для обычной установки — 6 больных за 8 ч).

Облучению предшествует процесс планирования лечения с помощью компьютерного симулятора, включающего 16-срезовый компьютерный томограф, систему лазерной навигации, которая строит координаты человеческого тела, и камеру инфракрасного слежения за дыхательными движениями. В результате сканирования пациента врач получает информацию о том, где находится каждая точка опухоли в трехмерной системе координат в любую фазу дыхательного цикла с точностью 0,7 мм. На основании этой информации он пишет предписание медицинскому физико — куда и какая доза должна быть направлена, а тот, в свою очередь, настраивает программу для линейного ускорителя.

Применение данной технологии однократного лечения считается альтернативным для пациентов, которым требуется повторное облучение или у которых метастазы располагаются в труднодоступных местах. Оно не требует госпитализации в стационар и практически не сопровождается развитием лучевых осложнений.

Но для эффективного лечения пациентов одного ускорителя мало — нужна подготовленная команда, отметил г-н Восканян: “В течение года все специалисты отделения прошли обучение принципам работы с моделью TrueBeam и стажировку в ведущих международных клиниках. В дополнение к этому требуется строгое следование международным протоколам. Отступление от них — особенно при использовании доз высокой мощности — недопустимо, поскольку для пациента это может закончиться трагедией”.

Нововведения в ИТ-инфраструктуре

В новом корпусе реализована инновационная ИТ-инфраструктура по принципу Smart-клиники, куда входят в том числе Smart-операционные и Smart-палаты, оборудованные системами дистанционного управления, действующими по принципу “умного дома”.

В онкологическом центре используются системы цифровых архивов, которые позволяют хранить результаты медицинских исследований, получаемых с различного оборудования (компьютерный и магнитно-резонансный томографы, рентгеновские установки, аппаратура ультразвуковых исследова-

ований, эндоскопическое оборудование). Соответственно необходимыми требованиями к Smart-клинике стали электронная система передачи данных и централизованное управление инженерной и ИТ-инфраструктурой. Как утверждает, она рассчитана на большой объем передаваемой информации с высокой степенью безопасности и отказоустойчивостью, соответствующей требованиям законодательства РФ.

Smart-операционные оснащены автоматической системой контроля за анестезиологическим оборудованием. При этом вся аппаратура, используемая в операционных, заблаговременно настраивается с учетом всех необходимых данных, а во время



Новый линейный ускоритель TrueBeam уже принял первых пациентов

операции производится видеозапись и запись показаний всех приборов, что дает возможность удаленной консультации специалистов.

Smart-палаты тоже оборудованы таким образом, чтобы предоставить пациентам и медицинскому персоналу оптимальные условия и высокий комфорт при проведении лечебно-диагностических мероприятий. Как рассказал менеджер проекта по созданию Smart-палаты Михаил Новиков, в каждой палате установлены два компьютера: планшет со специализированным ПО и сервер, располагаемый за большим телевизором на стене и предоставляющий возможность разграниченного управления доступом к электронной медицинской карте, управления инженерной инфраструктурой (шторами, жалюзи, кондиционером), не вставая с больничной койки. Помимо этого пациенты могут общаться со своими родственниками и близкими по скайпу, играть в интерактивные игры и даже выполнять свои рабочие обязанности, например читать электронную почту.

Еще одной новинкой Smart-палаты стала система заказа питания в стационаре, разработанная специалистами ИТ-службы клиники. С помощью этой системы пациенты могут выбирать себе питание в рамках назначенного доктором стола. Диетсестра осуществляет контроль сделанных заказов и формирует отчеты, по которым заказываются продукты на весь стационар.

В клинике “Медицина” надеются, что с полномасштабным введением в действие нового корпуса удастся на 15—20% увеличить число выявленных повторных злокачественных новообразований, в 5—8 раз снизить частоту рецидивов, на 15—20% снизить показатели онкологической запущенности и на 25—30% — статистику смертности от них.

К настоящему времени сделано самое главное — полностью автоматизировано управление качеством медицинской помощи, считает Григорий Ройтберг. Но на этом он и его коллеги не собираются останавливаться — уже сейчас идет строительство нового большого онкологического центра площадью 45 тыс. кв. м в Химках, который, как предполагается, вступит в действие через два с половиной года. □

На пути к 5G

ПЕТР ЧАЧИН

Как изменится мир под влиянием технологий, соединяющих общество, в 2020-м и последующих годах? Этот вопрос является предметом активных исследований ряда телекоммуникационных вендоров и операторских компаний и связан, в частности, с разработкой новой концепции мобильной связи пятого поколения (5G). Некоторые аспекты 5G обсуждались на Всемирном конгрессе мобильной связи MWC 2013 в Барселоне, а Европейская комиссия намерена выделить 50 млн. евро на проведение R&D в области 5G.

Исторически новые поколения стандартов сотовой связи появлялись каждые 10 лет, начиная с первого 1G (NMT), стартовавшего в 1981 г. Второе поколение — 2G (GSM) — пришло в 1992 г., третье — 3G (W-CDMA) — возникло в 2001 г. и четвертое — 4G (3GPP Long Term Evolution) — обозначилось в 2010-м. Так что внедрение стандарта пятого поколения 5G, который неминуемо придет в ближайшем будущем и должен потеснить 4G, по мнению многих экспертов, можно ожидать в районе 2020 г.

Очевидно, что к тому времени объемы и скорости мобильной передачи данных существенно вырастут по сравнению с сегодняшними. В то же время количество подключенных устройств, по данным фирмы Ericsson, к этому времени увеличится от 10 до 100 раз. Это предъявит новые требования к операторам, чьи сети должны будут справляться с огромными объемами трафика и большим числом подключенных устройств.

Ведущие телекоммуникационные компании мира работают над созданием новых технологий, которые, являясь до-

полнением к постоянно развивающемуся функционалу, обеспечат работу более эффективных, расширяемых универсальных сетей. Примером такого решения может стать развертывание сверхплотных сетей в местах с наибольшей частотой обращений, таких как библиотеки и университеты, где сервисы на базе облачных вычислений имеют решающее значение для удовлетворения потребностей клиентов.

Компании рассматривают 5G как возможность для пользователей полностью раскрыть потенциал технологий мобильной связи и новых сервисов, а для операторов связи реализовать дополнительные источники дохода. При этом в фокусе внимания концепции 5G стоит не столько технологический аспект, сколько улучшение пользовательского опыта посредством интеграции ряда других современных технологий. Переход на 5G должен решить задачу управления 50 млрд. подключенных устройств наиболее надежным и экономически эффективным способом.

И хотя технические возможности ныне действующего стандарта 4G LTE далеко не исчерпаны, наука не стоит на месте и в исследовательских центрах создаются новые технологии и решения, которые со временем могут быть положены в основу будущей концепции развития 5G. Это касается как магистральной инфраструктуры, так и сетей радиодоступа.

В качестве примера могут служить разработки Bell Labs, научно-исследовательского центра компании Alcatel-Lucent, которые создают основу для будущих оптических коммуникаций, а также компании NTT DoCoMo, которая осуществила успешный эксперимент по высокоскоростной беспроводной передаче данных.

Их результаты в десятки раз превышают те среднеотраслевые показатели, которые имеются сейчас.

По мере того как технология 100 Гбит/с становится отраслевым стандартом, в Bell Labs объявили о достижении пропускной способности сети в 1 Тбит/с на одну длину волны, открыв тем самым возможность широкого использования терабитных интерфейсов в коммуникационных сетях.

А мобильный оператор NTT DoCoMo и Токийский технологический институт осуществили успешный эксперимент по беспроводной передаче данных на скорости 10 Гбит/с в городе Исагики (Япония). Передача пакетов была произведена в направлении с абонентской системы на базовую станцию. Для проведения теста инженеры использовали полосу 400 МГц в диапазоне частот 11 ГГц. Передача велась из автомобиля, движущегося со скоростью около 9 км/ч. Указанная скорость передачи данных была достигнута с помощью технологии Multiple Input — Multiple Output (MIMO), которая разбила данные на несколько потоков. Для передачи одновременно использовались восемь антенн, а для приема — 16.

Успешный эксперимент в Японии стал очередным шагом на пути к сетям 5G, считают эксперты. Конечно, до коммерческого применения новых стандартов еще далеко, инженерам предстоит решить немало проблем, но их разработка и развитие прокладывают дорогу для формирования информационно-насыщенного будущего глобальных коммуникаций. Причем интерес к технологиям 5G уже начинает выходить за рамки компаний-первопроходцев и привлекает пристальное внимание международных организаций, таких как ЕС.

Европу надо вернуть в самый центр разработки стандартов мобильных технологий, считает Нели Крус, вице-прези-

дент Европейской Комиссии. Для этого предполагается вложить 50 млн. евро в исследования следующего поколения подвижной связи, т. е. мобильных технологий 5G, которые должны появиться к 2020 г. По оценкам ЕС, с 2010 по 2020 гг. мобильный трафик в мире вырастет в 33 раза.

“Я хочу быть пионером европейской промышленности 5G, основанной на европейских исследованиях и создании рабочих мест в Европе, — сказала г-жа Крус. — И мы будем вкладывать наши средства там, где живем”. Новая волна финансирования научных проектов “обещает принести передовые сверхскоростные технологии мобильного ШПД в повседневную жизнь европейцев”.

В выступлении еврокомиссара были упомянуты и другие существующие в ЕС исследовательские проекты по изучению архитектурных и функциональных требований к 5G (5GNOW, iJOIN, Mobile Cloud Networking и MOTO). По словам Нели Крус, корпоративные игроки в Европе уже сотрудничают с академическими и другими институтами для того, чтобы быть вовлеченными в проекты совместно с British Telecom, Deutsche Telekom, Telecom Italia, Telefonica в Испании, Portugal Telecom и такими крупными телекоммуникационными вендорами, как Alcatel-Lucent, Ericsson, Nokia и Siemens.

По данным European Communications/eNewsletter, с 2007 по 2013 гг. Европейский Союз инвестировал около 700 млн. евро в исследования сетей будущего, из которых половина была выделена специально для развития беспроводных технологий, включая 4G. И хотя сегодня в 17 из 27 стран Евросоюза нет даже мобильных сетей LTE, похоже, что Европа всерьез решила бороться за звание континента, который будет занимать лидирующие позиции в области развития технологий пятого поколения.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ►

Корпоративный отдел

ЮЛМАРТ
BUSINESS

Мы не боимся штрафов за превышение скорости работы

Поставка офисной техники для бизнеса:

- высокая скорость обработки заказов
- персональный менеджер для каждого клиента



*Business — бизнес

О+ Реклама: ЗАО «Юлмарт», 190121, Санкт-Петербург, улица Писарева, дом 10, лит. А, пом. 4-Н, ОГРН 108984806423

ulmart.ru

Приживутся ли бизнес-приложения в публичных облаках

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

В последнее время все более активно обсуждаются перспективы переноса корпоративных бизнес-приложений в публичные облака. Много сказано о достоинствах такой схемы и сопровождающих ее рисках. Даже приняв во внимание все разумные опасения, сегодня очевидно, что модель SaaS доказала свою конкурентоспособность и на рынке бизнес-приложений. Самый убедительный пример демонстрирует поставщик облачных CRM-сервисов компания Salesforce, начавшая несколько лет назад с нуля и имеющая сегодня годовую оборот 3 млрд. долл. Согласно Gartner, объем продаж облачных CRM-систем в 2012 г. оценивается на уровне 4,48 млрд. долл. (объем всего CRM-рынка — 18 млрд. долл.), а к 2015-му достигнет 6,3 млрд. долл. Рынок облачных комплексных ERP-систем не столь активен, но и здесь о своих амбициозных планах уже объявили практически все ведущие вендоры. Можно смело констатировать, что отрасль стоит на пороге больших перемен. Но готовы ли к ним все игроки?

Чтобы лучше понять ситуацию, мы обратились к экспертам из ряда ведущих отечественных и зарубежных компаний. Одними из первых вопросов, волнующих всех игроков, были следующие: как переход к облачной эксплуатации бизнес-приложений скажется на вендорах, их партнерах-консультантах и заказчиках и каким основным требованиям должны удовлетворять приложения, чтобы их можно было запускать в публичном облаке?

“Несомненно, переход на облачную модель эксплуатации бизнес-приложений существенно повлияет на взаимоотношения вендоров, партнеров и заказчиков, — убежден директор департамента Microsoft компании TopS BI Максим Кислицкий. — Прежде всего изменится структура инвестиций в проект: вместо существенных затрат на внедрение приложений появится модель оплаты за услугу по факту ее использования. В результате чего произойдет перераспределение средств, получаемых вендором и партнером. Поскольку приложения, запускаемые в публичном облаке, как правило, имеют меньшие возможности кастомизации, чем классические системы, то роль партнеров в процессе их развертывания снизится. В то же время у партнера появляется возможность выстраивания долгосрочных взаимовыгодных отношений со своими клиентами по комплексной поддержке SaaS-решений”.

По мнению эксперта по развитию бизнеса представительства SAP в СНГ Инны Ожогойной, вырастет роль сервис-провайдера, которая ранее была весьма незначительной. В западной, да и российской практике роль сервис-провайдера осваивают как системные интеграторы, предоставляющие сервисы из своих или арендованных дата-центров, так и консалтинговые фирмы, добавляющие в свой пакет услуг облачные ИТ-сервисы. А кроме того, многие вендоры (SAP, Microsoft, “1C”) сами становятся сервис-провайдерами, предлагая свои решения в виде облачных сервисов. “В бизнесе партнеров-консультантов тоже будет много изменений, — считает технический директор центра технической поддержки группы “Борлас” Александр Циолковский. — В выигрыше могут оказаться те из них, кто либо уже обладает опытом работы с вендорами облачных решений, либо имеет в своем портфеле быстро развертываемые пакеты типовых облачных сервисов, пригодных

к совместной работе с уже существующими прикладными системами”.

Директор департамента бизнес-приложений “Oracle СНГ” Елена Миронова отметила: “Системным интеграторам придется повысить свою компетенцию, поскольку им предстоит все больше заниматься не кодированием и переработкой приложений, а управлением и интеграцией бизнес-процессов. ИТ-департамент заказчика станет меньше, но будет играть более важную роль, осуществляя связь между сервис-провайдером и бизнесом. Возрастет роль бизнес-аналитиков — специалистов, которые проанализировав процессы, могут сказать, какую услугу стоит размещать в облаке, а какую — нет, с учетом существующих ограничений, например накладываемых законом о защите персональных данных”.

Александр Шишкинов, директор по продажам компании “Манго Телеком”, утверждает: “Интерес крупного бизнеса к облакам выражает надежду преодолеть, наконец, негативные черты традиционных ИТ: огромную стоимость внедрения и сопровождения, долготой и невыполнение обязательств, необходимость содержать армию высокооплачиваемых специалистов по ИТ и ИБ. И, как следствие, — задерживать реализацию бизнес-идей, подгоняя их под неторопливый темп развития корпоративных ИТ”. По его мнению, сложившаяся инфраструктура ИТ-рынка несовместима с этими ожиданиями, а плавная трансформация вряд ли возможна.

Готовы ли приложения

Что касается приложений, то, как полагает директор по развитию бизнеса облачных вычислений компании IBS Олег Фатеев, они должны изначально проектироваться под облачную модель услуг и быть довольно узконаправленными, решающими вполне определенную бизнес-задачу. Так, CRM-система Salesforce была облачной и ориентированной исключительно на модель SaaS уже изначально. “Перенести в облако традиционное готовое приложение без существенных доработок практически невозможно, — согласен с ним Максим Кислицкий. — В ряде случаев миграция требует полной переработки приложения, т. е. написания его с нуля на базе Windows Azure, Amazon EC2 или другой PaaS-платформы. Надо также учитывать, что приложения для публичного облака, работающие по модели SaaS, должны быть оптимизированы для одновременного использования несколькими организациями (multitenancy)”.

“Облачные приложения должны быть кроссплатформенными, легко масштабируемыми, совместимыми с существующими системами виртуализации и обладать повышенными по сравнению с классическими системами характеристиками надежности и отказоустойчивости, — подчеркнул Александр Циолковский. — Для заказчиков переход на облачные технологии должен сопровождаться снижением стоимости эксплуатации промышленных систем и повышением их общей надежности. Заказчиков могут привлечь также обретение независимости от конкретного провайдера программно-аппаратной платформы, возможность одновременного использования облачных сервисов от разных, зачастую конкурирующих между собой провайдеров”.

По мнению Елены Мироновой, облачные решения должны базироваться на отраслевых стандартах. Такой подход позволяет заказчикам в случае необходимости легко переносить приложения из своего дата-центра в облако и обратно.

Александр Шишкинов уверен, что облачное бизнес-приложение, предоставляемое по модели SaaS, обязательно должно допускать самостоятельное внедрение без привлечения внешних консультантов, совмещая простоту пользовательского интерфейса с широкой функциональностью, которая исключает необходимость подгонять бизнес под возможности ИТ или экстренно переходить на другой сервис. При использовании же нескольких сервисов они должны интегрироваться автоматически, обнаруживая максимально возможный синергизм, о котором пользователь, возможно, и не подозревал. Сегодня предприятие СМБ уже может закрыть свои потребности в бизнес-приложениях с помощью облачных систем, но сервисов, полностью отвечающих этим критериям, крайне мало. Однако лучшие из них убедительно демонстрируют преимущества облачного пути. Он отмечает: “создание таких “бескомпромиссных приложений” требует экспериментов с новыми архитектурами, юзабилити и способами интеграции в бизнес заказчика. Это дорого и чревато ошибками. Поэтому на рынке заметны и другие тенденции: создание упрощенных приложений; портирование традиционных бизнес-систем в PaaS-облака; создание полнофункциональных облачных SaaS-приложений, но рассчитанных на внедрение с привлечением внешних консультантов. Каждый из этих подходов крайне невыгоден заказчику”.

А руководитель департамента Microsoft SharePoint компании “АНД Проджект” Андрей Викилин напоминает, что перевод приложений в облачную среду требует серьезного пересмотра архитектуры, так как облачные решения требуют совершенно иного подхода к администрированию, управлению правами доступа, данными и т. д. Отсюда следует, что перед размещением подобных приложений в публичном облаке они должны быть протестированы “с пристрастием”. Любой облачный сервис — это некая “коробка”, которую можно в определенных границах настраивать под клиента. Но ни о какой разработке под заказ тут речь идти не может. Это надо четко понимать и заказчику, и исполнителю в момент формирования требований, подписания договора и на протяжении всего проекта.

Инна Ожогойина обращает внимание на то, что публичные облачные сервисы должны обладать пятью ключевыми характеристиками: допускать самообслуживание, предоставлять доступ к своим функциям через Интернет, использовать общий пул ресурсов, обладать мгновенной эластичностью (способностью увеличивать количество абонентов или выделенных ресурсов “на лету”, а не за несколько дней) и иметь средства измерения, позволяющие взимать оплату по факту использования.

Готовы ли бизнес-модели

Какой должна быть бизнес-модель продвижения облачных решений, чтобы они стали выгодными для всех участников: вендора, партнера и заказчика? “Общего понимания в деле продвижения облачных бизнес-приложений на рынке пока не наблюдается, — посетовал Андрей Викилин. — Некоторые игроки пытаются предлагать облачный хостинг существующих версий программного обеспечения, но массового спроса, который является одним из ключевых факторов успеха новой бизнес-модели, пока не отмечается”. Не согласна с ним Инна Ожогойина: “Облачные сервисы долгое время успешно используются и быстро развиваются

на рынках Европы и Америки, поэтому бизнес-модели их продвижения уже созданы и апробированы. Думаю, нам в России не стоит изобретать велосипед, нужно лишь взять и адаптировать известные лучшие практики, предполагающие сочетание партнерства и конкуренции (coopetition)”.

Александр Циолковский полагает, что основные изменения в существующих бизнес-моделях должны быть произведены на стороне вендоров. Прежде всего это касается подходов к лицензированию облачных приложений. Определенные подвижки в этом направлении уже есть. Так, Oracle даёт возможность использования модели лицензирования Business Process Outsourcing (BPO), в рамках которой организация передает BPO-провайдеру не просто выполнение отдельных задач, а замкнутую функциональную область внутри своего бизнеса. При этом стоимость лицензий и технической поддержки программного обеспечения Oracle входит в единую стоимость услуг BPO, оплачиваемых по подписке. Определенные шаги должны быть предприняты и компаниями-интеграторами, в первую очередь в плане расширения портфеля предлагаемых решений и пакетов услуг по внедрению и поддержке облачных решений.

“При создании бизнес-модели, выгодной всем участникам рынка, вендору изначально следует ориентироваться не на прямые продажи, а на создание партнерской сети, — уверен Максим Кислицкий. — Партнер, в свою очередь, может осуществлять сервисное обслуживание облачного приложения и предоставлять консультационные услуги по его настройке и расширению функционала. Такой подход поможет вендору успешнее продавать его решения, а заказчику получать от партнера более персонализированный и локализованный сервис”.

Иная точка зрения у Олега Фатеева: “Роль партнера кардинально меняется. Если для того чтобы заказчик смог пользоваться приложением, перенесенным в облако, требуется штат консультантов, то это все что угодно, но не облачное приложение и не облачная услуга, так как нарушены критерии широкой доступности сервиса и самообслуживания потребителей. Поэтому в облачной бизнес-модели позиции вендора и заказчика сохранятся, а партнер должен будет превратиться из консультанта в разработчика, помогающего расширять экосистему вокруг облачной бизнес-платформы”.

Радикальное изменение доминирующей бизнес-модели предсказывает Александр Шишкинов: “Будущее SaaS за сервисно-ориентированной моделью, в которой основной денежный поток идет от заказчика к сервис-провайдеру, а он уже распределяет средства между другими участниками цепочки. Последние могут обеспечивать продажи, помогать доставлять чувствительный к задержкам контент, правильно настраивать инфраструктуру и последнюю милую, участвовать в разработке приложений и их специализированных версий, осуществлять техподдержку на других языках. Получат распространение и такие схемы, когда партнер участвует в предоставлении услуги в режиме реального времени (синхронный перевод во время телефонного разговора или обмена сообщениями и пр.). Центральная роль провайдера как единой точки расчетов и ответственности естественна, так как именно с ним абонент заключает соглашение о качестве обслуживания (SLA). Причем биллинговая система провайдера может автоматически проводить необходимые расчеты, сделав их достаточно прозрачными. Такая модель сохраняет важнейшее свойство облачных систем — оплату только за реально потребленные услуги”.

Есть ли спрос в России

Ситуация на ИТ-рынке меняется очень быстро, и поэтому хочется понять, есть ▶

Облачный ЦОВ для СМБ: бизнес-приложение на стыке телекома, HR и CRM

В прошедшем году облачные SaaS-сервисы получили признание на мировом и российском рынках. Облака далеко опережают рынок традиционных ИТ-решений и по темпам роста, и по интенсивности потока инноваций. Дозрел ли российский СМБ, остающийся пока основным потребителем облачных сервисов, до сложных бизнес-приложений? Где находится точка роста этого рынка?

Об этом мы решили поговорить с **Дмитрием Бызовым**, генеральным директором компании «Манго Телеком», крупнейшего российского провайдера облачных бизнес-сервисов с интегрированной телефонией (Виртуальная АТС, CRM, Центр обработки вызовов и др.).

Недавно «Манго» запустила новый облачный сервис — Центр обработки вызовов (ЦОВ). На первый взгляд, он напоминает колл-центры, которые есть даже не во всех крупных организациях. Нужно ли такое решение малому и среднему бизнесу?

Несомненно, причем даже в большей степени, чем бизнесу крупному. Большому предприятию доступны все виды коммуникаций, включая наружную и ТВ-рекламу, постоянное присутствие в СМИ, участие в конференциях и многое другое. СМБ этих возможностей лишен, а конкурировать за клиента ему приходится на равных. Сегодня небольшое предприятие может широко использовать только Интернет и телефонию — главный канал коммуникаций с клиентами и партнерами для большинства российских предприятий.

ВАТС (Виртуальная АТС) и ЦОВ позволяют «выжать» максимум возможностей из этого вида коммуникаций. С их помощью предприятие может сохранить внимательный и персонализированный подход к клиентам даже на фоне быстрого и продолжительного роста. А без этих инструментов это ключевое преимущество СМБ неизбежно теряется. Причем качественные коммуникации формируют благоприятное общее впечатление от общения с предприятием (Total User Experience), а это — один из главных факторов лояльно-



Дмитрий Бызов

сти. Исследования показывают: вежливость, внимание и компетентность ценятся клиентом так высоко, что он готов простить даже серьезные изъяны товара или услуги. А ВАТС и ЦОВ превращают такой тип общения в технологию.

Правда, ЦОВ для СМБ кардинально отличается от внешне похожих решений, созданных для крупных заказчиков.

В чем новизна ЦОВ по сравнению с традиционными колл-центрами?

Первое — это облачная реализация со всеми ее преимуществами: минимальными затратами, мгновенным внедрением, масштабируемостью, отличной поддержкой территориально распределенных организаций. Традиционные колл-

центры — это непомерно дорогие технические комплексы, под которые оборудуют специальные помещения. Мы же сделали так, что все это не нужно. Операторы могут работать из дома и из разных городов, причем качество сервиса и полнота контроля не пострадают. Возможна и традиционная схема или любые промежуточные варианты. Все решает предприятие-абонент, а технологии никак его не ограничивают.

Второе отличие более тонкое. Традиционные контакт-центры исходят из модели конвейера, на котором работают люди-роботы. Наш же ЦОВ рассчитан на думающих людей, сознательно стремящихся к профессиональному росту, на сотрудничество руководства и специалистов. Эта установка пронизывает всю систему. Например, оценив очередь звонков, человек может сам решить, когда напрячься, а когда передохнуть. Живые сводки также показывают ему, по каким показателям он уступает коллегам и что нужно сделать, чтобы повысить свой KPI. Это исключительно важно для СМБ, где противоречия и конфликты могут буквально взорвать предприятие, которое до этого успешно развивалось.

ЦОВ это более мощная ВАТС?

Нет, это совершенно разные системы, естественно дополняющие друг друга. Обе они поднимают технологичность, эффективность и клиентоориентированность внешних коммуникаций. Но есть и принципиальное отличие.

ВАТС приводит технологию телефонных коммуникаций в точное соответствие с представлением предприятия о том, как должны бы по уму обрабатываться звонки в каждом подразделении. Дальше всё действует автоматически — и вскоре встроенные информационно-аналитические сервисы (если они есть в используемой ВАТС) показывают, какие показатели улучшились, а где предприятие теряет контакты. Цикл повторяется: корректировка настроек, ожидание, новые оценки эффекта и т. д. Этот контур управления дает отличные результаты, но он всегда действует с некоторой задержкой. Даже если она составляет

всего несколько минут (что вполне реально), потерянных звонков не вернуть. Кроме того, в жизни бывают ситуации, когда нужно нарушить правила, но ВАТС этого не может.

ЦОВ же устраняет обе проблемы. Здесь контролируются все активные звонки и имеется полная глобальная картина текущей загрузки персонала. Руководитель может «выдернуть» звонок (например, от VIP-клиента) из очереди и передать любому свободному специалисту — даже находящемуся в другом городе. А может прийти на помощь, подключившись к разговору в режиме суфлирования или конференции, и корректно перевести его на себя или на другого специалиста. И все это — в режиме реального времени. Иными словами, предприятие уже не реагирует на проблемы, а предотвращает их!

А как ВАТС и ЦОВ связаны с CRM?

Тут также имеет место синергия. ЦОВ и ВАТС одновременно повышают качество каждого телефонного контакта предприятия и эффективность обработки всего потока звонков. Однако внутренняя логика последовательности взаимодействия с каждым конкретным клиентом здесь не отслеживается. Эту функцию выполняет CRM.

Российские предприятия СМБ готовы к этим технологиям?

Здесь нельзя оперировать «средней температурой по больнице». Многие организации, не обязательно в СМБ, не только не готовы, но и внутренне несовместимы с такими решениями. И есть многие тысячи других предприятий, которые разными путями пришли к пониманию, что повышение культуры управления быстро конвертируется в осязаемые преимущества: рост объемов продаж, географическое расширение, инновационные формы организации труда, возможность привлекать и удерживать лучших специалистов. Именно эти предприятия обеспечивают рост российского рынка облачных бизнес-приложений, в том числе и тех типов систем, которые мы обсуждали. Причем сегодня этот рынок очень далек от насыщения.

▶ ли сегодня реальный спрос на предоставление функций бизнес-приложений в виде облачной услуги в России? В каких областях он наиболее активен и что может его стимулировать в будущем? «Российские заказчики пока настороженно относятся к такой модели, — считает руководитель отдела продвижения ERP-систем Microsoft в России Владимир Егоров. — Особенно это касается крупных компаний, которые больше склонны развертывать бизнес-приложения в собственных частных облаках. На наш взгляд, особую привлекательность бизнес-приложения в виде сервиса имеют для компаний малого и среднего бизнеса, ведь они таким образом получают доступ к ранее недоступным решениям корпоративного уровня по привлекательной цене».

Александр Шикинов, напротив, полон оптимизма: «Виртуальные АТС, CRM и некоторые другие сегменты облачного рынка уже несколько лет устойчиво показывают рекордные для ИТ темпы роста, причем сегмент ВАТС достиг половины объема всего рынка корпоративной телефонии. А ведь у нас пока основной потребитель облачных сервисов — это СМБ, развитию которого многое мешает. Но ВАТС уже начинают использовать и корпоративные заказчики, уставшие от того, что сроки реализации важных бизнес-проектов приходится подгонять под долгие циклы внедрения традиционных ИТ-систем. Если задержка создает реальный риск крупных потерь, то заказчик уже сегодня решаете действовать публичный облачный сервис. Такие случаи пока немногочисленны, но они происходят! А ведь им мешают корпоративные стандарты, стратегии развития, инвестиции в прошлые решения, давление вендоров и интеграторов и даже просто малый масштаб бизнеса облачных провайдеров и связанные с этим опасе-

ния, что они не смогут отработать SLA. Но когда положительный опыт достигнет критической массы, темп перехода крупных предприятий в облака изменится скачком».

«Россия отстает от западного рынка лет на пять с точки зрения принятия самой концепции SaaS, — сетует Елена Миронова. — На американском и западноевропейском рынках есть множество нишевых CRM-вендоров, которые работают только с SaaS-технологией. Они появились буквально за последние два-четыре года, и рост у них колоссальный. Это тренд».

По мнению Максима Кислицкого, слабый спрос на облачные приложения связан с тем, что не решены многие вопросы, относящиеся к управлению персональными данными в публичном облаке. Кроме того, предприятия не решаются выносить данные на сторону, особенно если мощности провайдера услуг размещены за пределами России. А отечественных систем, работающих по модели SaaS, пока единицы. Активизацию спроса можно наблюдать в тех областях, которые компании не рассматривают как бизнес-критичные. Происходит постепенный перевод в облака коммуникационных сервисов, офисных программ, решений по совместной работе. В то же время различные учетные системы пока остаются на уровне on-premise.

По оценке Инны Ожогойной, наибольшим спросом в нашей стране пользуются облачные решения для управления талантами (например, SuccessFactors), для организации внутрикорпоративных социальных сетей и CRM. А основные сдерживающие факторы — предубеждения заказчиков, связанные в большинстве случаев с недостаточной информированностью, и невысокая общая культура автоматизации компаний среднего и малого бизнеса.

Олег Фатеев обращает внимание на очень интересное и динамически развивающееся облачное направление BPaaS (Business Process as a Service). Успех здесь будет сопутствовать тем, кто сконцентрирован на узких задачах и использует эффективную платформу облачной разработки. Сейчас заказчикам проще выбрать несколько облачных сервисов, успешно решающих отдельные бизнес-задачи, чем пытаться найти в облаках что-то универсальное и многоцелевое. С учетом этого есть хорошие перспективы для компаний, занимающихся агрегацией, интеграцией и кастомизацией облачных сервисов. Не случайно появился даже соответствующий термин: облачные брокеры. Но в их роли должны выступать не просто посредники и консультанты, а в большей степени компании-разработчики.

«В основном спрос наблюдается на рынке «быстрых проектов», когда заказчику (от малого предприятия до крупной корпорации) нужно в течение нескольких месяцев запустить стандартное решение, — полагает Андрей Викулин. — Движущей силой подобного спроса является желание получить быстрый результат, который позволит заказчику в течение двух-трех месяцев перейти к новой модели управления. Думаю, спрос на облачные бизнес-решения будет в существенной степени зависеть от того, насколько волатильной будет экономика нашей страны. Дело в том, что в условиях постоянно изменяющейся среды компании предпочитают инвестировать с минимальным риском в проекты с малым сроком окупаемости, а облачные относятся именно к таким. Отдельного внимания заслуживает национальная облачная платформа О7, продвигаемая компанией «Ростелеком». С ее помощью предполагается покрыть

за счет облачных сервисов базовые потребности государственных органов. Если данная госпрограмма завершится успехом, то это можно будет расценивать как официальное начало эры SaaS в России».

По мнению Александра Циолковского, наиболее перспективными с точки зрения развертывания облачных бизнес-приложений являются госсектор, образование, здравоохранение (федеральные и бюджетные учреждения), а также малый и средний бизнес. Что же касается корпоративного сектора, то там наиболее вероятен эволюционный сценарий, при котором сначала происходит плавный процесс перемещения в облака непромышленных экземпляров промышленной системы (в первую очередь — тестовых и находящихся в состоянии разработки), а также отдельных, наиболее ресурсоемких ее модулей. Этот подход уже сегодня способен дать заказчикам возможность существенно сэкономить на инвестициях в собственные ЦОДы, избежав при этом рисков, связанных с использованием новых технологий. Кроме того, такой сценарий позволит заказчикам постепенно накопить вместе с партнерами опыт эксплуатации облачных систем и в конечном счете принять аргументированное решение относительно возможности использования облачных сред в качестве основной корпоративной платформы. Спрос на облачные бизнес-приложения мог бы быть значительно выше, если бы была создана единая нормативно-правовая база, а партнеры и консультанты были готовы представить потенциальному заказчику действующие прототипы облачных бизнес-приложений и сервисов. Ну и, конечно, необходима активная позиция вендоров облачных решений по их продвижению на российский рынок.

Интернет, IP и СМБ как движители рынка систем видеонаблюдения

О том, как на рынок современного видеонаблюдения влияют нынешние изменения в информационных технологиях наряду с упрощением их доступности для массового потребления, генеральный директор компании Axis Рей Моритсон рассказал научному редактору PC Week/RE Валерию Васильеву.

PC Week: Интернет все шире проникает в повседневную жизнь, эксперты говорят уже об Интернете вещей, о всеобъемлющем Интернете. Как процесс интернетизации влияет на рынок видеонаблюдения?

РЕЙ МОРИТСОН: Самые большие изменения, связанные с распространением Интернета, происходят в использовании систем видеонаблюдения на малых объектах с небольшим количеством видеокамер. Начавшийся несколько лет назад переход с аналоговых видеотехнологий на IP становится все интенсивнее, распространяясь теперь на такие объекты, как автозаправочные станции, торговые павильоны, маленькие отели, домовые хозяйства и т. п. Там роль сетевых технологий в проектах, связанных с установкой видеонаблюдения, проявляется особенно ярко.

В своей повседневной жизни люди не задумываются о сути технологий. В поисках решения насущных задач они смотрят сквозь них и берут технологии на вооружение в виде готовых сервисов, если они эти задачи решают. То же самое относится и к видеонаблюдению. Использование в этой области сетевых технологий, в том числе и Интернета, радикально расширяет возможности человека получать информацию о том объекте, на который нацелена видеокамера, позволяя хранить эту информацию в любом удобном удаленном от контролируемого объекта месте, дистанционно управлять системой, а при желании воспользоваться услугами провайдера сервисов видеонаблюдения. Если же о преимуществах, которые дает видеонаблюдение, говорить более детально, то они напрямую зависят от того, какие задачи должна решать система. Скажем, для видеонаблюдения на транспорте это одно, а для видеонаблюдения в торговом зале — иное.

PC Week: Видеонаблюдение все внимательнее «приглядывает» за человеком. Мы сталкиваемся с ним в офисах, на улице, в транспорте, в магазинах, у себя дома. Как решаются при этом юридические аспекты, прежде всего по соблюдению презумпции невмешательства в личную жизнь человека? Велики ли различия юридических требований к использованию видеонаблюдения в разных странах?

Р. М.: Разумеется, это очень важный аспект использования видеонаблюдения. В разных странах он регулируется по-разному. Вместе с тем подчеркну, что люди все с большим пониманием относятся к применению систем видеонаблюдения, поскольку они дают им больше, чем забирают, и поэтому осознанно принимают необходимые ограничения личных свобод.

Прежде всего регулирование касается того, какие именно данные может собирать система, кто получает доступ к ним, сколько времени они могут храниться. В разрешении на использование системы видеонаблюдения четко обозначается контролируемое ею пространство. Тут очень эффективны технологии маскирования, которые позволяют из всего поля обзора купольных или поворотных камер, установленных в публичных местах, выделять лишь те части получаемых изображений, которые разрешены для записи и хранения. Другой пример: в камерах видеонаблюдения на банкоматах устанавливаются четко определенную глубину резкости, позволяющую отображать в фокусе ограниченное пространство во-



Рей Моритсон

круг банкомата. Статистика такова: около 90% информации, собираемой системами видеонаблюдения, просматривается только при возникновении чрезвычайных ситуаций или иных инцидентов.

PC Week: Системы видеонаблюдения являются одним из наиболее активных поставщиков неструктурированных данных, из которых, как вы говорите, 90% до поры лежат мертвым грузом. А что происходит, когда наступает время обработки этих данных? Как влияет актуализация темы больших данных на рынок видеонаблюдения?

Р. М.: Одним из главных стимулов перехода к IP-технологиям в видеонаблюдении как раз и является сложность анализа данных, получаемых от аналоговых видеокамер. Цифровые видеокамеры позволяют оперативно выделять важную информацию в зависимости от контекста конкретной актуализовавшейся ситуации. Например, в зале супермаркета ведется видеозапись двух типов — общего вида зала и кассовых аппаратов. Поиск корреляции между ними позволяет структурировать данные по конкретным признакам для предотвращения хищений. Другой пример: установив на видеокамеру детектор движения, можно резко сократить объем регистрируемых и передаваемых ею данных. В результате интеллект, закладываемый в видеокамеры, позволяет получать только актуальную информацию.

PC Week: Что сегодня предпочитают разработчики систем видеонаблюдения — наращивать возможности своих систем, в том числе и интеллектуальные, или расширять их за счет интеграции с другими решениями, например со специализированными системами интеллектуальной обработки видеоданных?

Р. М.: Для нас ответ на этот вопрос очевиден: надо наращивать интеллект видеокамер. Это резко сокращает поток передаваемых по сети ненужных данных: камера регистрирует и передает только то, что важно пользователю комплексной системы. Чтобы этот интеллект интегрировать в другие подсистемы, где его можно эффективно применять, мы через API-протоколы открываем доступ к нему для разработчиков таких подсистем — это подсистемы контроля физического доступа, слежения за кассовыми аппаратами торговых залов и др.

PC Week: На достижении каких показателей сегодня важнее сконцентрироваться разработчикам средств видеонаблюдения — на получении высококачественного изображения, на своевременной передаче его на обработку, на интеграции видеонаблюдения с ИТ-средой заказчика, на хранении и обработке данных?

Р. М.: При всей важности каждого из этих компонентов качество изображения сегодня является приоритетным. Здесь пре-

жде всего нужно повышать разрешение и улучшать качество в сложных условиях освещенности — когда она слишком низкая или, наоборот, высококонтрастная.

Успех конечного продукта во многом зависит от правильного выбора и реализации закладываемого в него интеллекта. Но кроме того, что такой интеллект не просто реализовать в виде соответствующего программного обеспечения, для его продвижения на рынке необходимо просвещать пользователей, доносить до них информацию о преимуществах автоматизированной аналитики в видеонаблюдении. Увы, пока она широкого применения не нашла.

Нельзя также не обратить внимание на то, что развитие технологий проектирования и производства объективов заметно отстает от прогресса в улучшении свойств сенсоров видеокамер, из-за чего не полностью используются возможности современных сенсоров. Это проявляется в характеристиках фото- и видеокамер широкого использования — при всей их мегапиксельности качество картинки остается невысоким, что в первую очередь связано с качеством используемых в них объективов. По этой же причине некоторые производители предпочитают выпускать видеокамеры без объективов. Однако нужно отдавать себе отчет в том, что в этом случае качество изображения в конечном решении зависит от компетентности инсталлятора. Если разрешение сенсоров и качество объективов видеокамер в системе не будут сбалансированы, то расходы заказчика окажутся неоправданно завышенными. Рынку видеонаблюдения сегодня явно требуются разработчики объективов высокого качества. Их отсутствие тормозит распространение мегапиксельных камер.

PC Week: Просвещение рынка — дело весьма затратное и длительное. Насколько полезными и предпочтительными в этом плане могут оказаться комплексные сервисы видеонаблюдения, построенные на облачных архитектурах? Ведь в предоставлении таких сервисов участвуют профессионалы, не требующие просвещения в той же мере, что и конечные потребители технологий видеонаблюдения.

Р. М.: Не думаю, что обращение к сервисной модели заменит процесс просвещения и обучения участников рынка, в первую очередь вендорского канала продвижения продукции и решений, а также независимых инсталляторов систем. Точно так же обучение рынка никоим образом не мешает распространению видеонаблюдения как сервиса.

Нынешний рынок сегментирован так, что на нем есть место игрокам, представляющие оба направления. Разумеется, провайдеры облачных услуг, в том числе и видеонаблюдения, приходят сюда, будучи уже технологически образованными и подготовленными. Но существуют и инсталляторы, в первую очередь работающие с небольшими объектами, и они нуждаются в обучении в том числе и для того, чтобы донести до конечных пользователей информацию о том, для чего предназначены системы видеонаблюдения.

В конце концов, пользователям безразлично, каким образом для них будет реализован доступ к технологии видеонаблюдения — в виде облачного сервиса или как локальное решение. Сегодня оба направления развиваются параллельно, и было бы неверно говорить, что одно из них имеет преимущество над другим.

PC Week: Насколько унифицированы современные системы видеонаблюдения? Нужна ли вертикализация решений для разных заказчиков (для сетей розничной торговли, для нефтегазовой отрасли, для транспорта, городского хозяйства, банков, для офисов)? Как реализуется вертика-

лизация сегодня — вендором на стадии разработки и производства или интегратором в ходе ИТ-проекта?

Р. М.: Мы считаем, что нужно упростить задачу системному интегратору, который реализует для заказчика конечное решение, объединяющее продукцию различных вендоров. Это может достигаться разными путями — и унификацией, и кастомизацией под специфические требования. Например, если раньше для того, чтобы наладить систему наружного видеонаблюдения, интегратору нужно было отдельно закупать видеокамеры и кожухи, обеспечивающие для них необходимые климатические параметры функционирования, то сегодня мы выпускаем варианты видеокамер, сразу готовые для использования вне помещений. Наряду с унифицированными видеокамерами мы предлагаем специализированные, например травмобезопасные, с вариантами для установки на транспортных средствах.

PC Week: Как обеспечивается защита самих систем видеонаблюдения? Ведь с их безопасной работой связана надежность многих процессов жизнедеятельности современного общества.

Р. М.: Это комплексная задача, в решении которой ключевая роль принадлежит системным интеграторам. Со своей стороны мы поддерживаем отраслевые стандарты, относящиеся к аспектам информационной безопасности, например по шифрованию трафика видеоданных и команд управления видеокамерами.

PC Week: Участвует ли ваша компания в олимпийском проекте Сочи-2014? Каких инноваций в области видеонаблюдения можно ожидать в связи с этим проектом?

Р. М.: Именно из соображений безопасности мы не можем говорить о конкретных инсталляциях, выполняемых в рамках этого проекта. Однако отмечу, что наше участие в нем касается не только олимпийских объектов — оно распространяется на всю инфраструктуру города: его гостиничный комплекс, транспортную и торговую сети, автозаправочные станции...

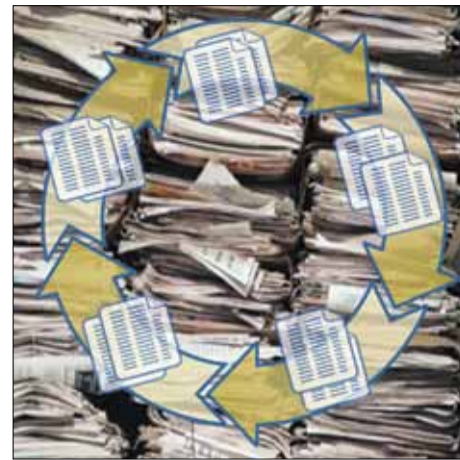
Отвечая на вопрос об инновациях, хочу подчеркнуть, что сейчас использование видеонаблюдения идет по пути насыщения камер интеллектом — в этой сфере лежит львиная доля инноваций. Видеонаблюдение без аналитики будет все менее интересным для крупных компаний и проектов. Мы видим, что рынок уже начинает осознавать преимущества IP над аналоговыми технологиями, но не знает пока обо всем богатстве возможностей различной аналитики, которая обеспечит повышение эффективности бизнеса тем компаниям, которые будут использовать IP-видеонаблюдение.

PC Week: Благодарю за беседу.

На пути...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 15

Вероятно, администрации связи России тоже не следует стоять в стороне от научно-технического прогресса и как-то определить свою позицию по отношению к перспективному стандарту мобильной связи, сформировать национальную программу НИОКР в области 5G, прописать участие ответственных организаций и институтов в международных проектах, определиться с финансированием работ. Очевидно, свой вклад должны внести и коммерческие организации, так что Минкомсвязи и Минпромторгу, возможно, стоит продумать и формы организации государственно-частного партнерства в этой сфере.



Критерии успешного внедрения СЭД

ОЛЬГА ЗВОНАРЕВА

В настоящее время наметилась заметная тенденция выхода систем электронного документооборота (СЭД) за рамки решения локальных задач одного структурного подразделения. Необходимость автоматизации все чаще затрагивает как минимум несколько подразделений компании. Происходит объединение разрозненного ПО, переход от решения узких задач внедрения электронного документооборота к совершенствованию управления деятельностью предприятия в целом, к построению единой системы управления информационными ресурсами.

ОБЗОРЫ

И тем не менее внедрение СЭД как системы управления документооборотом не теряет своей актуальности. Этот факт подтверждают исследования, которые ежегодно проводят аналитические компании. Согласно результатам этих исследований и сегодня существуют организации, для которых внедрение СЭД — перспектива будущего.

Однако прогресс — за авангардом. За компаниями, продвигающими современные и актуальные решения на рынке, предлагая заказчикам системы с набором необходимых для нынешнего управления информацией опций. Поэтому опыт внедрения СЭД такими компаниями по-прежнему важен.

Каковы они — критерии успешного внедрения СЭД? Что необходимо учесть, выбирая ту или иную систему? Кто отвечает за успех внедрения? На эти и другие вопросы нам ответили читатели еженедельника PC Week/RE, а также эксперты ряда ведущих компаний, работающих в сфере СЭД и ЕСМ.

Внедрение СЭД — инициатива руководства или заинтересованных структур? Препятствием к переходу на электронный обмен информацией, по мнению респондентов, зачастую бывает отсутствие единого мнения по данному вопросу внутри организации. И здесь имеет значение, от кого исходит инициатива внедрения СЭД: от отдельных структур или от топ-менеджеров организации. Но в любом случае главенствующую роль, как в решении вопроса быть или не быть СЭД, так и на протяжении всех этапов внедрения, должен играть руководитель. От него требуются твердая воля и решимость довести проект до конца.

По мнению Владимира Гнедова, руководителя отдела внедрения ДИРЕКТУМ-М, само внедрение СЭД без напутственного слова руководителя, закрепленного приказом, зачастую обречено на неудачу. Без кнута и пряника от шефа СЭД обречена.

“Когда во внедрении СЭД заинтересовано руководство, проект достаточно быстро реализуется. Если изначально инициатива исходит от структурного подразделения, то впоследствии, как правило, требуется много времени для того, чтобы убедить руководство в необходимости внедрения системы. Но когда понимание достигнуто, руководитель будет всячески содействовать реализации проекта”, — считает Елена Иванова, начальник управ-

ления маркетинга компании “Электронные офисные системы”.

Схожее мнение высказал Дмитрий Шушкин, директор по корпоративным проектам компании “АВВУУ Россия”: “Если руководитель заинтересован в повышении прозрачности процессов предприятия, сокращении издержек и других факторах повышения эффективности, то на внедрение СЭД выделяется бюджет и реализуется полноценный проект. Если же нет, то, скорее, происходит “лоскутная” автоматизация конкретных локальных задач в рамках документооборота”.

По мнению Елены Мамышевой, председателя совета директоров группы компаний “Системы и Проекты”, в деле внедрения СЭД существует определенная разница между коммерческим и государственным сектором: “Как правило, в коммерческих организациях предпосылкой к внедрению СЭД является решение руководства, которое стремится ускорить процессы принятия решений и исполнения поручений. В государственных организациях до недавнего времени инициатива исходила “снизу” — из структурных подразделений, но сейчас ситуация меняется. По мере продвижения общефедеральных решений по внедрению систем электронного правительства и автоматизации госуслуг руководители в государственном секторе стали гораздо активнее развивать это направление в своих ведомствах”.

По мнению Олега Бейлезона, главного архитектора ЕСМ-решений компании “Логика бизнеса 2.0”, если говорить конкретно о СЭД, то интерес к системе обычно возникает у руководства среднего и высшего звена, а также у ряда служб, заинтересованных в упорядочивании и прозрачности документопотоков.

Именно прозрачность бизнес-процессов, по мнению экспертов, является одной из главных задач, которую заинтересованный руководитель стремится решить. Но одновременно именно эту ключевую возможность, которая реализуется посредством СЭД, респонденты считают главным препятствием к внедрению такой системы. Эксперты также склонны согласиться с мнением, что чаще сопротивление внедрению СЭД идет со стороны персонала.

“Люди слишком консервативны. Более того, вовлечение сотрудников в работу с новой системой и преодоление пользовательского сопротивления изменению устоявшихся процессов — одна из самых больших проблем при любом новом внедрении”, — сказал Дмитрий Шушкин.

“Далеко не все заинтересованы в том, чтобы сделать свою деятельность прозрачной. Поэтому важно мотивировать сотрудников, демонстрируя им те преимущества, которые они получают в результате автоматизации, включая и возможность самостоятельной настройки интерфейса и некоторых других функций в соответствии со стоящими перед ними задачами”, — считает Василий Анфиногентов, директор отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС”.

Опрос/анкетирование как метод, предваряющий принятие решения о переходе на безбумажный документооборот. Насколько эффективным будет анкетирование структурных подразделений предприятия перед принятием окончательного решения о внедрении СЭД? Эксперты считают данный метод эффективным, но только как предварительное исследование существующих в организации бизнес-процессов непосредственно перед их автоматизацией.

“Анкетирование не столь важно для принятия решения о внедрении, оно важнее для того, чтобы понять, как именно обстоит дело с бизнес-процессами, чтобы качественно их автоматизировать”, — считает Елена Иванова. — Наверное этот метод не единственный, но необходимый. Только так можно постараться учесть интересы всех подразделений. Нельзя автоматизировать хаос. Только после проведенного исследования составляется регламент движения документов, взаимодействие структур и т. д.”.

С ней соглашается Дмитрий Шушкин: “На этапе подготовки к внедрению я бы посоветовал изучить и проанализировать устоявшуюся практику внутри подразделений, которые будут вовлечены в проект. Эта информация будет весьма полезна и во время непосредственной реализации проекта”.

Говоря о проведении анкетирования с целью принятия руководством окончательного решения о внедрении СЭД, эксперты полагают, что в данном случае оно не достигнет ожидаемой цели, потому что респонденты, скорее всего, не имеют четкого представления о предмете опроса. По этой причине, принимая решения о внедрении СЭД, руководство редко ориентируется на конечных пользователей.

Владимир Гнедов считает, что “если мы говорим о руководителе, готовом прислушаться к рядовым потребителям внедряемой СЭД, анкетирование, на мой взгляд, не принесет ожидаемой пользы, а то и навредит. Останется только почувствовать руководителя, который окажется меж двух (а то и более) огней”.

“Анкетирование сотрудников и учет их мнения может быть только вспомогательным, но не главным критерием для принятия решения, — полагает Елена Мамышева. — В целом на сегодняшний день сомнений в необходимости внедрения СЭД ни у кого уже не возникает. Это не вопрос анкетирования и необходимости, это вопрос готовности. Главное, на какие финансовые траты готовы пойти руководители или владельцы компании? Хотят ли они автоматизировать только канцелярию или же все бизнес-процессы?”

Проведение опросов будет гораздо эффективнее уже в ходе внедрения системы. В этом случае мнение пользователей следует всегда тщательно анализировать и учитывать, так как подобные отклики очень важны при доработке системы на последующих этапах. Так считает Василий Анфиногентов: “С нашей точки зрения, принимая решение о внедрении СЭД, на данный метод нельзя полагаться как на основной. Анкетирование сотруд-

Наши эксперты



ВАСИЛИЙ АНФИНОГЕНТОВ, директор отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС”



ОЛЕГ БЕЙЛЕЗОН, главный архитектор ЕСМ-решений компании “Логика бизнеса 2.0”



ВЛАДИМИР ГНЕДОВ, руководитель отдела внедрения ДИРЕКТУМ-М



ЕЛЕНА ИВАНОВА, начальник управления маркетинга компании “Электронные офисные системы”



ЕЛЕНА МАМЫШЕВА, председатель совета директоров группы компаний “Системы и Проекты”



ПАВЕЛ ПЛОТНИКОВ, директор по маркетингу корпорации ЭЛАР



ДМИТРИЙ ШУШКИН, директор по корпоративным проектам компании “АВВУУ Россия”



РОМАН ШЕМЕЛЕВ, менеджер по продукту SharePoint, Microsoft в России

ников может быть полезным непосредственно перед внедрением или (как было в нашей практике) сразу после завершения первого этапа проекта, чтобы получить информацию о том, насколько удобна система в работе и комфортно ли сотрудникам трудиться в новых условиях”.

Что важно при выборе СЭД. От современных СЭД требуется гораздо больше, чем возможность управления документопотоками. И сегодня эти системы обла-

Электронный документооборот как подспорье в производстве титана

“КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА” (г. Верхняя Салда) входит в число мировых лидеров по производству титана. Порядка 70% титановой продукции поставляется на экспорт. Партнерами корпорации являются лидеры мирового авиапрома, такие как Boeing, Airbus, SNECMA, General Electric, Rolls Royce, Pratt&Whitney и др.

Предприятие, которому в этом году исполняется 80 лет, прошло длинный путь

развития — от подмосковного завода по производству алюминия для авиационной промышленности до крупного объединения, занятого серийным производством продукции из титановых и алюминиевых сплавов, стали и сплавов на никелевой основе. В настоящее время “КОРПОРАЦИЯ ВСМПО-АВИСМА” включает два предприятия — Верхнесалдинское металлургическое производственное объединение (ВСМПО) и Березниковский титано-магнийевый комбинат (АВИСМА).

Следуя политике совершенствования научно-технической деятельности, повышения эффективности производства и оптимизации бизнес-процессов, “ВСМПО-АВИСМА” уделяет большое внимание использованию передовых информационных технологий.

Переход на электронные рельсы

Одним из примеров реализации этой стратегии является внедрение средств автоматизации документооборота. Предпосылкой для этого стали накопившиеся проблемы с организацией работы с документами. На АВИСМА такой проект был выполнен в 2007 г., а на ВСМПО — в 2010 г.

Первый проект был успешно выполнен на базе системы Directum, поэтому и на ВСМПО тоже было решено внедрять эту платформу. “К тому же в Directum имелся модуль “Канцелярия” с нужным для нас функционалом”, — пояснил Алексей Колесов, начальник бюро систем электронного документооборота “ВСМПО-АВИСМА”.

В первую очередь были внедрены базовые модули — “Канцелярия”, “Управление электронными документами” (УЭД) и “Управление деловыми процессами” (УПД).

“Модуль “Канцелярия” выполняет регистрацию входящей и исходящей корреспонденции, согласование и рассылку распорядительных документов, контроль исполнения поручений и поиска документов”, — рассказала один из инициаторов построения СЭД, руководитель аппарата генерального директора Оксана Рыбакова. С помощью модуля УЭД сотрудники предприятия могут

работать с документами в электронном виде. А благодаря модулю УПД решаются вопросы автоматизации процессов создания, обработки и движения документов, а также бизнес-процессов, не связанных с документами. В этом случае информация и задания передаются от одного участника процесса к другому в соответствии с заранее заданными правилами.

Как известно, система автоматизации документооборота — не коробочный продукт, который можно использовать сразу после установки. Ее нужно адаптировать к требованиям предприятия. При этом можно действовать двумя способами: вносить изменения в систему или менять бизнес-процессы заказчика. По словам Оксаны Рыбаковой, в ВСМПО использовали оба подхода: “Функционал модуля “Канцелярия” пришлось дорабатывать под процессы предприятия. Но также понадобилось пересматривать ряд корпоративных стандартов, связан-

ных с этими процессами, проверять, насколько они эффективны и как их можно усовершенствовать с помощью системы”.

Реализовать проект помогли специалисты компании Directum. “Они выполняли необходимые для нас доработки, а с нашей стороны во внедрении участвовали специалисты бюро систем электронного документооборота, а также руководитель аппарата генерального директора и начальник канцелярии, которые хорошо знали, как организованы бизнес-процессы на предприятии”, — сказал Алексей Колесов. Например, для удобства работы делопроизводителей были разработаны сценарии, по которым система в автоматическом режиме формирует маршрут рассылки, распределяет права доступа и уведомляет ответственных лиц о ходе работы с документами. Благодаря слаженной работе всех участников проекта удалось уложиться в запланированные сроки.

Цели и их достижение

Внедрение любой ИТ-системы не является самоцелью. Перед каждым таким проектом ставится определенная задача. Так, на ВСМПО главная цель перехода на систему Directum заключалась в увеличении оперативности принятия управленческих решений. “Нужно было повысить исполнительскую дисциплину, усилить контроль за выполнением поручений, которые поступают

от генерального директора и других руководителей, — объяснил Павел Ковальников. — Например, система оповещает о приближении сроков исполнения поручения и сохраняет всю историю работы, поэтому всегда можно проследить за ходом рабочего процесса”.

Первое время систему использовали только работники службы документационного обеспечения и секретариата предприятия. Но система развивается. Уже автоматизированы многие другие процессы, причем и сопровождение этого решения, и расширение его функционала предприятие выполняет своими силами. “Сейчас в электронном виде проводится согласование договорных и распорядительных документов. Мы также доработали модуль “Канцелярия”, который был внедрен в начале: исправили ошибки, внесли необходимые изменения, — вспоминает Алексей Колесов. — При этом мы что-то написали самостоятельно, а кое-что взяли из системы нашего филиала АВИСМА, поскольку системы документооборота развиваются параллельно на

обеих площадках и мы делимся разработками”. Одновременно с расширением функционала системы увеличивается и число сотрудников, которые в ней работают, потому что процесс электронного документооборота охватывает все больше и больше людей. “Вначале мы купили сто лицензий, так как первое время систему использовали только работники службы документационного обеспечения и секретариата предприятия, — пояснил

Павел Ковальников, начальник управления информационными технологиями “ВСМПО-АВИСМА”. — А сейчас число лицензий достигло четырехсот, систему же используют примерно полторы тысячи людей, потому что не всем нужно в ней работать одновременно”.

Проблемы и способы их решения

Обычно при внедрении корпоративной системы возникают проблемы трех типов: технологические, организационные и связанные с человеческим фактором. От того, удастся ли их решить, зависит успех всего начинания. Не стал исключением и проект в ВСМПО. “Хотя нам удалось добиться поставленных целей, это получилось не без труда, — вспоминает Алексей Колесов. — Бы-

ло всё: и сопротивление сотрудников, и организационные проблемы”.

Меньше всего проблем оказалось с технологиями. Поскольку система развивается, а число пользователей растет, приходится покупать оборудование, повышать мощность системы, совершенствовать внутреннюю сеть для повышения быстродействия. “Но сама система хорошо масштабируется, и особых трудностей не возникает”, — сказал Алексей Колесов.

Решить организационные вопросы помогла поддержка руководства. “Важную роль сыграла заинтересованность тех руководителей, которые отвечают за процессы, автоматизированные с помощью Directum. Мы проводили совещания, обсуждали текущие вопросы, вместе решали, куда будем дви-

гаться дальше, какие изменения требуется внести в наши нормативные документы. Если процесс был связан с канцелярией, то участвовал начальник канцелярии и руководитель аппарата генерального директора, а если процесс касался согласования договорных документов, то вопросы по его оптимизации решали юристы”, — объяснил Павел Ковальников.

Что касается сотрудников, которые обычно неохотно меняют привычные приемы работы, то использовались разные методы для их привлечения к проекту. Так, по словам Павла Ковальникова, проводился опрос пользователей: “Мы собирали информацию о том, что люди хотели бы от системы, чего им не хватает, как можно усовершенствовать те процессы, которые уже были автоматизированы, выбирали наиболее эффективные предложения и вносили изменения, тем самым совершенствуя решение. А когда люди вовлечены в проект автоматизации, они больше ценят результаты, так как сами ощущают от этого пользу”.

Кроме того, проводится обучение сотрудников. В самом начале этим занимались специалисты компании Directum, а потом сотрудники предприятия продолжали делать это своими силами. “Когда на работу приходит новый человек, мы сами проводим его первичное обучение, а когда внедряется новый процесс, пишем инструкции и проводим презентации”, — рассказал Алексей Колесов.

Делясь опытом внедрения корпоративной системы, он отметил, что в первую очередь большую роль играет заинтересованность руководителей, ответственных за процессы, которые требуется автоматизировать: “Мы ведь не сами придумываем, что нужно автоматизировать. Задача ставится сверху, а со стороны нашего бюро систем электронного документооборота поступают предложения, которые и дают толчок для дальнейшей автоматизации тех или иных процессов”.

Теперь “ВСМПО-АВИСМА” планирует интегрировать системы документооборота, внедренные на обеих площадках, чтобы они работали как единое целое.



Алексей Колесов



Оксана Рыбакова



Павел Ковальников

Критерии успешного...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

дают большим функционалом, предоставляя конечным пользователям широкий выбор инструментов для организации документооборота и прочих бизнес-процессов. И тем не менее на какие функции следует обратить внимание компаниям-заказчикам в первую очередь?

Тремя основными критериями выбора системы, по мнению респондентов, являются удобный, понятный, настраиваемый под пользователя интерфейс, возможность доработки/интеграции с существующими системами, а также приемлемая цена.

Безусловно, комфортная работа с системой для большинства пользователей стоит на первом месте. Однако сделав выбор в пользу автоматизации, изначально следует выявить бизнес-процессы, кото-

рые необходимо формализовать, оптимизировать, а потом уже автоматизировать. Система должна обладать широкой функциональностью, включая опции составления различных отчетов и аналитики. Широкий функционал, в свою очередь, и определяет количество бизнес-процессов, которые можно охватить, учитывая перспективу создания единой АСУП.

Эту позицию разделяет Роман Щемелев, менеджер по продукту SharePoint, Microsoft в России: “Перед проектом внедрения в первую очередь нужно выявить, как функционирует компания, какие в ней действуют процессы, каким образом их можно улучшить, чтобы повысить общую эффективность, какие технологии для этого потребуются. Но так как работать с новой системой будут сотрудники компании, важно снизить их сопротивление и обеспечить ее реальное использование в рабочих процессах. И в этом вопро-

се, конечно, понятный и удобный интерфейс играет не последнюю роль”.

Важно не столько интерфейс, сколько способность системы в целом решать стоящие перед компанией задачи. Поэтому первоочередным является все-таки функционал системы и удобное взаимодействие его составляющих. С этим согласен Владимир Гнедов: “Интерфейс СЭД — это, скорее, “кремовая розочка на торте”, приятное дополнение к основному продукту. Он, бесспорно, может служить одним из критериев выбора, но я предпочту ориентироваться на функционал СЭД, так как от него зависит решение задач, поставленных перед внедряемой системой. И именно в разрезе функционала будет интересна возможность и глубина интеграции с прочими ИС. К тому же многие из предлагаемых на рынке СЭД имеют варианты кастомизации интерфейса под нужды потребителей, так стоит ли уделять этому во-

просу повышенное внимание? Если предполагается, что единая АСУП должна быть выполнена на одной платформе, то это, конечно, приятное, но идеализированное решение. И дорогое, вдобавок. Ориентироваться на максимальное число автоматизируемых процессов, безусловно, необходимо, но в достижении этой цели мне больше импонирует идея “конструктора”, нежели “монолита””.

Эту позицию разделяет Василий Анфиногентов: “Интеграция должна быть предусмотрена еще на этапе планирования проекта. Если в компании документы из одной системы перетекают в другую, например, сначала формируется и утверждается договор, а потом идет формирование соответствующего счета на оплату, то следует интегрировать эти системы друг с другом, так как они действуют в рамках одного бизнес-процесса. Что же касается задач планирования, бюджет-

Антон Крупнов: "Мы получили СЭД и порталное решение "в одном флаконе""

Система EOS for SharePoint разрабатывается компанией "Электронные Офисные Системы" широко известна на рынке ECM, в первую очередь как прикладное решение, реализующее функции электронного документооборота на платформе Microsoft SharePoint Server. Однако, как показал проект в группе компаний "Термекс", возможности решения выходят далеко за рамки традиционных функций СЭД, помогая решать специфические бизнес-задачи. Об особенностях проекта и этапах его реализации рассказывает руководитель ИТ-проектов ГК "Термекс" Антон Крупнов.

Почему ваш выбор остановился на EOS for SharePoint?

Нам было нужно порталное решение и документооборот, а компания "Офис-Док" предложила решение ЭОС, которое нас устроило. Большим плюсом было то, что все поставлялось "в одном флаконе" — вместе с документооборотом мы получили платформу, на которой можно развивать и порталное решение.

Был ли у вас в компании SharePoint до того, как вы решили внедрить продукт ЭОС на этой платформе для управления электронным документооборотом?

Нет, не было. При выборе системы мы отталкивались не от платформы, ее наличия или отсутствия, а от задач. Нам предстояло реализовать большое количество взаимосвязанных задач портала и СЭД. Мы нашли и то и другое — подходящую платформу и адекватное прикладное решение на ней.

На заседании Санкт-Петербургского клуба ИТ-директоров вы говорили, что в числе прочего используете EOS for SharePoint для приема и обработки заявок в ИТ-службу, для согласования счетов, бронирования переговорных, согласования контрагентов со службой безопасности и других задач. Для СЭД это не совсем традиционная область применения, не так ли?

На самом деле ничего удивительного в этом нет. Поясню на примере бизнес-процесса приема заявок в ИТ-службу и их прохождения. Большое количество заявок у нас составляют специфические заявки по техподдержке и внесению изменений в конфигурацию "1С". Я устроил так, что задача не просто через портал приходит в ИТ-отдел, а сначала поступает ключевым пользователям на согласование, чтобы решить, нужно ли вообще это делать. Только после их согласования заявка попадает к специалистам ИТ. Средствами

системы специалисты ИТ могут запросить информацию у коллег, создать подчиненную задачу или новую заявку со связкой и т. д. В общем, помимо приема заявки через портал мы задействовали средства коллективной работы EOS for SharePoint — как до момента регистрации заявки, так и в процессе ее исполнения.

Получается, что простую задачу — прием заявок — средствами СЭД вы расширили до уровня автоматизации целого бизнес-процесса?

Да. Мы действительно использовали типовые возможности СЭД для автоматизации бизнес-процессов. Если рассматривать любой бизнес-процесс любой организации, то с большой долей вероятности его элементы уже реализованы в СЭД. Отпадает необходимость создавать процесс "с нуля". Так что границы использования EOS for SharePoint оказались гораздо шире термина "система электронного документооборота".

Есть ли еще области применения функционала решения, которые упростили процесс реализации проекта?

Безусловно. Вот, например, в нашем Центре документов в основном задействованы стандартные возможности хранилища портала SharePoint (здесь лежат сертификаты на продукцию, типовые договоры, регламенты, шаблоны и пр.), а механизм атрибутного поиска мы использовали от системы EOS for SharePoint. Или еще пример: мы используем средства интеграции EOS for SharePoint со сторонними системами, эти средства входят в функционал решения. Служба EOS for SharePoint выгружает данные в таблицу обмена MS SQL, а оттуда мы забираем данные в "1С".

Как пользователи встретили новую систему? Было ли предубеждение против системы или внедрение прошло на ура?

Мы изначально создавали портал, которым захотят пользоваться все сотрудники. Идея состояла в том, чтобы запускать задачи последовательно. Первой задачей должна была стать такая, которая привлечет большое количество пользователей на портал и в то же время будет актуальной для организации. Начинать мы с заявок в ИТ-службу и постарались сделать всё максимально удобным. Сначала там была одна кнопка — "Отправить заявку". Запросы мы структурировали таким образом, чтобы ни у кого не возникло соблазна нажимать какие-то лишние кнопки. Были, конечно, ошибки, но в основном все как-то справлялись с новой систе-

мой. А после того как увидели обратную связь, когда пошла отработка заявок, необходимость кого-то убеждать отпала сама собой. Таким образом, пользователи получили удобный и организованный инструмент для обращения, а мы — эффективную систему для работы.

ГК "Термекс" — ведущий специализированный производитель водонагревателей в Европе. В 2009 г. компании "Термекс" исполнилось 60 лет. Сегодня она входит в тройку мировых лидеров, производя 2 млн. водонагревателей в год и реализую их в 160 странах мира.

Последние 10 лет ГК "Термекс" стремительно развивалась — только за это время объемы реализации продукции выросли в 20 раз, а количество филиалов по России и СНГ превысило 90. Росло количество пользователей (сегодня это около 2000 человек) и соответственно задач, требующих автоматизации.

Пользователи просто сами привыкли? Вам даже не пришлось применять каких-то "насильственных" мер, чтобы люди стали работать в системе?

Раньше было несколько каналов доставки заявок — люди писали в ИТ-отдел, звонили, обращались лично. Мы сказали, что больше не принимаем ни письма, ни звонки, если нет оформленного запроса. Это была единственная "насильственная" мера по отношению к пользователям. Обработка заявок, конечно, не единственная сфера применения решения. Это был старт, чтобы "заманить" пользователей на портал и сделать некий корпоративный продукт, который бы можно было дальше развивать. У нас уже много сервисов завязано на эту систему, например, новые контрагенты согласуются со службой безопасности таким же образом, как и заявки. Компания имеет более 90 филиалов, люди находят новых контрагентов, оформляют заявку, все это дело попадает через их руководителя на согласование в службу безопасности, она их проверяет, потом перегружаем данные в "1С". А ввод новых контрагентов непосредственно в "1С" мы закрыли.

Интеграцию продукта EOS for SharePoint с "1С" вы делали самостоятельно или вам помогли?

Механизм интеграции, как я уже говорил, входит в решение EOS for SharePoint. А настройки, как и большинство имеющегося на портале функционала, выполнили специалисты нашего подрядчика — компании "Офис-Док", партнера ЭОС.

Интересно было бы уточнить еще один момент: SharePoint позиционируется как среда для социального взаимодействия. Используете ли вы какие-то его социальные сервисы и как вообще к этому относитесь?

Мы используем социальные сервисы пока только на уровне "как побыстрее найти нужный контакт". Зашел на портал, набрал фамилию и сразу увидел должность сотрудника, в каком подразделении он работает. Если пришла заявка, тоже можно посмотреть, от кого, кем сотрудник является в системе компании. А внутренние контакты и общение сотрудников в социальной сети мы не используем.

То есть вы развиваете ваш SharePoint больше в сторону порталного решения?

Именно, но здесь нужно определиться с терминологией. Существует мнение, сформированное многими разработчиками ПО, что корпоративный портал — это некий информационно-справочный ресурс с элементами базы знаний и социальной сети. То есть, например, не знаешь, в каком кабинете сидит тот или иной сотрудник, когда день рождения у главного бухгалтера или тебе нужна типовая форма служебной записки, — в этом тебе поможет корпоративный портал. И всё. Мы же под корпоративным порталом подразумеваем инструмент для коллективной работы и реализации бизнес-процессов. Поэтому каждый сотрудник, заходя в систему, сразу попадает на персональную страницу, где описаны все его задачи, стадии их выполнения и другая первоочередная информация. Мы считаем недостаточным просто разместить на портале, например, регламент согласования договоров, для нас важно запустить на портале бизнес-процесс согласования договоров со всеми участниками. И здесь EOS for SharePoint как прикладное решение с готовыми механизмами экономит нам массу времени и денег.

Что вы считаете самым важным достижением при реализации этого проекта?

Конечно, это вовлеченность пользователей. Мы считаем, что закрыли этот вопрос. У нас все знают, что такое портал, знают, как туда войти и как там работать. В принципе это была самая большая задача: быстро заинтересовать 2000 пользователей в портале, чтобы дальше развивать его. Мы начали просто с обращений в ИТ-отдел, а сейчас автоматизируем сложные процессы, например взыскание просроченной дебиторской задолженности. В процессе задействованы сбытовые подразделения филиалов (их более 90), служба безопасности, юристы и бухгалтерия. К слову сказать, обмен данными с "1С" в ходе этого процесса задействуется три раза. При внедрении новой задачи мы рассказываем о том, какой функционал появился, и нет необходимости объяснять, что такое портал, зачем он нужен. Пользователи понимают, что этот инструмент будет полезен в их работе.

тирования или построения управленческой отчетности, то для их решения лучше использовать специализированное программное обеспечение, возможно с последующей загрузкой результатов в СЭД. В основе используемого нами подхода лежит ориентация именно на управленческие процессы, а не на обработку документа как такового. Такой подход носит название процессного и предусматривает пошаговую автоматизацию сквозных процессов, которые пронизывают всю деятельность организации".

По мнению Павла Плотникова, директор по маркетингу корпорации ЭЛАР, процесс выбора СЭД идет по трем группам факторов. "Первая и главная — эффективность действий пользователей. Необходим интуитивно понятный, легко настраиваемый интерфейс, обеспечивающий удобную работу, интеграцию с существующими электронными архивами. Вто-

рая группа — это требования ИТ-специалистов, которым предстоит заниматься внедрением и поддержкой. Надо выбрать платформу, на которой реализовано решение, оценить уровень ее распространенности, качество технической поддержки, возможности интеграции во внутреннюю инфраструктуру. Важно также понимать, что СЭД — система, хранящая уникальный контент, в том числе конфиденциальный, соответственно важны системы защиты информации, архивирования. Третья группа факторов — учет приоритетов руководства, иницирующего проект. Здесь следует ориентироваться на прозрачность функций контроля и мониторинга выполняемых процессов".

Что важнее: автоматизация как возможность работать эффективнее или сведение к минимуму работы с бумажными документами? Внедрение СЭД преследует несколько целей: переход на электрон-

ный документооборот, а следовательно сокращение объема работы с бумажными документами, уменьшение времени на однотипные операции, повышение контроля за работой сотрудников, их ответственности, возможность быстрого поиска необходимой информации и т. д. То есть все операции, которые при бумажном делопроизводстве занимали достаточно много времени, при качественно организованном электронном документообороте осуществляются на порядок быстрее. Однако, как уже было сказано, снижение количества бумажных документов и операций, связанных с ними, — это очевидный и ожидаемый результат внедрения СЭД. Но сегодня он не является первоочередной задачей современных решений на рынке. Важно создать общее информационное пространство, реализовав максимальное число бизнес-процессов в единой системе.

Этой точки зрения придерживается и большинство экспертов.

"Снижение количества бумажных документов — это естественное следствие внедрения СЭД. Это происходит по умолчанию и не является первоочередной задачей современных решений на рынке. Важно совсем другое: создание общего информационного пространства и реализация всех процессов именно в системе", — считает Елена Мамышева. Схожей позиции придерживается Владимир Гнедов: "Приоритет снижения бумаг может говорить о незрелости компании в целом и непонимании как собственных потребностей, так и возможностей СЭД, способных их удовлетворить. Если же говорить об анализе бизнес-процессов компании и их оптимизации с целью дальнейшей автоматизации, то эффект и рост производительности будет намного более явным".

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 22 ►

Квадрант Gartner в России: так не морочьте мне голову!



ПАВЕЛ ПЛОТНИКОВ,
ДИРЕКТОР
ПО МАРКЕТИНГУ
КОРПОРАЦИИ ЗЛАР
Российский рынок ESM развивается по своим, специфическим, законам. Однако это не мешает

отечественным экспертам, интересующимся и, самое главное, планирующим внедрение систем управления корпоративным контентом, с живым и трепетным интересом оценивать расстановку сил согласно квадранту Gartner.

Отчет Magic Quadrant for Enterprise Content Management, в котором аналитики Gartner описывают мировую ситуацию с ESM, в России также используется для определения лидеров рынка и выбора соответствующих разработчиков. Что неудивительно, поскольку эксперты и ИТ-издания в голос цитируют «магических консалтеров», ссылаясь на то, что структура российского рынка неизбежно приближается к общемировой. Но из всех компаний, представленных в квадранте, только некоторые «играют» в России — именуются они лидерами, претендентами, провидцами или нишевыми игроками. И бытование каждой из них на российской почве имеет свои особенности.

Есть те, которые существуют только как платформы под соответствующие ERP-приложения. Другие участники квадранта присутствуют на отечественном рынке, скорее, номинально. Их внедрения носят эпизодический и преимущественно пилотный характер, либо они вообще не развивают направление ESM на нашем рынке.

Теперь пройдемся по лидерам, не показывая на них, так сказать, пальцем.

Решение одного из лидеров в России используется преимущественно в качестве порталного. Напомню, что одним из ключевых требований Международной ассоциации управляющих документацией (AIIM) к ESM является наличие хранилища под контент, а под этого фигуранта ставят отдельные хранилища на продуктах других участников квадранта, в частности «Саперион» и FileNet. Смею предположить, что предложение данного участника в российской ИТ-среде — это система автоматизации бизнес-процессов или система организации документооборота,

но не система управления корпоративным контентом.

Другой лидер присутствует в России с конца 2007 г. В течение этих лет направление ESM в российском сознании отпочковалось-таки от устойчивого представления о разработчике как о производителе не только железа, но и софта. И это, надо признать, большой успех транснациональной корпорации. Помимо того что у нее действительно мощная система — функциональный лидер рынка (и Gartner тут не лукавит), это сегодня также бренд с устойчивой узнаваемостью.

Третий лидер — это система из серии «всё внутри», внедрение которой почти невозможно ограничить решением одной функциональной задачи. Систему нужно ставить полностью, а потом «обрезать» функционал, который не нужен здесь и сейчас. Пик внедрения этого продукта пришёлся на 2006—2007 гг., когда была возможность инвестировать в ИТ громадные деньги.

Принцип, по которому внедряется «Саперион», противоположный: если заказчику здесь и сейчас нужно решить локальную задачу, он её решит за те деньги, которые это стоит. А потом можно распространить систему настолько далеко и глубоко, насколько требуется. Например, внедрение «Саперион» в ОАО «ТАНЕКО» изначально было направлено на хранение и управление проектной документацией. Но возможности масштабирования и успешный опыт эксплуатации позволили реализовать на платформе полноценную систему управления корпоративными документами и данными всей компании.

На первом этапе проекта был разработан алгоритм внедрения системы электронного архива, способной обеспечить документационную поддержку процессов строительства, а затем и эксплуатации комплекса.

Непременным условием создания системы стала стандартизация процедур загрузки поступающей проектной документации и автоматизация процессов присвоения атрибутов документам (индексирования). Для каждого типа проектной документации (базовый проект, расширенный базовый проект, рабочая документация) были разработаны специализированные электронные карточки, содержащие необходимый набор атрибутов. Кроме того, для автоматизации на-

полнения системы электронного архива создан модуль «Конвертер», который позволяет извлекать атрибутивную информацию и заполнять электронные карточки документов автоматически. Использование модуля обеспечило загрузку документационного массива со скоростью один документ в секунду, что значительно упростило загрузку информации по проекту. Внедрение подобного программного решения упростило учет и систематизировало фонд проектной документации.

Электронный архив интегрирован с системой электронного документооборота «Дело» и геоинформационным порталом AVEVA, а также с двумя ERP-системами, что позволяет повысить эффективность работы технических подразделений и оптимизировать процессы контроля строительства.

Сотрудники, контролирующие строительные работы или эксплуатацию технологических линий, оперативно получают любые документы по конкретному технологическому узлу, участку, линии или объекту строительства, выделив объект на трехмерной модели в интерфейсе геоинформационного портала. Организациям, принимающим участие в строительстве объекта, предоставлен доступ к системе средствами тонких (Web) клиентов. Удаленный доступ к информационным ресурсам строго регламентирован в соответствии с политикой безопасности компании (выделены группы пользователей и назначены права доступа). Широкие возможности масштабируемости и успешный опыт эксплуатации позволили реализовать на единой платформе систему управления всеми корпоративными документами и данными «ТАНЕКО». Были созданы разделы финансовой, юридической, организационно-распорядительной, нормативно-технической, справочной и других видов документации.

В ОАО «Газпром» был изначально создан действующий макетный образец электронного архива на системе «Саперион», позволяющий решать задачи работников департамента управления делами. С макетного образца началось внедрение системы в других подразделениях холдинга. Так, создан электронный архив имущественного комплекса ОАО «Газпром» и его 60 дочерних обществ. В настоящее время в «дочках» холдинга решаются локальные задачи — управление кадровой,

технической, проектно-сметной и другой документацией.

В числе российских госорганов, также выбравших «Саперион», — Администрация Президента РФ, Центральная избирательная комиссия РФ, Министерство природных ресурсов РФ, Министерство природных ресурсов Республики Башкортостан, Министерство финансов РФ, Министерство регионального развития РФ — список можно продолжить.

Внедрение «Саперион» в России всегда проходит при референс-поддержке. Заказчик может увидеть, как решаются аналогичные задачи на примере других организаций. Можно посмотреть, как система работает в штаб-квартире Saperion AG в Германии, в офисах европейских партнеров. Если планируется внедрение в крупном холдинге, заказчик приглашается в равнозначную организацию либо в Европе, либо в России. «Саперион» ставится не с нуля, а с конкретного решения — именно поэтому система легко развивается. Так, два года назад, когда законодательно были урегулированы положения о создании инфраструктуры для обмена и хранения юридически значимых электронных документов и участия в документообмене специализированных операторов электронного документооборота (ЭДО), ни одна ESM-система в России не была к этому готова. А «Саперион» был готов. И в результате появилось универсальное решение, которое обеспечивает полный жизненный цикл бухгалтерской «первички»: от оперативного обмена счетами-фактурами между контрагентами до хранения документации в соответствии с требованиями российского законодательства. Решение на «Саперионе» «поддерживает» разных операторов ЭДО и обеспечивает роуминг.

Gartner прав в том, что «Саперион» — нишевый игрок. И эта ниша — Россия. Смотреть на магический квадрант у нас нужно не традиционным для всего мира способом: кто из игроков находится правее и выше, а сквозь призму отечественных айтишных реалий. В этой связи мне вспоминается старая одесская притча. Стоят на пересечении улиц Бунина и Ришельевской два одессита и что-то бурно обсуждают. Подходит к ним третий. Слушает десять минут, потом ещё пятнадцать. И вдруг восклицает: «Таки не морочьте мне голову!», и идет своей дорогой.

Критерии успешного...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

По словам Елены Ивановой, говоря об эффективности внедрения СЭД, следует разделять коммерческие и государственные организации. В первом случае цель ради цели не приживется, потому что главное для них — коммерческая эффективность. В государственных организациях, действующих по директивам, давно выбран курс на электронный документооборот, к которому они планомерно идут, избавляясь от бумаги.

Обучение: как и когда? Обучение — неотъемлемая часть процесса внедрения электронного документооборота. По мнению экспертов, одной из проблем данного процесса является низкий уровень технической грамотности пользователей, который нередко приводит к возрастанию

первоначального бюджета, выделенного на проект. От того, насколько своевременно и качественно проведено обучение, во многом зависит скорость адаптации сотрудников к работе в новых условиях и успех реализации проекта в целом.

«Большую часть этих проблем можно предотвратить на этапе подготовки к внедрению. Например, на первых этапах, когда закладывается база всего проекта и требуется погружение в тему, лучшим решением будет проведение общего ликбеза для сотрудников компании, задействованных в проекте. По крайней мере подобное обучение точно стоит организовать для лиц, принимающих решения, — утверждает Дмитрий Шушкин. — После внедрения возможно проведение коротких тренингов, направленных не на обучение работе с решением, а на повышение квалификации. Хотя идеальная ситуация — когда продукт интуитивно

понятен, а пользователь понимает, как этот продукт может ему помочь и соответственно хочет в нем разбираться».

Компании-производители наравне с широким функционалом возможностей систем предлагают большой выбор форм обучения, удобных разным пользователям. Это могут быть очные занятия в группах, обучающие видеоролики, занятия в удаленном режиме, инструкции, прилагаемые к системе. Мнения экспертов о наилучшей форме обучения расходятся. Елена Иванова считает, что наиболее качественным является очное обучение в группах, поскольку оно также предполагает проверку полученных знаний, сдачу экзаменов.

Однако большая часть экспертов склонна признать онлайн-обучение более действенным и удобным для пользователей. «Я считаю более эффективным онлайн-обучение (инструкции, видеоро-

лики и т. д.), так как оно позволяет сотруднику пройти обучение тогда, когда ему нужно, не отрываясь от рабочего процесса. Для эффективности онлайн-обучения целесообразно проведение обязательного тестирования по итогам обучения, которое покажет, хорошо ли усвоен материал», — сказал Роман Щемелев.

Схожую точку зрения имеет Владимир Гнедов: «Опыт внедрения СЭД показывает, что чтение инструкций — наименее эффективный способ обучения. Более предпочтительны короткие видеоролики или анимированные презентации, иллюстрирующие последовательность действий, необходимых к выполнению пользователем. Максимальный же эффект, по моему мнению, даёт интерактивное обучение, позволяющее имитировать реальные действия».

«Мы уделяем этой проблеме большое внимание, — рассказал Павел Плотни-

“Разработчики СЭД должны перенять опыт создания социальных сетей”

С точки зрения маркетинга и PR практически не один бизнес не может сегодня игнорировать рост социальности интернет-пространства. Участники ИТ-рынка должны обратить внимание еще и на функционал и технологическую платформу социальных сетей, уверена **Елена Мамышева**. Председатель совета директоров группы компаний “Системы и Проекты” рассказала, как построить локальную соцсеть в рамках СЭД и кому это вообще надо.

На ваш взгляд, как развитие соцсетей может повлиять на рынок СЭД?

Речь не идет о том, чтобы системы электронного документооборота каким-то образом интегрировались в существующие соцсети. Меня, как разработчика, в первую очередь интересуют технологии, которые можно использовать для решения вопросов межкорпоративного управления в рамках СЭД.

Например, есть крупный градостроительный проект на два-три года. В нем задействованы два десятка различных компаний, у каждой из которых своя СЭД-система, охватывающая все деловые процессы, но в рамках одной организации. В таком случае нужна единая информационная площадка для участников, иначе мы будем интегрировать их друг с другом бесконечно.

Независимые компании, работая над общим проектом, испытывают огромную потребность в постоянных коммуникациях между собой. Это деловая переписка, совместные согласования, уведомления, полуофициальный обмен информацией и многое другое. При этом в рамках проекта ведутся протоколы, создаются рабочие группы и координационные советы, даются поручения и — соответственно — собирается отчетность об их исполнении.

В этом случае надо либо набирать целый аппарат сотрудников на время действия проекта, либо внедрять технологические механизмы. А технологии соцсетей способны интегрировать разные СЭД-системы и сводить участников в едином информационном пространстве.

Внедрение подобных технологий — это уже сейчас? Или это вопрос будущего?

Это тренд ближайшего года. Механизм социальных сетей позволяет решить вопрос публикаций, реакций, различных уведомлений, создания общего публичного контента. Одно дело — корпоративные порталы, которые существуют сегодня. Там четко прописаны регламенты, правила, иерархия подчинения. В межкорпоративном управлении все сложнее.

Я думаю, в скором времени СЭД вообще значительно трансформируются. Порталы корпоративного и межкорпоративного



Елена Мамышева

управления станут столь же естественными, как электронная канцелярия десять лет назад. Тогда казалось, что рынок изжил себя, так как мы или наши конкуренты уже поставили электронные канцелярии всем, кому только можно. А сейчас мы видим, что рынок опять огромен — заказчиками востребована новая функциональность. Она способна гораздо глубже воздействовать на бизнес.

Еще один тренд ИТ, который постоянно обсуждают, — внедрение мобильного клиента. Какие решения создают разработчики СЭД для мобильных устройств?

Если мы хотим, чтобы система электронного документооборота внедрялась быстро, туда должны быть включены руководители компании. Эти люди являются владельцами планшетников, других современных мобильных устройств. Поэтому в системе обязательно должен быть интерфейс для работы на мобильных устройствах. Для одного из наших заказчиков, компании “Мосэнергосбыт”, мы разработали адаптированный веб-интерфейс. А, например, систему для Мосгосстройнадзора мы интегрировали с единым нативным клиентом для надзорных органов города Москвы.

Сегодня системы стали значительно более гибкими, интересными, мощными. Таким образом, функциональность мобильного клиента приближается к настольной версии. И это хорошо.

Если говорить о развитии СЭД в последние годы, то как проходил процесс перехода от электронной канцелярии к автоматизации бизнес-процессов?

Системы электронного документооборота изначально создавались для решения кан-

целярских задач. Но это было время 1990-х. Сейчас реалии уже другие. Большое значение в процессе изменения сущности СЭД имели ментальные факторы.

Российское управление базировалось на практике бюрократического делопроизводства с очень четкой системой указания поручений и глубокой системой отчетности по каждому поручению. Плюс была сложная технология закрытия, т. е. признания вопроса выполненным.

Мы анализировали западные системы, основным функционалом которых являлось создание необходимого контента для управления, а также грамотная рассылка поручений. А в наших системах важно было не только разослать поручения исполнителям, но и обеспечить процессы принятия отчета и снятия вопроса с контроля.

О контенте тогда у нас вообще не говорили. Управленческий контент начал создаваться с 2000-х, появился термин “безбумажный документооборот”. Можно сказать, что мы естественным образом мигрировали к ментальности западных систем, при этом сохранив все те строгости, которые были в российском бюрократическом документообороте. В любой СЭД, внедренной на российском предприятии, вопрос снятия поручения с контроля по-прежнему жестко регламентируется. И качество системы во многом определяется наличием большого количества отчетных форм, сводок, справок, всякого рода упоминаний и уведомлений.

На сегодняшний день главным вектором развития СЭД является автоматизация бизнес-процессов. И для того чтобы внедрять СЭД в качестве систем управления бизнес-процессами, недостаточно иметь только техническую платформу для учетных карточек, рассылки поручений, прикрепления контента. Необходимо консалтинговая практика по описанию бизнес-процессов, по их формализации. Необходимо понимание механизмов контроля отслеживания и визуализации состояния процесса, графических нотаций, матриц ответственности и так далее.

На рынке СЭД есть общепринятая формулировка “управление бизнес-процессами”. Складывается впечатление, что такое клише используется только в ИТ, а в других областях понятие “бизнес-процесс” никак не регламентировано и носит аморфный характер. Что вы подразумеваете под этим словом — “бизнес-процесс”?

Это не абстрактное понятие и не сугубо профессиональный термин айтишников. В государственном управлении слово “бизнес-процесс” замещается термином “государственная функция”. В бизнесе достаточно часто применяют формулировку “операционное управление”.

Не всегда регламентированные процессы утверждены на бумаге. В маленьких организациях это может делаться, что называется, по понятиям — в больших компаниях такие вещи описываются специальными утвержденными регламентами. Но любой процесс деятельности, повторяющийся более двух раз, уже является бизнес-процессом. Таким образом, бизнес-процесс — это регулярный процесс, который обеспечивает деловую деятельность организации или предприятия; он может быть автоматизирован и “вложен” в информационную систему.

Каков перечень процессов, которые регулирует система электронного документооборота? В чем заключается максимальная автоматизация, каковы ее пределы?

Современные системы подразумевают автоматизацию абсолютно всех действий внутри компании. У нас есть заказчик — девелоперская компания “СПб Реновация”: в организации численностью 300 человек описано 800 бизнес-процессов.

Очень важно их правильно структурировать. Один из наших клиентов даже перестал делать рассылку официальных документов по электронной почте, а сделал автоматизированным бизнес-процесс, состоящий из одной операции: “ознакомить с документом сотрудника И”. Тем самым, официальные документы сразу попадают в личный кабинет выбранного работника. Не через электронную почту, а в рамках системы электронного документооборота. Это наглядный пример самой мелкой структурированности бизнес-процессов.

Вообще, при внедрении СЭД в организации с широким набором производственных процессов невозможно полагаться на то, что описание этих процессов и постановку задачи заказчик сделает за тебя в своем техническом задании. Необходимо иметь опыт консалтинга, опыт описания бизнес-процессов.

При этом очень полезно ориентироваться в сфере деятельности организации-заказчика, это напрямую сказывается на качестве и сроках внедрения СЭД. Основные компетенции нашей отраслевой экспертизы — государственное управление и госуслуги, строительство и девелопмент, энергетика, страховой бизнес.

Важна правильная “нарезка” процессов, правильная установка связей между ними, интеграция с другими информационными системами, которые автоматизируют финансы, бухгалтерию, складское управление, нормотворческую практику. Качественное решение всех этих задач зависит как от возможности системы, так и от мастерства специалистов, которые занимаются внедрением.

ков, — в частности, разрабатываем не просто обучающие видеоролики, а интерактивные ролики-симуляторы, в которых проигрываются типичные ситуации при работе с системой, такие как движение документов, их согласование и т. п. В условиях крупных компаний обучение может продолжаться несколько недель. Сложилась устойчивая схема работы: на первом этапе запускается пилотный проект, затем он тиражируется, а параллельно, до ввода в эксплуатацию, идет обучение технического персонала, который будет поддерживать систему, ему же передается комплект обучающих материалов. Этот подготовленный технический персонал впоследствии готовит пользователей к работе с системой”.

Когда лучше проводить обучение — до, во время или после внедрения проекта? Есть ли смысл начинать обучение до начала внедрения системы?

Большинство экспертов сходятся во мнении, что процесс обучения целесообразно начинать на этапе запуска системы в опытную эксплуатацию. “После старта проекта внедрения с системой начинают работать уже все сотрудники, и на этом этапе важно предусмотреть обучение”, — заметил Роман Шемелев.

“У нас все идет в параллель — процесс внедрения и обучение, чтобы люди могли применить имеющиеся знания на практике, задавать вопросы консультантам. Обучение перед внедрением странно и с точки зрения методологии неправильно”, — считает Елена Иванова.

Схожее мнение высказывает Владимир Гнедов: “Когда обучение рядовых сотрудников проводится на первых стадиях внедрения проекта, есть вероятность, что впоследствии пользователей придется переучивать. Это ведет к дополнительным затратам”.

Говоря о качестве обучения, он отметил, что в первую очередь необходимо выделить группу ключевых сотрудников: “В эту группу должны входить опытные участники автоматизируемых бизнес-процессов, эксперты в предметной области, владельцы автоматизируемых бизнес-процессов, администраторы и специалисты дальнейшей поддержки пользователей, разработчики и сотрудники, отвечающие за дальнейшее развитие СЭД. Обучение данной группы должно осуществляться представителями внедряющей компании и максимально полно освещать функционал будущей системы. Для рядовых сотрудников максимальное обучение несёт много лишней информации, что ухудшает восприятие, мешает запомнить важное. Обучение таких пользователей необходимо выстраивать исходя из автоматизируемых процессов, участниками которых они являются. Оно должно

происходить уже на последних этапах внедрения, так как в ходе проекта система с определенной долей вероятности будет существенно переработана”.

Эксперты сходятся во мнении, что процесс обучения должен быть также закреплён на уровне регламентов и должностных инструкций.

Как внедрять СЭД: повсеместно или начиная с нескольких структурных подразделений? Запуск системы в эксплуатацию, как правило, также подразумевает последовательное подключение отделов центрального офиса и филиалов. Важно определиться не только с основными бизнес-процессами, которые будут автоматизированы в первую очередь, но и со структурами организации, в которых будет стартовать процесс внедрения.

“По нашему опыту, наиболее эффективно на первом этапе реализовать пилот-

“Поддерживаем все открытые стандарты по управлению контентом”

В ходе апрельского Russian Open Source Summit 2013 обозревателю PC Week/RE Сергею Бобровскому довелось встретиться с Денисом Дорвальем, вице-президентом Alfresco по региону EMEA, и взять у него интервью. Продюктом Alfresco является одноименная тиражируемая ECM-система, а присутствие представителей компании на данном саммите объясняется, в частности, активным использованием в России свободной версии Alfresco Community.

PC Week: Расскажите о вашей компании и о её деятельности в России.

ДЕНИС ДОРВАЛЬ: Мы — компания, специализирующаяся на разработке систем управления контентом с открытым исходным кодом. После первых семи лет работы у нас уже более двух тысяч заказчиков и трёхсот сотрудников, прибыль растёт с каждым годом, и объём продаж лишь за прошлый год составил 50 млн. долл. На российском рынке мы только начали свою работу — с помощью компании “НЦПР”, представляющей наши интересы на территории России и в странах СНГ. Среди прочего НЦПР помогает в сертификации Alfresco. Сейчас мы находимся в процессе становления компании и бренда в России, получения сертификата ФСТЭК и подбора кадров.

PC Week: Каков ваш самый крупный проект в России?

Д. Д.: Свободно распространяемая community-версия Alfresco в России исполь-



Денис Дорваль

зуется достаточно широко, это нормальная практика: компания сперва хочет протестировать и обкатать продукт на небольшом проекте и только потом разворачивать крупные, в которых и может пригодиться наша техническая поддержка. Именно так мы практикуем свою работу с несколькими крупными заказчиками, хотя на данный момент у нас нет возможности распространять какую-либо дополнительную информацию о них. Единственное, что могу сказать, двое из них — государственные организации и в одной компании развивается внедрение на триста пользо-

вателей, хотя потенциал проекта намного больше.

PC Week: Alfresco одно время использовалась как бэк-энд корпорацией Adobe, продолжают ли ваши отношения?

Д. Д.: Adobe использовала продукт Alfresco Enterprise Management в качестве серверного приложения, у нас был заключён контракт. Но позже они пересмотрели свою продуктовую линейку, сменили стратегию и начали сотрудничать с компанией Day Software, которая также занималась технологиями управления контентом. И мы пришли к соглашению, что Alfresco больше не будет являться частью Adobe.

PC Week: Одним из ваших инвесторов была корпорация SAP. Работаете ли вы с ними?

Д. Д.: SAP Ventures инвестирует в Alfresco, и очевидно, что с ними мы сотрудничаем успешно. SAP Ventures — это инвестиционная компания, которая не имеет прямого отношения к ИТ. Что касается материнской компании SAP AG, то это наш заказчик.

PC Week: В СМИ муссировались слухи о покупке вашей компании корпорацией Oracle.

Д. Д.: Эти слухи распространены исключительно в России. У нас нет никаких особых связей с этой компанией. Да, мы возможно где-то конкурируем с Oracle, но в целом пересекаемся мало. На уровне компаний не существует никаких альянсов, договорённостей или обсуждений. У нас достаточное количество заказчиков,

прибыли, на ближайшие два-три года мы планируем публичное размещение ценных бумаг. Даг Деннерлайн, который был президентом SuccessFactors, входящей в группу компаний SAP, а ныне вступил в должность нашего CEO, планирует вывести Alfresco на новый этап развития и роста.

PC Week: Какие стандарты из сферы ECM поддерживают ваши продукты?

Д. Д.: У нас поддерживается множество различных стандартов. Во-первых, это CMIS, стандарт совместимости управления контентом. Мы поддерживаем все стандарты, необходимые для совместимости обмена данными с различными репозиториями (Documentum, OpenText, Oracle ECM, IBM FileNet). Во-вторых, протокол Sharepoint/Microsoft Office, который позволяет получить доступ к репозиторию Alfresco из офисного приложения (важная особенность, очень популярная среди клиентов). Поддерживаем все открытые стандарты, позволяющие что-либо делать с контентом, например FTP, WebDav и т. п. Отмечу CIFS — протокол Windows для эмуляции ShareDrive, что также очень полезно пользователям. В общем, поддерживаются все протоколы, хоть как-то связанные с управлением контентом на основе открытых стандартов.

PC Week: Сколь хорошо ваша система масштабируется на большое число пользователей?

Д. Д.: Есть внедрения, где всего 20—50 одновременных пользователей, а есть, где их

Автоматизация документооборота: от процесса к документу

Иницируя новый проект, заказчик в первую очередь задумывается над тем, можно ли купить готовую систему управления документооборотом, которая сразу будет полностью отвечать всем его задачам, или же неизбежно потребуются доработки и настройки разного уровня сложности. Мы беседуем об этом с директором отделения автоматизации деловых процессов компании “ФОРС” Василием Анфиногентовым.

Почему, на ваш взгляд, несмотря на огромный выбор решений на рынке, доля заказных разработок в области документооборота не становится меньше?

Потому что круг задач заказчиков в области документооборота непрерывно расширяется, а готовый “коробочный” продукт решить их не позволяет. Масштаб переделок в подавляющем числе случаев таков, что от исходного процесса остается совсем немного. Чем больше организация, тем выше вероятность того, что стоящие перед ней задачи потребуют внедрения заказной разработки. Иначе говоря, она необходима оттого, что заказчики стремятся сохранить свои уникальные преимущества в организации работ. Это справедливо и для такой, казалось бы, формализованной области, как документооборот.

А что вы понимаете под заказной разработкой?

Трудно провести четкую грань между чистой разработкой, требующей кодирования, и настройкой, осуществляемой средствами самой программы. В целом мы не занимаемся



Василий Анфиногентов

продвижением коробочных продуктов, реализующих стандартную функциональность, но видим для себя хорошие возможности в части построения кастомизированных и даже уникальных решений. Для этого, разумеется, необходима экспертиза в той или иной конкретной области. У нас наряду со специалистами по технологиям есть аналитики, имеющие практический опыт и хорошее понимание отраслевой специфики разных организаций.

Какой должна быть доля нестандартных (специфичных) процессов, чтобы выбор был сделан в пользу заказной разработки? А является ли тиражируемое решение на самом деле “коробочным” или это миф?

Если организация небольшая и у нее нет каких-то специфических процессов, то вполне можно использовать “коробочное решение” со стандартной функциональностью. В противном случае разработ-

ки не избежать. Нередко требуется интеграция с самыми разными внешними системами. В этом случае тоже одним коробочным решением не обойтись, понадобятся услуги разработчиков. Поэтому если это и не миф, то с крайней ограниченной сферой применения.

Если не ошибаюсь, у ФОРС было коробочное решение ЭЛАД. Оно сегодня эволюционировало в какой-то другой продукт или существует в неизменном виде?

ЭЛАД, как и прежде, предлагается нами в качестве средства хранения документов со встроенными инструментами тонкой настройки структуры хранения и формирования запросов.

В чем заключается специфика подхода, используемого ФОРС при выполнении такого рода проектов?

Мы пришли к управлению документооборотом от управления бизнес-процессами, а не документами, и считаем такой подход наиболее правильным. В ходе бизнес-процесса могут возникать дополнительные документы и маршруты их движения, но бизнес-процесс при этом первичен. При этом, если процесс излишне жестко формализован, то его исполнение зачастую просто останавливается, поскольку к такой степени формализации люди не готовы.

Мы разделяем рабочий процесс на стадии с учетом специфики деятельности заказчика, переход между ними жестко регламентируется и контролируется, но внутри этих стадий исполнителям разрешается средствами workflow самостоятель-

но выстраивать структуру потока работ более свободно. Подобный подход позволяет нам решать сложные задачи технологического документооборота и автоматизации процессов, охватывающих несколько организаций.

Какую функциональность обеспечивают ваши решения в области документооборота?

Они реализуют совмещенную функциональность, позволяющую как автоматизировать бизнес-процессы, сопряженные с обработкой документов, так и управлять задачами. Сотрудники получают возможность настраивать свои этапы обработки документов, а не подчиняться раз и навсегда зафиксированным жестким регламентам. Кроме того, мы умеем осуществлять интеграцию СЭД, используемых в разных организациях и участвующих в сквозных бизнес-процессах этих организаций. В настоящий момент это особенно актуально в госсекторе в связи с решением задач построения электронного правительства.

Каким образом в ваших решениях применяются новейшие технологические разработки и базовые продукты Oracle?

В качестве технологической основы мы используем Oracle BPM Suite и ECM, а также нашу собственную workflow-систему, опирающуюся на некоторые бесплатные опции СУБД Oracle Database. Мы также ведем работы по апробации нашего решения на новейшем программно-вычислительном комплексе Oracle Exadata Database Machine.

Где уже внедрены ваши решения?

Очень показательный пример — автоматизация документооборота в органах власти Хабаровского края. С системой работают более 2000 пользователей в правительстве края и других организациях, она ежедневно обрабатывает более 200 тыс. обращений. Похожий проект был выполнен нами и в Архангельской области, где на основе нашего решения был также развернут региональный сегмент электронного правительства.

Для одного из крупных операторов связи мы выполнили проект по автоматизации финансового документооборота, в который вовлечены подразделения, расположенные во всех субъектах федерации. Система работает на центральном сервере, а пользователи (их около 3 тыс.) взаимодействуют с ней через Web-интерфейс.

Каковы, на ваш взгляд, основные тренды в области автоматизации документооборота? Каким требованиям должны отвечать подобные системы?

Повышение деловой самостоятельности и более высокий уровень ответственности сотрудников — это то, что отличает сегодня успешные компании. Применительно к автоматизации документооборота это означает возможность для сотрудников самим управлять своей деятельностью. Отсюда требования к системе — гибкость и легкость в настройке, возможность структурировать собственную работу тем, кто хочет и готов это делать. Кроме того, есть и общие тренды — поддержка мобильных устройств, ЭЦП и утвержденных стандартов обмена документами.

► до 2 тыс. В крупнейших наших проектах порядка 100 тыс. пользователей. Правда, как правило, в системе постоянно работают несколько сотен или тысяч пользователей. Система свободно масштабируется до 50—70 тыс. пользователей: в Европейской комиссии сейчас 70 тыс., в большом университете во Франции — 100 тыс. (все студенты и все преподаватели).

PC Week: Имеется ли в Alfresco какая-либо среда для визуальной настройки рабочих процессов?

Д. Д.: Мы предоставляем разные возможности конструирования бизнес-процессов на платформе Alfresco. У нас есть специальный движок, так называемый Activiti, для open-source-проектов. Или, например, графическое проектирование — в этом режиме люди могут “отрисовывать” нужные им процессы. Сейчас мы работаем над системой конструирования отчётов.

PC Week: Насколько легко самостоятельно расширять возможности Alfresco, например с помощью плагинов?

Д. Д.: Alfresco очень легко дорабатывать, интегрировать с большинством систем. LDAP AD в этом числе — например когда у вас есть порядка 200 пользователей, их перенос в систему можно автоматизировать. Достаточно системному администратору изучить Alfresco, и он без труда сможет дорабатывать систему на её базе. Ограничений на доработку фактически нет, просто нужны стандартные навыки администрирования, и тогда человек сможет пройти наши курсы и самостоятельно развивать систему.

PC Week: С помощью каких технологий создана ваша система?

Д. Д.: Наш продукт написан на Java, поэтому в роли виртуальной машины необходимо использовать JVM. Мы предоставляем богатый выбор различных API для раз-

боты с различными интерфейсами. Некоторые предпочитают PHP или JavaScript в качестве инструмента разработки. Поверх Alfresco можно использовать самые разные языки и технологии программирования.

PC Week: В некоторых СМИ утверждается, что переход на Alfresco сокращает расходы аж на 96%.

Д. Д.: У нас много примеров, когда наши заказчики сократили свои расходы на 90%. Некоторые при смене старой ECM-системы сэкономили миллионы долларов и уменьшили траты как минимум на 50%. Конкретная цифра — 90, 80 или 50% — зависит от ситуации. Наши конкуренты рискуют потерять своих заказчиков, ведь мы можем первоначально находиться примерно на одинаковом ценовом уровне, но готовы рассмотреть разные варианты и в итоге предоставить большую скидку.

PC Week: Какова ваша ценовая политика?

Д. Д.: В первую очередь она основана на подписках: заказчик платит только за них и не несёт никаких дополнительных расходов на лицензии. Да и в целом наша система намного легче и проще в развёртывании, нежели многие “тяжёлые” ECM. Вы можете развернуть один-два стандартных сервера Alfresco, в то время как наши конкуренты запросят больше серверов и “железа” и в целом более масштабную инфраструктуру. Кроме того, мы позволяем экономить на стоимости проекта. И, наконец, накопленные знания и опыт. Наш продукт доступен и открыт, многие знают о нем не понаслышке, и хорошее компьютерное сообщество помогает сократить временные и денежные затраты при внедрении системы.

PC Week: Складываются ли у вас какие-то отношения с компанией Documentum?

Д. Д.: Основатели Alfresco вышли из Documentum, но уже давно не с ними и их ничем не связывает. Одним из наших основателей был Джон Ньютон, который спустя несколько лет после ухода из Documentum

Свободно распространяемая community-версия Alfresco в России используется достаточно широко, это нормальная практика: компания сперва хочет протестировать и обкатать продукт на небольшом проекте и только потом разворачивать крупные, в которых и может пригодиться наша техническая поддержка.

решил создать новую компанию Alfresco, пригласив в неё некоторых из своих бывших коллег. Естественно, мы считаемся конкурентами на рынке. Но при этом Alfresco не имеет никаких официальных отношений с этой компанией.

PC Week: Каковы планы развития вашей системы?

Д. Д.: Мы выпустили новую гибридную модель ECM, которая сейчас доступна в версии 4.1. В ней появилась возможность синхронизации данных в Alfresco On-Premise и Alfresco Cloud. Помимо этого мы развернули открытую облачную инфраструктуру, и некоторые из наших клиентов сформировали частные облака. В планах на будущее — инвестиции в гибридные и иные облачные технологии. Работаем мы и над развитием самой платформы, чтобы сделать её более масштабируемой и про-

стой для разработчиков. Мобильные приложения также сейчас очень популярны: Android, Mac OS, планшеты — с любого устройства вы можете получить доступ к необходимой информации.

Что касается прикладных решений, то это область управления кейсами. Мы думаем, что важно предоставлять такого рода решения бизнес-пользователям, которые нуждаются в мобильности, ценят своё время.

PC Week: Каковы сроки реализации новых подходов?

Д. Д.: Сейчас мы разрабатываем новую функциональность в поддержке мобильных устройств. В любом случае нам необходимо три или пять месяцев, чтобы получить обратную связь от наших пользователей, узнать их мнение. С облачными технологиями такая же ситуация. Нужно понять и выяснить, какие именно функции и возможности им понравились, что они хотели бы изменить и т. д. Поменялась модель разработки ПО, сейчас есть острая необходимость слушать своих пользователей, понимать, как они думают и что для них важно. Мы можем быстро внедрять новшества как раз благодаря открытой модели работы. И хотелось бы добавить, что выпуск следующей версии, Alfresco 4.2, планируется к началу осени.

PC Week: Работают ли у вас программисты из России?

Д. Д.: На данный момент россиян в нашем штате нет. Возможно, они появятся в скором будущем. Мы сотрудничаем с некоторыми специалистами из Белоруссии, они занимаются тестированием. Минск — это город, где собрано много хороших Java-разработчиков. Мы всегда стараемся нанимать талантливых людей и готовы рассматривать заявки.

PC Week: Спасибо за беседу.



Построенная на свободном ПО, открытая к интеграции и расширению сервисная ECM-платформа



Документооборот в органах госвласти на СПО-платформе 4J



Электронный документооборот на платформе IBM Notes



Решение для защищенного документооборота (электронная подпись)



Универсальный мобильный клиент iPad для любых СЭД



Централизация финансовой функции на платформе IBM FileNet



Технологии анализа неструктурированной правовой информации



Решение для хранения и использования электронной информации

Персонализация контента в СЭД: приближение информации к пользователю!

ВАДИМ ИПАТОВ, ВЛАДИМИР ПАНОВ

В современном состоянии отрасли систем электронного документооборота (СЭД) и управления контентом многие аналитики отмечают несколько ключевых проблем. Каковы они и какие существуют подходы к их решению?

Ежегодно количество электронных документов в мире удваивается, при этом увеличивается и номенклатура, и сам размер/объем документов, и количество людей, их создающих, публикующих и пересылающих. Требования к информационным системам постоянно растут — как к количеству функций и процедур, так и к их сложности. Реализация этих, часто противоречивых, требований в сочетании с массовым обращением пользователей к огромным (и все увеличивающимся) массивам данных означает рост нагрузки на информационные системы предприятий и, как следствие, падение их производительности. Ограниченная масштабируемость при этом мешает системе справляться с нагрузкой. Это вызывает первую проблему — быстрота отклика системы на запрос падает.

Вторая проблема — вопрос удобства работы в системе. Сегодня в одной и той же среде электронного документооборота работают разные категории пользователей (управляющие документами, управленцы, бизнес-специалисты...). Естественно, что способы работы с документами бизнес-пользователей ключевым образом отличаются от подходов, например, секретаря руководителя или архивного работника. Поэтому и критерии удобства, комфорта, удовлетворенности у разных пользователей разные.

Таким образом, складывается следующая картина: корпоративная информационная система имеет большое хранилище контента коллективного пользования. При этом каждый конкретный пользователь в своей ежедневной работе реально имеет дело только с небольшой частью этого контента. Как сделать так, чтобы ему не приходилось каж-

дый раз для нахождения нужной информации заставлять систему перелопачивать весь массив хранимой информации и вычислять права доступа? А сделать это нужно, потому что если мы не приблизим контент к пользователю, то он сделает это за нас. В реальности это уже зачастую и происходит — при неудобстве работы в общей системе пользователи находят пути обхода: хранят документы на локальных дисках, используют для коллективной работы или контроля задач электронную почту (или мессенджеры) и т. п. Понятно, что сиюминутное удобство пользователя чревато для организации рисками, связанными с потерей информации, ее дублированием и т. п.

Значит, надо дать пользователю возможность удобно и быстро получать нужный ему контент из корпоративной базы, не вынуждая его прибегать к «партизанским» методам. Выход, предлагаемый системой электронного документооборота ComrapuMedia, заключается в **персонализации контента** — то есть в выделении из общего инфомассива той небольшой части, которая нужна данному пользователю в контексте его текущей деятельности, и в **персонализации интерфейса** — в обеспечении пользователю удобного доступа к этой нужной ему информации. Достижение обеих этих целей возможно с помощью **персональных коллекций документов** (ПКД), которые формируются системой для каждого пользователя.

ПКД — это, если коротко, личная коллекция карточек документов, которые нужны пользователю. Эти карточки являются посредниками для связи с оригиналами документов и позволяют при необходимости их легко найти. То есть каждый пользователь вместо всего объема корпоративных баз данных оперирует

небольшим необходимым ему количеством документов.

Карточки могут легко удаляться и добавляться в персональную коллекцию, что и делает ее удобной для использования.

Рассмотрим теперь, как персонализация (на основе ПКД) реализуется для разных категорий пользователей: топ-менеджера, управляющего документами и бизнес-специалиста.

Персонал, занятый управлением документами (дело-производители, секретари подразделений и руководители, работники архивов и т. д.), должен иметь возможность работы с большими массивами документов. Привычный для них подход в работе с документами — журнальный или картотечный. Поэтому основной принцип организации рабочего места документавода — картотека. Вспомогательные «картотеки» содержат ссылки на основные документы исходных баз, агрегируя их в одну. Картотека ускоряет процесс нахождения документов, что и требуется чаще всего документоводу.

В рабочем месте бизнес-специалиста отчетливей видна ключевая особенность ComrapuMedia 4 — смещение акцента с функций работы с документами на управление деловыми активностями. Для каждого сотрудника организуется индивидуальная коллекция, в которой хранятся ссылки на интересующие его документы, отражающие содержание его деловых задач. Предусмотрены и дополнительные функции, облегчающие жизнь менеджеру:

- отдельное окно со списком незапланированных и просроченных задач;
- так называемый «стикер бокс» — окошко, в которое легко помещаются ссылки на различные объекты, с которыми ведется активная работа;

• возможность сохранить поисковый запрос, резолюцию, поручение в качестве шаблона.

Через **руководителя** обычно проходят такие большие объемы документов, что он не может обойтись без помощников. Кроме того, ему нужны удобные возможности контроля (например, за исполнением распоряжений). И еще одна специфическая особенность — руководитель часто отсутствует в офисе (командировки, совещания и т. п.), поэтому должен иметь возможность при необходимости работать с корпоративными документами удаленно (в том числе и в режиме offline).

В соответствии с этими требованиями рабочее место руководителя в системе ComrapuMedia позволяет работать в двух режимах — самостоятельно или с помощником. Руководитель имеет возможность работать из любого места, используя планшет iPad (приложение iDocs или iDocsVIP), Android (приложение aDocs) или смартфон BlackBerry. Простой интерфейс с минимумом необходимых функций обеспечивает быстроту принятия решений и удобство контроля. Возможность работы в режиме офлайн обеспечена в мобильном рабочем месте использованием уже не карточек, а полновесных копий документов, но их набор определяется теми же ПКД, о которых говорилось выше.

Из рассмотренных примеров видно, что одни и те же принципы персонализации по-разному использованы для организации работы разных бизнес-ролей. Более подробно принципы персонализации контента и интерфейса, используемые в ComrapuMedia 4, будут рассмотрены на бизнес-завтраке, который мы проводим 30 мая (анонс и форма регистрации опубликованы на сайте www.intertrust.ru).

Об авторах: **Вадим Ипатов** — заместитель генерального директора компании «ИнтерТраст» по развитию бизнеса, **Владимир Панов** — главный архитектор компании «ИнтерТраст».



СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ «ИНТЕРТРАСТ»

ДОКУМЕНТООБОРОТ & ЕСМ

Тематический раздел портала PC Week Live

Блог
Форум
Статьи
Новости
События
White papers

pcweek.ru/ecm

Критерии...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 23

новый проект в одном из подразделений, протестировать прототип системы, проверить ее интеграционные возможности, полноту и удобство реализации функций. После тестирования одобренная будущими пользователями система тиражируется по филиалам либо дочерним подразделениям. И уже на последнем этапе выполняется интеграция всего решения, охватывающая и головной офис компании”, — считает Павел Плотников.

Его мнение разделяет Василий Анфиногентов: “Внедрение в крупных организациях должно быть постепенным, для того чтобы можно было держать под контролем весь ход проекта. Здесь возможен выбор — либо начать с автоматизации отдельной организации (филиала или центрального аппарата), либо с определенного сквозного процесса, который должен быть ключевым и охватывать всю область деятельности организации. На следующем этапе автоматизируется другой процесс либо к уже развернутой системе в рамках центрального офиса подключаются остальные филиалы или подразделения”.

Роман Щемелев считает, что важно учитывать управленческие особенности компании и особенности их бизнес-процессов: “Если компания децентрализована и филиалы действуют вполне самостоятельно, имеют свою структуру бизнес-процессов и высокий уровень полномочий, то можно начать пилотные внедрения в отдельных филиалах. Если же компания централизована, а процессы носят сквозной характер и в них одинаково задействованы сотрудники из филиалов и головной компании, то лучше начинать с автоматизации отдельных процессов”.

Корпоративные социально ориентированные решения как стимул к проявлению большего

интереса к автоматизации документооборота и бизнес-процессов

Социальные сети уже давно стали привычным и удобным местом общения. Ежедневные посещения любимых страничек в сети способствует быстрому восприятию их интерфейса, а популярность заметно привлекает новых пользователей. Этим фактом во многом объясняется появление корпоративных социально ориентированных решений (Social Business Software, SBS) в современных системах управления информационным контентом. Что это — модный тренд или важное дополнение к существующим системам и каковы перспективы его развития? Мнения экспертов по данному вопросу разделились.

“Я не думаю, что в ближайшие год-два данное ПО окажет сильное влияние и будет внедряться у нас. Проникновение “социальности” в корпоративный сегмент у нас не столь велико, как на Западе. Применение же подобных решений может зависеть от сферы деятельности организации”, — считает Елена Иванова.

Схожее мнение у Олега Бейлезона, который заявил, что отдельный класс социального ПО вряд ли поспособствует повышению интереса к автоматизации документооборота или какой-то иной области: “Другое дело, что сами системы автоматизации документооборота должны стать более “социальными”, способствующими установлению горизонтальных связей между участниками деловых процессов и, как следствие, большей эффективности их протекания. И в качестве путей для такой социализации можно заимствовать методы, применяемые в SBS”.

Идею заимствования данных технологий поддерживает и Павел Плотников: “Особенность России в том, что во многих компаниях задачей служб безопасности и ИТ является закрытие сотрудникам доступа

к так называемым Social Media, чтобы не допустить утечки конфиденциальной информации. С точки зрения автоматизации бизнес-процессов, организации систем документооборота можно скорее говорить о создании локальных e-grooms (электронных комнат). Это информационное пространство могло бы использоваться, например, заказчиками и их партнерами в компании для обсуждения условий договора, его согласования в режиме реального времени с последующей отправкой на традиционную процедуру подписания”.

Василий Анфиногентов считает перспективу развития SBS вероятной, поскольку, используя социально ориентированные решения, пользователи привыкают работать коллективно — аналогично тому, как они работают в условиях автоматизированных бизнес-процессов.

Роман Щемелев отмечает большой интерес заказчиков к построению внутрикорпоративных социальных сетей. “Как правило, этот интерес связан не с внедрением СЭД, а с желанием предоставить пользователям возможности, которые не укладываются в рамки основных бизнес-процессов. Нужно оставить сотрудникам пространство для неформального общения, и внутрикорпоративные социальные сети облегчают решение этой задачи. Такого рода социальная сеть внутри компании позволяет накапливать знания всех структур организации и использовать их впоследствии для принятия верных управленческих решений. В любом процессе есть неформальная составляющая. Благодаря корпоративной социальной сети можно перенести неформальное общение на общую площадку и включить в него всю организацию, в том числе сотрудников из разных отделов, городов, стран. Таким образом, социальная сеть способствует развитию и принятию СЭД, но необязательно является его частью”.

Мобильные...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 8

и поддерживает интеграцию с каталогом Active Directory, что позволяет автоматизировать управление пользователями и применять однократную регистрацию. Он предусматривает также улучшенное управление мобильными приложениями и интеграцию с облаком Wyse Pocket, которые открывают возможности для управляемого удаленного доступа к корпоративным приложениям и данным.

Управляющее устройство Kase K1000 призвано усовершенствовать управление исправлениями ПО. Оно поддерживает Windows 8 и Windows 2012, расширенный охват исправлений и повышенную доступность исправлений по времени. Устройство управления мобильностью Kase 3000 распространяет действие зарекомендовавших себя инструментов системного управления на смартфоны и планшеты.

Networking W-Series, эта новейшая версия Dell ClearPass, представляет собой целостное

решение для управления доступом применительно к BYOD. Оно подключается к действующим сетям и позволяет управлять политикой безопасности, подключать устройства с соблюдением требований безопасности, разрешать гостевой доступ, знакомиться с характером использования устройств и производить оценку состояния сети. Кроме того, ClearPass предоставляет клиентам возможность использовать одну сеть как для гостей, так и для сотрудников, создавая для них различные уровни безопасности и обслуживания.

Продукт Migration Manager for Exchange позволяет осуществить миграцию с Microsoft Exchange 2000—2003 на Exchange 2013. Клиенты могут упростить переход, производя его с одной системы на другую на собственной площадке, с собственной площадки в облако или в гибридную систему, а также перенося публичные папки из Exchange 2000—2010 в Exchange 2013.

В дополнение к мобильным решениям Dell и усовершенствованиям, внесенным в ее про-

грамму для участников канала продаж PartnerDirect, корпорация анонсировала пакет Toad Business Intelligence Suite 2.0. Он содержит множество усовершенствований, предназначенных для дальнейшего расширения самостоятельного анализа сложных данных с использованием бизнес-интеллекта. Dell Services анонсировала продукт Flexible WorkStyle Consulting, который поможет клиентам охватить рабочие среды, характеризующиеся растущей мобильностью, а также пакет Dell ProSupport Enterprise Suite, способствующий достижению более высокой производительности и продуктивности важнейших систем клиентов.

УТОЧНЕНИЕ

В статье “Samsung берет курс на корпоративную мобильность” (PC Week/RE, № 10/2013, с. 23) по вине автора была допущена ошибка в названии компании. Вместо Estera следует читать S-Terra CSP. Приносим извинения читателям и компании S-Terra CSP. Редакция

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

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **ООО “Урал-Пресс”**

г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

• **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:

kazakhstan@ural-press.ru

• **ЗАО “МК-Периодика”**

— осуществляет подписку физических и юридических лиц в РФ, ближнем и дальнем зарубежье.

Факс (495) 306-37-57;

тел. (495) 672-71-93,

672-70-89; e-mail: catalog@

periodicals.ru;

info@periodicals.ru;

www.periodicals.ru

• **Подписное Агентство KSS**

— осуществляет подписку в Украине.

Тел./факс:

8-1038- (044)585-8080

www.kss.kiev.ua,

e-mail: kss@kss.kiev.ua

PCWEEK RUSSIAN EDITION

№ 12 (832)

БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

Ф.И.О. _____

ФИРМА _____

ДОЛЖНОСТЬ _____

АДРЕС _____

ТЕЛЕФОН _____

ФАКС _____

E-MAIL _____

1С.....1

ЛОГИКА БИЗ-НЕСА 2.0.....25

МТС.....7

РТСОФТ.....10

ЮЛМАРТ....15

АВВУУ.....13

CANON3

CROC.....11

IBM

KRAFTWAY ...9

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

ВЫБЕРИ

ЧЕВИДНОЕ!



ПОДПИШИСЬ

НА 2013 ГОД

Я подписываюсь

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

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

Копия квитанции об оплате от _____ с отметкой банка прилагается



Стоимость подписки:

На 6 месяцев (17 журналов) — 1020 рублей (в т. ч. НДС 10%)
На 12 месяцев (35 журналов) — 2100 рублей (в т. ч. НДС 10%)

Данное предложение на подписку и указанные цены действительны до 30.06.2013

Чтобы оформить подписку Вам необходимо:

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

Журнал высылается заказной бандеролью.

Цена подписки включает в себя стоимость доставки в пределах РФ.

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

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

Редакционная подписка осуществляется только в пределах РФ.

Деньги за принятую подписку не возвращаются.

Условия подписки:

* Минимальный период подписки — 3 месяца.

** Начало доставки — следующий месяц за месяцем, в котором оплачена подписка.

*** Оформляя подписку, подписчик соглашается, что его персональные данные могут быть предоставлены третьим лицам для выполнения доставки издания.

Справки по телефону: +7 (495) 974-2260, доб. 1736; e-mail: podpiska@skpress.ru.

В случае если Вам не доставляют издания по подписке, сообщите об этом по e-mail: pretenzii@skpress.ru.

ИЗВЕЩЕНИЕ	ИНН 7707010704 КПП 770701001		
	ЗАО «СК Пресс»		
	получатель платежа		
	Учреждение банка	Сбербанка России, ОАО Вернадское ОСБ г. Москвы № 7970	
	Расчетный счет №	40702810938100100746	БИК
	Кор. счет:	3010181040000000225	
	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
	Кор. счет:	3010181040000000225	
	фамилия, и. о., адрес		
	Назначение платежа	Дата	Сумма
	Подписка на журнал «PC WEEK»		
		Всего:	
Кассир	Плательщик:		