

18+ PCWEEK RUSSIAN EDITION

СК ПРЕСС

№ 17 (837) • 25 ИЮНЯ • 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

OS Tizen подвергнет доминирование Android настоящему испытанию

СЕРГЕЙ СТЕЛЬМАХ

Практически под занавес прошлого года мы сообщали о том, что тайваньские производители компонентов для портативных устройств ожидают развития в 2013 г., наряду с лидирующими мобильными ОС Android и iOS, и альтернативных систем — Tizen, Open webOS, Firefox OS и Sailfish OS. В то же время, как стало известно из недавнего отчёта ABI Research, аналитики выделили из этого ряда платформ единственную, которая может уже изначально продемонстрировать на рынке хороший старт и составить впоследствии достойный уровень конкуренции лидирующим мобильным ОС.

Аналитики напоминают, что первые смартфоны на базе ОС Tizen должны появиться в III квартале. Помимо Samsung гаджеты на этой платформе собираются выпустить такие компании, как Fujitsu и NEC. Как ожидается, первые смартфоны японских производителей выйдут в следующем году, но вначале будут представлены лишь на рынке Японии — их международная премьера состоится позднее.

Обосновывая то, почему ABI Research отдает предпочтение именно Tizen, старший аналитик ABI Research Джошуа Флад пояснил, что Tizen смо-

жет быстро опередить другие конкурирующие мобильные ОС на основе Linux благодаря поддержке со стороны Intel и Samsung. Он также отметил, что продвижению этой платформы будут



ABI Research: из всех молодых мобильных систем наибольшие шансы проявить себя имеет ОС Tizen

способствовать сотовые операторы и другие игроки телеком-рынка, заинтересованные в том, чтобы на рынке появилась влиятельная платформа, способная пошатнуть господство Apple и Google на рынке мобильных ОС. По словам специалиста, сотовые операторы, особенно азиатские, ищут альтернативные варианты. Они недовольны политикой Apple, которая не позволяет сторонним производителям или операторам модифицировать операционную

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 8 ▶

У Microsoft SQL Server свой путь в мир in-memory

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

В гонку технологий баз данных, целиком размещаемых в оперативной памяти (in-memory), пару лет назад подстегнутую выпуском продукта SAP HANA, включилась и Microsoft. В ее арсенале уже есть подобные средства для решения аналитических задач (Parallel Data Warehouse и PowerPivot), а на недавно прошедшей в Новом Орлеане (США) конференции Microsoft TechEd был представлен инструмент, который появится в новой версии СУБД SQL Server 2014 и обещает существенно ускорить обработку транзакций. В его основе — технология Hekaton, разработанная подразделением Microsoft Research.

По словам вице-президента Microsoft Квентина Кларка, речь идет не о самостоятельном продукте, а о функциональности, встраиваемой в традиционную версию SQL Server и доступной без дополнительного программирования. В отличие от таких конкурирующих решений,

как Oracle TimesTen или SAP HANA, Hekaton не предполагает размещения в оперативной памяти всей БД, туда будут загружаться лишь те таблицы, от которых скорость обработки тран-



Квентин Кларк сообщил о 16—50-кратном повышении производительности обработки транзакций, зафиксированном первыми пользователями технологии Hekaton

закций зависит наиболее существенно. Для этого необходимо предварительно явным образом указать, какие таблицы следует оптимизировать для обработки в памяти. Помочь в этом должна специальная утилита, которая анализирует статистику использования таблиц в реальной системе и выдает рекомендации о размещении некоторых из них в ОЗУ. Судя по всему, такой подход является главным отличием от традиционного кэша базы данных, в который загружается наиболее часто используемый фрагмент всей БД, а не отдельные ее таблицы. Обращение ко всем таблицам, включая и те, что загружены в ОЗУ, осуществляется прозрачным образом из стандартных операторов языка T-SQL.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

В НОМЕРЕ:

Cisco в российском Иннограде 2



Управление клиентским опытом 12

Э-госуслуги: уже есть!? 14

Экономная BYOD 15

“Телеком-2013: точки роста” 16

PC Week Review: ИТ в госсекторе 20

IBM Edge 2013: мы приближаемся к физическому пределу?

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

Очередная конференция IBM Edge 2013, прошедшая в середине июня в Лас-Вегасе, как и предыдущие, формально была посвящена аппаратным технологиям Голубого гиганта. Тем не менее в нынешнем году довольно часто обсуждение в конечном итоге сосредотачивалось на софтверных темах. И это не удивительно: за последнее время в фокусе внимания отрасли оказались технологии Software Defined Networking, Software Defined Storage, которые на данном форуме объединились под зонтиком Software Defined Environment (SDE).

Другая важная тенденция связана с широким распространением мобильных устройств, используемых людьми как в повседневной жизни, так и на работе. При этом потребляемые ими ИТ-сервисы должны быть всегда доступными и масштабируемыми. Попутно генерируются, накапливаются и потребляются огромные объемы информации. Эта информация может храниться в раз-

ных местах, но при этом иметь отношение к вполне определенному объекту или субъекту. Ее полноценное использование требует новых подходов к хранению данных и управлению ими.



Smarter Computing — главный слоган конференции

Начав несколько лет назад с концепций разумных городов (Smarter Cities) и разумной планеты (Smarter Planet), в IBM вполне предсказуемо пришли к тому, что для их реализации потребуются и более разумные технологии вычислений (Smarter Computing). Не более мощные или масштабные, а те, что спо-

собны решать реальные проблемы наилучшим образом. Раскрывая эту довольно общую формулировку, генеральный директор подразделения IBM Systems & Technology Group по глобальным рынкам Стефан Леонард назвал три основные характеристики Smarter Computing: сфокусированность на данных (в том числе и больших), переход к программно-конфигурируемым ИТ-средам и опора исключительно на открытые стандарты. Важность последнего пункта спикер объяснил тем, что при столь стремительном развитии ИТ мы не можем предвидеть, что произойдет завтра, а использование открытых стандартов оставляет шанс справиться с грядущими проблемами в приемлемые сроки.

Усложнение ИС привело к тому, что на первый план сегодня выходит управление ими. По утверждению Стефана Леонарда, в 1996 г. в типичном вычислительном центре на эти цели уходило 29% затрат, а сегодня указанная цифра составляет 68%. Особенно это касается управления данными.

По мнению директора департамента IBM Systems Storage & Networking Амбуи Гояла, в наши дни предприятию важно не просто хранить данные, а понимать, какие из них ему реально нужны, а от каких можно избавиться, что потребуется в случае аудита и т. д. Однако технологи-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 8 ▶

ISSN 1560-6929



13017



9 771560 692004

Начал работу Центр технологий Cisco в Сколково

ПЕТР ЧАЧИН

В “Гиперкубе” Сколково 18 июня открылся Центр технологий Cisco Systems. Таким образом, эта компания одной из первых получила постоянную “прописку” в российском Иннограде. В Центре технологий будут демонстрироваться ведущие разработки фирмы, включая технологии и продукты, созданные в России. Он станет основной площадкой осуществления инновационных программ Cisco в РФ.

“Мы шли к этому событию три года, — сказал Павел Бетсис, вице-президент Cisco, руководитель бизнеса компании в России/СНГ. — Наш Центр технологий начал свою работу в соответствии с расчитанной на десять лет программой поддержки развития предпринимательства и устойчивых инноваций в России, которая была объявлена три года назад главой компании Джоном Чемберсом”.

По его словам, Cisco планирует запустить ряд инициатив в поддержку технологического предпринимательства, включая организацию обучающих семинаров, наставничества и мероприятий, дающих сотрудникам молодых компаний прямой доступ к экспертам в области бизнеса и другим участникам глобальной инновационной экосистемы.

Ожидается, что Центр станет платформой для налаживания технологического партнерства Cisco с отечественными пред-

принимателями, предоставляя последним возможность тестировать свои продукты и модернизировать их на базе решений компании. Он будет также способствовать развитию технологического образования в России — в рамках программ Cisco его ресурсами и технологиями смогут пользоваться студенты и аспиранты образовательных и научно-исследовательских учреждений РФ.



Павел Бетсис: “Мы шли к этому событию три года”

Демонстрация решений Cisco будет проходить в шести демозонах: “Решения для совместной работы”, “Технологии видеонаблюдения и контроля физического доступа”, “Центры обработки данных”, “Беспроводные сети”, “Продукты, произведенные в России”, “Умные и подключенные сообщества (Smart+Connected Communities, S+CC)”.

В демозоне “Решения для совместной работы” будет представлено единое решение для организации голосовой и видеосвязи на базе последних версий серверов управления вызовами, систем присутствия, обмена короткими сообщениями, а также системы голосовой почты. Для организации видеоконференций здесь уже работает самая совершенная система иммерсивного телеприсутствия Cisco TelePresence серии TX9000.

В демозоне “Технологии видеонаблюдения и контроля физического доступа” будут представлены новая версия системы видеонаблюдения для предприятий Cisco Video Surveillance Manager

(VSM) 7.0.1, ситуационно-мониторинговая система физической безопасности Cisco Physical Security Operations Manager (PSOM) 6.1 и новая версия системы управления доступом Cisco Physical Access Manager (CPAM) 1.4.1.

В демозоне “Центры обработки данных” будет демонстрироваться работа системы управления Cisco Unified Infrastructure Controller, обеспечивающей функции автоматизации конвергентных инфраструктур и объединяющей ресурсы в области виртуализации, вычисления, сетей и хранения данных.



В Центре технологий Cisco представлена новейшая система видеоконференцсвязи TelePresence TX9000

В демозоне “Продукты, произведенные в России” будут показаны маршрутизаторы Cisco 2911R с интегрированными сетевыми сервисами, аппаратный VPN-модуль и унифицированные точки беспроводного доступа Cisco 2600. Выпуск данного оборудования налажен в Твери на базе глобального контрактного производителя и т. д.

“Мы — старейшие участники проекта Сколково, — заявил Андрей Зюзин, директор Cisco по сотрудничеству с фондом “Сколково”. — Мы уверены, что Центр технологий станет надежной платформой для взаимодействия наших специалистов с предпринимателями, резидентами Сколково, студентами различных образовательных учреждений и другими участниками растущей инновационной экосистемы России”.

Фонд “Сколково” — некоммерческая организация, созданная по инициативе главы российского государства в сентябре 2010 г. Цель фонда — мобилизация ресурсов России в области современных прикладных исследований, создание благоприятной среды для осуществления научных разработок по пяти приоритетным направлениям технологического развития: энергетика и энергоэффективность, космос, биомедицина, ядерные и компьютерные технологии.

Проект подразумевает создание Сколковского института науки и технологий (Сколтех), исследовательских институтов, бизнес-инкубатора, центра передачи технологий и коммерциализации, представительств зарубежных компаний и R&D-центров, жилых помещений и социальной инфраструктуры, а также последующее распространение эффективного режима на другие инновационные регионы России.

“Для нас очень важна поддержка иностранных компаний, таких как Cisco, — отметил Игорь Богачев, исполнительный директор ИТ-кластера фонда “Сколково”. — В этом центре будут решаться важнейшие задачи информационных технологий, обработки данных, создания “умных” городов”.

Intel делает ставку на ультрабуки-трансформеры

ЛЕВ ЛЕВИН

Спустя два дня после анонса на тайваньском Computex 2013 корпорация Intel представила в Москве четвертое поколение своих ноутбучных процессоров Core (Haswell), изготовляемых по 22-нм проектным нормам. Новый

четырехъядерный Core выходит на рынок в то время, когда продажи ноутбуков во всем мире падают из-за возросшей популярности планшетов и смартфонов (например, IDC предсказывает, что до 2015 г. продажи планшетов будут каждый год расти на 45%, а ПК — снижаться на 7,8%). В большинстве планшетов и смартфонов установлены процессоры с архитектурой ARM, однако Intel надеется, что ее процессор сделает ноутбуки более привлекательными для мобильных пользователей.



Ноутбуки на базе Core четвертого поколения потребляют всего 6 Вт

По сравнению с вышедшим год назад третьим поколением Core (Ivy Bridge) у Haswell благодаря переходу на технологию 22 нм и встроенному в процессор регулятору напряжения в полтора раза уменьшилось энергопотребление, и, как утверждает Intel, ноутбуки на его основе в нормальном режиме работы потребляют всего 6 Вт, что обеспечивает их функционирование без перезарядки батареи в течение всего рабочего дня. Кроме того, за счет снижения потребления электроэнергии снизилось и тепловыделение процессора, что позволяет отказаться от использования в ноутбуке вентилятора и в результате не только избавиться от шума, но и сделать ноутбук более компактным. Intel в качестве наиболее перспективного форм-фактора

для применения новых Core рассматривает ультрабуки-трансформеры, которые могут использоваться и как планшеты. Эти мобильные компьютеры по времени работы без перезарядки, толщине корпуса и акустическим характеристикам мало отличаются от больших планшетов, но в то же время оборудованы съемной полнофункциональной клавиатурой.

Также по сравнению с Ivy Bridge у Haswell на 15% улучшена производительность и используется новый вдвое более мощный встроенный графический процессор Iris.

К сожалению, на московской пресс-конференции представители Intel ничего не рассказали о первых серверных процессорах на базе архитектуры Haswell, которые их компания также представила на Computex, — рассчитанных на односокетные серверы начального уровня и младшие модели рабочих станций Xeon E3-1200S

v3 (во втором полугодии выйдут версии этого процессора для двух- и четырехсокетных систем) и предназначенных для микросерверов и сетевого оборудования Atom (кодовые названия Avoton и Rangeley) с пониженным энергопотреблением, которые будут конкурировать с процессорами ARM. У Xeon E3-1200S v3, который будет использоваться в недавно анонсированных рабочих станциях Dell Precision T1700, по сравнению с предыдущим поколением Xeon E3 на 18% улучшился показатель производительности на ватт и за счет нового графического процессора HD Graphics P4700 на 38% выросла производительность обработки графики. В третьем квартале выйдет его “облегченная” версия Xeon E3-1220L v3, которая будет потреблять не более 13 Вт.

Одиссея OpenVMS подходит к концу

ЛЕВ ЛЕВИН

Компания Hewlett-Packard объявила, что продлевает поддержку операционной системы OpenVMS на своих серверах HP Integrity по крайней мере до конца 2020 г. Фактически это означает отказ от разработки новых версий OpenVMS и перевод ее в разряд “унаследованных” серверных платформ.

Напомним, что эта ОС, недавно отметившая свой 35-летний юбилей, первоначально была разработана корпорацией Digital Equipment (DEC) для ее микрокомпьютеров VAX, а затем в 1990-е была перенесена на RISC-серверы DEC AlphaServer. В середине прошлого десятилетия Hewlett-Packard, которая после серии поглощений получила AlphaServer в наследство от Compaq, прекратила дальнейшее развитие этой серверной платформы и перенесла OpenVMS на свои серверы HP Integrity на базе процессоров Intel Itanium. OpenVMS давно известна своей надежностью и безопасностью (в частности, в ней впервые были применены географически распределенные многоузловые кластеры для защиты серверных приложений от катастроф), но из-за “закрытости” ее архитектуры выбор поддерживающих эту ОС приложений крайне ограничен, поэтому у нее нет большой клиентской базы. Сегодня ее в основном используют для работы с созданными еще в прошлом столетии приложениями, которые сложно перенести на “открытую” платформу Unix, Linux или Windows либо для которых необходимо обеспечить самый высокий уровень доступности. Так, одним из заказчиков HP в России, применяющих кластерные технологии OpenVMS, является Волго-Вятское отделение Сбербанка, где АБС работает на смешанном 28-узловом кластере, состоящем как из серверов HP Integrity, так и AlphaServer.

Заказчикам, использующим последнюю версию OpenVMS 8.4, компания в после-

дующие семь лет планирует предоставлять помимо поддержки также и обновления программного кода ОС. Также вплоть до 2015 г. она будет продолжать поставлять этим заказчикам серверы серии HP Integrity i2 с четырехъядерным процессором Itanium 9300 (Tukwilla), поддерживающие OpenVMS 8.4. В то же время эта ОС не будет поддерживаться на вышедших в конце прошлого года новейших HP Integrity i4 с восьмьюядерным процессором Itanium 9500 (Poulson), хотя еще год назад компания говорила, что OpenVMS 8.4 сможет работать на Poulson.

HP заявила, что собирается выпустить специальную серию HP Integrity i4 для операционной системы HP Nonstop (другой отказоустойчивой “закрытой” ОС, доставшейся компании в наследство от Compaq), и подтвердила планы выпуска еще одного поколения HP Integrity на базе следующего поколения Itanium, известного под кодовым названием Kittson. Стоит отметить, что из-за неопределенных перспектив дальнейшего развития Itanium и отказа Oracle от разработки новых версий своего прикладного ПО для этой платформы в последние два года продажи HP Integrity резко упали — например, согласно последнему квартальному отчету Hewlett-Packard, в начале нынешнего года они уменьшились более чем на треть по сравнению с началом 2012 г.

Основным решением HP для развертывания критически важных приложений в ближайшие годы должно стать новое поколение серверов HP ProLiant на базе процессоров Xeon E7 (кодовое название Ivy Bridge-EX) с расширенными функциями масштабируемости и отказоустойчивости, которое компания разрабатывает в рамках запущенного в 2011 г. проекта Odyssey. Как заявляют представители HP, в этих будущих серверах стандартной архитектуры будет использован ряд технологий, применяемых сегодня в HP Integrity, включая решения для построения кластеров высокой готовности.

ASUS рекомендует Windows 8.



Реклама.

ASUS VivoBook

ПРИКОСНИСЬ К ЦЕЛОМУ МИРУ



Серия S300/S400/S550

Серия S200

Мобильные компьютеры ASUS серии VivoBook, которые работают под управлением Windows 8 на базе процессоров Intel® Core™ i7 третьего поколения, это современное стильное решение для мобильных пользователей. Тонкий и легкий корпус, отзывчивый сенсорный экран, удобный тачпад и аудиотехнология ASUS SonicMaster* – вот основные достоинства новейшего семейства ноутбуков.

*СоникМастер

Всемирная гарантия 1 или 2 года
Горячая линия ASUS: 8 (495) 23-11-999, 8-800-100-2787

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ:

[VK.COM/ASUS](http://vk.com/asus)

[FACEBOOK.COM/ASUS.RU](http://facebook.com/asus.ru)

[TWITTER.COM/ASUS_RUSSIA](http://twitter.com/asus_russia)

[YOUTUBE.COM/ASUSRU](http://youtube.com/asusru)

www.asus.ru
www.asusnb.ru

Красивая, быстрая, плавная



СОДЕРЖАНИЕ

№ 17 (837) • 25 ИЮНЯ, 2013 • Страница 4

НОВОСТИ

- 1 **ABI Research:** через пять лет объем мировых поставок смартфонов на базе новых ОС достигнет 135 млн. шт.
- 1 **Microsoft включилась** в гонку технологий баз данных, целиком размещаемых in-memo
- 1 **IBM фокусируется** на разумных технологиях
- 2 **В Гиперкубе “Сколково”** открылся Центр технологий Cisco Systems
- 2 **Intel представила** в Москве 4-е поколение ноутбучных процессоров Core

- 2 **HP продлевает поддержку** ОС OpenVMS на своих серверах HP Integrity до конца 2020 г.
- 6 **В Петергофе прошли** “Белые ночи САПР”
- 8 **Антонелла Санторо:** “Мы хотим быть партнерами в создании критически важных для бизнеса сетей”

ЭКСПЕРТИЗА

- 10 **Глобальная трансформация** ИТ-инфраструктуры ВТБ
- 10 **Станислав Коротыгин:** “Один из ключе-

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

1С	17	Логика бизнеса	ЦФТ	10	Cisco	Microsoft ...	1,17	
АНД	2.0	18	ЭОС	18	Systems ..	MtufAjy	16	
Проджект ..	12	Манго Телеком ..	АВВУ Россия ..	18	DIRECTUM ..	18,20	NEC	8
АСКОН	6	12,13	Allied Telesis ..	8	EMC	18	Open Text	18
Астерос	10	Системы и проекты ..	Amazon	17	Fujitsu	8	Qualcomm	8
Борлас	12	Софтлайн ..	Apple	8,12	Google	8	Red Hat	17
Инфосистемы	Техносерв ..	17	ARM	8	HP	2	Samsung	8
Джет	12	ТрансТелеКом ..	Axoft	17	IBM	1,18	VMware	17
КРОК	17	ФОРС	Canon	11	Intel	1,2	ZTE	8

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.

- вых факторов успеха MPS-проекта — правильный выбор аутсорсера”
- 11 **Компания Canon** предлагает документ-сканер по конкурентоспособной цене
- 12 **Что значит Customer Experience?**
- 13 **Готовы ли российские** предприятия к управлению опытом потребителя?
- ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ**
- 14 **Система государственных** электронных услуг: миф или реальность?
- 15 **Сколько могут сэкономить** компании

- при использовании практики BYOD
- 16 **Что сдерживает** рост российского телекома
- 17 **Red Hat** провела свою первую конференцию в Москве

PC WEEK REVIEW: ИТ В ГОССЕКТОРЕ

- 18 **СЭД/ЕСМ-решения** для государственных структур
- 20 **Развитие региональной** системы межведомственного взаимодействия в Омской области

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

РАЗК пытается бороться против закона “Правообладатели vs Интернет”

Денис Воейков,
pcweek.ru/gover/blog

Как сообщила пресс-служба РАЭК, 18 июня в Госдуме прошло заседание Экспертного совета по Интернету и электронной демократии при Комитете ГД по информационной политике, информационным технологиям и связи. Заседание было посвящено обсуждению законопроекта № 292521—6, известного под названием “Правообладатели vs Интернет”.

В заседании приняли участие представители Госдумы: Железняк С. В., Пинский В. В., Митрофанов А. В., Шлегель Р. А., члены комиссий РАЭК, представители интернет-отрасли: Mail.ru Group, Яндекс, Google Russia, RU-CENTER, Hosting Community, FAITID, Microsoft, а также представители телеком-сегмента: МТС, Билайн.

Подробности заседания по существу в пресс-релизе опущены. Обсудили, изложили, подчеркнули... Чего нам всем ждать — совершенно непонятно.

То, что РАЭК продолжает активную борьбу за разумные отношения в Сети, — это, безусловно, отрадно и достойно уважения. То, что “коллеги из Госдумы” делают вид, что слушают отрасль, способно вселить надежду лишь в самых законченных оптимистов. Не на этом уровне в нашей стране принимаются серьезные решения...

Android ответит за всё

Сергей Стельмах,
pcweek.ru/mobile/blog

У Android три четверти глобального рынка смартфонов. Что же это значит? Это значит, что Google создала по-настоящему успешную мобильную систему, но иногда понятия “успех” и “антимонопольные органы” следуют рука об руку. Что интересно, поисковый гигант, как до него и Microsoft, уже имел проблемы с антимонопольщиками Евросоюза, которые не в пример американским коллегам весьма недолюбливают американские же компании (может, именно потому и недолюбливают), но достиг с ними окончательного соглашения, изменив поисковый механизм и на порядок уменьшив количество агрессивной рекламы своих сервисов.

Но теперь “пришла пора” Android — европейский регулятор рассмотрит жалобу Microsoft и Nokia по поводу злоупотребления Google своим доминирующим положением на мобильном рынке. Производителям смартфонов и операторам уже разослали список вопросов, касающихся самой популярной в мире мобильной платформы. Но этим дело для Google может не ограничиться — всё выглядит намного более серьезно. Дело в том, что антимонопольщики Евросоюза, как я понимаю, с подачи Microsoft заподозрили Google в оказании давления на производителей мобильных гаджетов...

“Конструкторы КИС” 2.0 уходят в облака

Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Траты ИТ-индустрии на облачные сервисы, согласно данным IDC, вырастут с 2012-го по 2016 г. на 26,4% и достигнут 100 млрд. долл. Что касается облачных бизнес-приложений, то Gartner предсказывает, что этот рынок увеличится с 13,5 млрд. долл. в 2011 г. до 32,8 млрд. долл. в 2016-м, а в SaaS-сервисах доля CRM-систем возрастет с 35% в 2012-м до 50% в 2016-м.

А как обстоят дела с ERP?

По свежим оценкам Accenture Report, стоимость владения облачной ERP на 30—50% ниже TCO “on-premise ERP”! Причём эта оценка не теоретическая: в течение четырёх лет шли сравнения работы названной “внутренней” ERP и облачной NetSuite. Экономия строится на оборудовании, персонале и лицензиях.

Интересно, что пока использованием производственных ERP в облачном формате интересуется лишь 10% заказчиков, хотя эксперты называют именно эту нишу автоматизации наиболее готовой к переходу в облака (вероятно, в силу особо тщательного выбора подрядчика) — при том, что, например, облачные HR-сервисы привлекательны для 60%, а CRM — аж для 75%. И тем не менее в ближайшие 10 лет как минимум половина производственных КИС будут эксплуатироваться в облачном формате. Понятно, что инсталляционная база on-premise ERP огромна и, скорее всего, будет использоваться не один десяток лет, однако экономическая привлекательность облачных КИС слишком серьезна, чтобы её можно было игнорировать в условиях

конкуренции. Понятно, что смущает в таком процессе прежде всего зависимость от провайдера КИС-aaS, но ведь работают же успешно полностью в публичных облаках самые разные крупные онлайн-сервисы с огромными оборотами — и ничего страшного...

Как применять Windows 8 в корпоративном секторе

Сергей Свиричев,
pcweek.ru/infrastructure/blog

Технологическая конференция по Windows 8, которую весьма живо по очереди вели два эксперта из российского Microsoft Георгий Гаджиев и Александр Шаповал, собрала полный зал в “Олимпик Пента” и была по большей части посвящена вопросам корпоративного применения именно “восьмерки” (не 8.1). Правда, сначала Георгий Гаджиев все-таки показал присутствующим, как без угрозы для душевного здоровья добраться в “восьмерку” до вождя кнопки Пуск. Потом очередь дошла до автоматизации массового развертывания на компьютерах большой организации самой Windows 8 и приложений. Здесь есть некоторый прогресс. Если прежде можно было либо предварительно формировать текстовые файлы ответов на типовые запросы системы при ее установке, либо создавать образ нужной конфигурации и заливать его, то теперь доступен способ, совмещающий оба этих инструмента. Если обнаружится, что в образ надо внести корректировки, то его не нужно создавать с нуля — достаточно сделать изменения в соответствующем XML-файле. Были и другие увлекательные темы. К примеру, как с помощью функции Storage Spaces создавать на программном уровне RAID-массивы из нескольких дисков или поддерживать версиюность файлов посредством History Files.

Мне, конечно, было интересно, как Microsoft собирается ликвидировать отставание от лидеров мобильного рынка в количестве приложений, поддерживаемых на обоих диалектах “восьмерки” — десктопном и RT.

Как рассказал Александр Шаповал, в Visual Studio имеются инструменты, позволяющие писать приложения, которые автоматически способны работать на обеих платформах. Правда, не любые приложения, а те, что распространяются через

онлайн-магазин Windows Store. Наряду с ними с помощью традиционных средств по-прежнему будут создаваться программы, не поддерживаемые планшетами Surface RT. Иными словами, слияние двух линеек пока не предвидится...

Amazon решил стать системным интегратором?

Андрей Колесов,
pcweek.ru/its/blog

Кажется, как раз позитивный ответ на этот вопрос содержится в опубликованной сегодня ресурсом *Wired* статье Amazon’s Invasion of the CIA Is a Seismic Shift in Cloud Computing (“Вторжение Amazon’a в ЦРУ — это тектонический сдвиг в сфере облачных вычислений”). В статье говорится о том, что Amazon заключил контракт с ЦРУ на создание облачных сервисов внутри дата-центров этого разведывательного ведомства США. Правда, это информация СМИ, не подтвержденная участниками проекта; не очень понятно также, что подразумевается под “облачными сервисами”...

СЭД становятся критически важными для коммерческих предприятий системами

Андрей Колесов,
pcweek.ru/ecm/blog

Несмотря на многолетние (или даже “многодесятилетние”) разговоры о важности СЭД для предприятий, хорошо известно, что для коммерческих организаций СЭД относились в основном к категории второстепенных задач в отличие, скажем, от ERP, остановка которой означает остановку бизнеса со всеми прямыми и косвенными финансовыми потерями. Наверное, актуальность СЭД более высока для госструктур, но я не уверен, что у них вообще есть понятие “критически важный”.

Между тем недавно глава “ИнтерТраста” Андрей Ливнев поделился интересной новостью: “Внешэкономбанк принял решение перевести СЭД CompanyMedia на режим эксплуатации 24x7!”, т. е. система вышла по значимости для этого серьезного клиента на уровень ключевых банковских систем.

Разумеется, тут встают новые вопросы: а готовы ли наши СЭД-решения к работе в режиме “критически важных”? И готовы ли ИТ-компании (вендоры, интеграторы...) к их поддержке в режиме 24x7?..

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 6C 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 SAS²/SATA³ с функцией горячей замены
Контроллер M5110 (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, iSCSI⁵ 8 портов 1 Гб/с или 4 порта 10 Гб/с
До 192 дисков
Flash/VolumeCopy⁶, Dynamic Disk Pooling⁷, расширенная удаленная репликация, монитор 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 6C 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 SAS²/SATA³ с функцией горячей замены
Контроллер M5110 (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», «Телиос» фирмы TypeMarket.

АСКОН обновляет PLM-стратегию

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

«**Н**а PLM-системы уже стали обращать внимание не только крупные отечественные предприятия, но также и небольшие, однако эта технология не стала массовой, потому что зачастую при внедрении сроки и бюджеты не соблюдались, и такие проекты были под силу только крупным отечественным компаниям», — сказал Дмитрий Оснач, директор по маркетингу фирмы АСКОН на форуме «Белые ночи САПР», прошедшем недавно в Петергофе. Чтобы исправить такую ситуацию, АСКОН решила изменить стратегию и продвигать вместо одной универсальной PLM-системы специализированные законченные отраслевые решения для разных сегментов рынка.

Кроме того, на форуме было объявлено о поддержке методики сквозного безбумажного проектирования, представлена новая облачная система управления инженерными данными Dexta и анонсирован выход на рынок программных компонентов для САПР.

PLM для всех

Объясняя причины изменения стратегии на рынке PLM, Дмитрий Оснач указал на тенденцию последних лет: вокруг крупных государственных предприятий стали активно развиваться средние и малые компании и КБ, которые работают в жестких условиях и вынуждены повышать эффективность внутренних процессов, для того чтобы быстро и без лишних затрат выпускать конкурентоспособную продукцию.

В связи с этим с нынешнего года АСКОН начинает продвигать ряд специализированных решений для разных типов заказчиков: для крупных предприятий — сквозную 3D-технологию и систему ЛОЦМАН:PLM в ее составе, для средних — новый продукт для конструкторских бюро ЛОЦМАН:КБ, и для малых — облачную систему управления инжинирингом и производством Dexta. При этом к крупным предприятиям АСКОН относит компании, имеющие более 250 сотрудников и годовую выручку более 1 млрд. руб., к средним — те, в которых работает 100–250 человек, а объем продаж за год составляет 400–1000 млн. руб., а к малым — фирмы с числом сотрудников менее 100 человек и доходом за год менее 400 млн. руб.

Разделение универсальной PLM-системы на такие специализированные решения было обусловлено различием требований, которые заказчики предъявляют к PLM. Так, крупным предприятиям нужна оптимизация существующих процессов, средним — повышение эффективности за разумные деньги в короткие сроки, а малым — низкая цена продукта и минимум платных услуг.

Правда, система ЛОЦМАН:КБ еще не вышла на рынок, но, по словам Юрия Сироты, руководителя центра разработки типовых решений АСКОН, уже есть несколько заказчиков, готовых приступить к ее опытной эксплуатации. В ходе пилотных проектов разработчики собираются найти оптимальный баланс между простотой, удобством и возможностями, которые бы позволяли ЛОЦМАН:КБ решать большинство задач конструкторских бюро. Что касается Dexta, то с 1 июня эта система доступна для всех желающих.

PLM в облаке

Облачная система Dexta ориентирована на небольшие предприятия, которые до последнего времени мало использовали технологию PLM, применяя для управления инженерными данными Excel и обычный блокнот. «Но концепция PLM все глубже проникает на малые предприятия, для них мы и создали облачную PLM-систему», — сказал Максим Богданов, генеральный директор АСКОН.

По словам Николая Ныркова, директора подразделения Dexta Labs компании АСКОН, Dexta позволяет управлять проектированием (работать в команде, управлять проектом, структурой изделия, конфигурацией и изменениями) и производством (понимать что, где, когда, сколько и под какие заказы нужно покупать, отпускать и изготавливать, а также, что делать в случае незапланированных событий).

Поскольку эта система предназначена для компаний, не имеющих ИТ-отдела и использующих простые бизнес-процессы, она практически не требует внедрения, а разместить ее можно как в публичном облаке, так и на сервере заказчика.

Особенностью Dexta также является ориентация на международные стандарты в области управления проектированием и производством. Это довольно необычно для российской системы. Но в АСКОН считают, что поддержка российских стандартов особенно важна для крупных предприятий, а для малых это не имеет такого значения. «Dexta — инновационный продукт для компаний, которые не работают по отечественным стандартам, а используют упрощенные методы ради более быстрого получения результата. Это — растущий, перспективный сегмент рынка, хотя пока по числу таких компаний Россия еще отстает от Европы и США», — пояснил Александр Голиков, основатель АСКОН и председатель совета директоров.

Следует отметить, что это уже вторая попытка АСКОН выйти в облака. Пару лет назад назад компания начала продажу САПР КОМПАС-3D по модели «ПО как услуга», но потом прикрыла этот проект. «Оказалось, что люди еще не готовы использовать САПР в облаке. Теперь мы считаем, что облачный подход лучше подходит для информаци-

онных систем, а в области САПР пока доминирует десктопный вариант, и я думаю, что в ближайшие годы ничего не изменится», — сказал Александр Голиков. — Что касается PLM в облаке, то, по-моему, сначала основными пользователями будут небольшие компании, а потом, когда люди оценят удобство такого подхода, облаками заинтересуются средние, а возможно, и крупные предприятия».

Сквозная технология

По словам Максима Богданова, начиная с 14-й версии в САПР КОМПАС-3D реализована методика безбумажного проектирования, которая позволяет сократить цикл разработки изделий и повысить качество работы: «Идея состоит в том, чтобы использовать 3D-модели как основу для всех этапов работы, начиная от концепции и создания продукта и заканчивая сопровождением и эксплуатацией».

Для этого надо все данные, которые хранятся в трехмерной модели, передавать остальным участникам производственного процесса — технологам, плановикам и т. д., использовать их для изготовления опытных образцов и генерации программ для станков с ЧПУ с помощью САМ-системы. «Теперь КОМПАС дорос до того, чтобы охватить все производственные этапы, так как в модели собраны все данные, необходимые для изготовления изделия», — сказал Дмитрий Гинда, менеджер машиностроительного направления АСКОН.

Но для перехода к безбумажной технологии одного лишь программного продукта недостаточно. Максим Богданов подчеркнул, что для этого нужно изменить сам подход к проектированию: «Даже когда компьютеры заменили кульманы, методология проектирования не поменялась. Теперь мы создали новую методологию, которая позволяет применять все наши инструменты сквозным образом без бумаги. Например, до 14-й версии в КОМПАСе не было функции хранения производственной информации в полном объеме, приходилось выпускать чертеж. Это вводило нас от компьютера к обычной бумаге, хотя само проектирование было в 3D. И таких моментов очень много».

Но готовы ли сами предприятия к отказу от чертежей? По словам Максима Богданова, движение в эту сторону уже идет, есть предприятия, внедряющие данную технологию на отдельных участках, но полностью безбумажное проектирование — дело будущего: «Эту технологию тяжело применить без изменения процессов всего предприятия. К тому же есть проблема с оснащением предприятий станками с ЧПУ. Сейчас наблюдается соотношение 20×80 в пользу универсального оборудования, а нужно, чтобы было наоборот. Кроме того, должно принципиально измениться отношение к быстрому прототипированию, другими

словами, должна появиться стадия изготовления опытных образцов на основании 3D-модели. Для всех этих изменений требуется время».

Ядро на продажу

Недавно АСКОН начала продвигать свое ядро трехмерного геометрического моделирования C3D. C3D — это продукт, включающий модули геометрического моделирования, параметризации и трансляции данных, снабженный документацией. «Нам необходимо развиваться, заниматься инновационными проектами. Поэтому мы запустили новое направление и вышли на рынок программных компонентов», — объяснил Максим Богданов.

На основе этого ядра другие разработчики САПР могут строить свои решения. Казалось бы, таким образом АСКОН может создать себе новых конкурентов. Но в компании так не считают. «Никто не будет покупать ядро, чтобы построить на нем САПР. Но на нем можно сделать специализированное приложение, которое будет интегрироваться с КОМПАСом», — сказал Александр Голиков. — Уже есть такие примеры».

По словам Максима Богданова, этим ядром могут пользоваться не только коллеги по рынку, но и предприятия, которые решают свои конкретные задачи, а также вузы, обучающие студентов созданию САПР, и научные институты, занятые моделированием различных процессов.

Y Microsoft...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

Сообщается о 16–50-кратном повышении производительности обработки транзакций, зафиксированном первыми пользователями данной технологии. Это ускорение достигается не только за счет уменьшения числа обращений к медленной дисковой подсистеме. К примеру, встроенные процедуры, имеющие отношение только к таблицам in-memory, компилируются в машинные коды, которые более компактны и гораздо быстрее исполняются, в частности, благодаря распараллеливанию в многоядерных системах. Усовершенствован также механизм блокировок. Данные, участвующие в транзакции, блокируются не постранично, а на уровне отдельных записей. Причем в отличие от традиционной блокировки такого рода запись, участвующая в транзакции, остается доступной для чтения, а транзакционное обновление вплоть до фиксации транзакции осуществляется на специально созданной копии строки. В результате блокировка имеет место лишь на тех отрезках времени, когда разные процессы действительно конкурируют за доступ к данной записи на обновление.

Как заверили представители Microsoft, предварительная версия SQL Server 2014 появится уже в конце июня, а выход коммерческой запланирован на начало следующего года.



Максим Богданов



Александр Голиков



NIAGARA
Российские Суперкомпьютеры



Самые передовые вычислительные решения

Серверы Niagara –
мы знаем, как
заставить технологии
работать на вас

www.niagara.ru

Серверы Ниагара, разработанные на базе процессора Intel® Xeon® E5, – это комплексное решение для дата-центров со специальными требованиями к мощности вычислений, количеству пользователей, стабильности работы серверов, безопасности хранения данных, компоновке, кабельной системе и питанию.

Серверы Ниагара ориентированы на работу с наиболее ресурсоемкими приложениями и позволяют полностью удовлетворять специальные требования клиентов к надежности функционирования оборудования и защите информации.

Ниагара Компьютерс, Москва, Донской 5-й проезд, 15
тел.: (495) 955-55-50 (многоканальный)

Intel, логотип Intel, Xeon и Xeon Inside являются товарными знаками корпорации Intel на территории США и других стран.
*Другие наименования и товарные знаки являются собственностью своих законных владельцев.

AMF обеспечит управление сетью как одним коммутатором

ПЕТР ЧАЧИН

Сети передачи данных продолжают стремительно развиваться на протяжении последних десятилетий. Совершенствование технологий вызывает изменение и в ожиданиях корпоративных пользователей — компаниям необходимо предоставлять все более функциональные и при этом максимально простые в управлении решения.

Возникают новые концепции, такие как программно-конфигурируемые сети Software Defined Networking (SDN), где потоками данных управляет единый контроллер. При этом не нужно настраивать каждый коммутатор отдельно, что может значительно сократить издержки в эксплуатации.

Компания Allied Telesis, являясь одним из ведущих поставщиков решений для коммутации IP/Ethernet, старается действовать в соответствии с современными тенденциями. «Сегодня мы занимаемся настройкой конфигурации отдельных продуктов, а завтра будем это делать с сетями, — сказала Антонелла Санторо, ви-

це-президент Allied Telesis по маркетингу в регионе EMEA. — В результате работа конечных пользователей будет существенно облегчена. А поскольку техническая поддержка сетей стоит дорого, то, упростив управление, можно уменьшить эксплуатационные расходы».

В этой связи компанией была разработана концепция управления сетью как одним виртуальным устройством Virtual Core Fabric (VCF), обеспечивающая функции управления (Control Plane) и передачи данных (Data Plane) для интеграции в будущем с SDN.

Базовым элементом данной технологии является протокол Allied Telesis Management Framework (AMF), отвечающий за централизованное управление сетевыми устройствами как одним виртуальным коммутатором. AMF работает поверх существующей сетевой инфраструктуры.

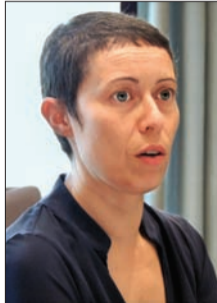
AMF обеспечивает не только конфигурирование сетевых устройств из единой консоли, но и возможность использования управляющего коммутатора в качестве файлового сервера для хранения копий файлов конфигураций и микропрограммного кода для устройств в сети AMF (автоматизацию процесса обновления программного кода и замену вышедших из строя устройств без предварительной настройки), а также сокращение расходов на обслуживание сети.

Технология AMF сегодня доступна начиная с версии ОС AlliedWare Plus 5.4.3 и может работать совместно с функциями VCStack и EPSR на коммутаторах Allied Telesis X-серии, таких как SBx8112, SBx908, x900, x610, x510 и x210. При этом коммутаторы SBx8112 и SBx908 могут выступать в роли управляющего коммутатора AMF Master после приобретения специальной лицензии.

«Концепция Virtual Core Fabric стала воплощением идеи Allied Telesis о способе максимально легкого и интуитивно понятного управления сетью, первым шагом к которому является запуск протокола Allied Telesis Management Framework, — продолжил Антонелла Санторо. — Технология AMF будет в первую очередь использоваться на корпоративных сетях предприятий крупных и средних размеров».

В первой версии AMF будет поддерживать 40 устройств, в следующей версии — до 120 устройств в мультивендорских сетях. Вторая версия AMF ожидается в конце нынешнего года.

«С развитием технологий изменяются ожидания пользователей, поэтому компания Allied Telesis сосредотачивает усилия на разработке сетевых решений, соответствующих современным тенденциям, — отметил Юрий Бельский, директор представительства Allied Telesis в России и странах СНГ. — Мы хотим быть партнерами в создании критически важных для бизнеса сетей».



Антонелла Санторо: «Технология AMF будет в первую очередь использоваться на корпоративных сетях предприятий крупных и средних размеров»

IBM Edge...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

ческий фундамент для решения подобных задач у многих компаний до сих пор не построен. По информации IBM, 23% предприятий не ведут планирования емкости хранения, 70% не применяют виртуализацию, 90% не документируют в должной степени процессы, столько же не используют дедупликацию. Амбуи Гоял убежден, что традиционные иерархические системы хранения отживают свое, а на смену им должны прийти программно-управляемые инфраструктуры, базирующиеся на OpenStack и других открытых стандартах. В них на первый план выходит логическая структура данных, а не физическое расположение устройств хранения. Примером таких решений Амбуи Гоял назвал третье поколение СХД StoreWize, которая стала полностью виртуализуемой.

Приобретя недавно компанию Texas Memory Systems, выпускающую семейство продуктов RamSan, корпорация IBM пересмотрела свою стратегию в отношении использования флэш-накопителей и делает сегодня ставку на СХД IBM FlashSystem, полностью базирующиеся на SSD, обещая инвестировать в это направление 1 млрд. долл. Аргументи-

руя этот шаг, Амбуи Гоял заявил, что, по их оценкам, отрасль проходит в настоящее время поворотную точку: SSD в терминах совокупной стоимости владения (TCO) становятся дешевле высокопроизводительных HDD, а через несколько лет превзойдут по этому показателю и стандартные SATA-диски.



Стефан Леонард: «Использование открытых стандартов оставляет шанс справиться с грядущими проблемами в приемлемые сроки»

В приведенной модельной оценке было зафиксировано 30%-ное превосходство SSD в TCO, которое обеспечивалось, в частности, 14-кратным снижением стоимости одного IOPS, 50-кратным снижением энергопотребления, 180-кратным уменьшением занимаемого объема помещением. Благодаря увеличению скорости действия системы хранения удается даже экономить на лицензиях СУБД, стоимость которых кратна числу процессорных ядер.

Тема больших данных — элемент «обязательной программы» на любых современных ИТ-форумах. Звучала она и здесь, в Лас-Вегасе. Тем не менее гораздо больше внимания было уделено технологии Watson, рождение которой связано с игрой (пусть не азартной), но дальнейшее развитие происходит на медицинской почве. О первых успехах в области ле-

чения онкологических заболеваний, достигнутых с помощью Watson, рассказал вице-президент и Chief Medical Officer компании WellPoint Сэмюэл Ниссбаум. По его мнению, в здравоохранении нарастает вал проблем: оно становится менее эффективным, растут затраты, людям предлагаются ненужные им услуги и в то же время не используются все возможности для лечения. Для этого есть объективные предпосылки: объем медицинской информации удваивается каждые пять лет, следить за ней становится все труднее, поскольку врачи и так обследованию и беседам с пациентами уделяют лишь 12% своего рабочего времени. Система на базе Watson анализирует результаты анализов, рентгеновские снимки, записи электронной истории болезни и, обращаясь к накопленной базе информационных источников, выдает ряд возможных диагнозов и методов лечения (с предполагаемой вероятностью их достоверности). Окончательное решение остается за врачом. Как утверждает Сэмюэл Ниссбаум, эффективность лечения выросла с 55 до 80%, и до конца года работать с Watson начнет уже половина врачебного персонала WellPoint.



По мнению Амбуи Гояла, сам термин СХД в новых условиях теряет смысл

Хотелось бы отметить, что хотя Watson и не использует такие популярные технологии, как Hadoop или NoSQL, это решение по всем статьям подходит под определение Big Data. Корпорацию IBM издавна отличает внимание к серьезным научным исследованиям. Поэтому неудивительно, что целых два пленарных доклада сделал ее вице-президент по инновациям Берни Мейерсон. Начал он с забавного мультфильма A Boy and his Atom, иллюстрирующего созданную IBM технологию точного размещения с помощью электронного сканирующего микроскопа отдельных атомов в нужных местах подложки. По сути это означает, что мы приблизились к физическому пределу миниатюризации, и недалек тот день, когда для дальнейшего прогресса в ИТ потребуются совершенно новые идеи. Сегодня в записи на магнитный диск одного бита задействуется около 1200 атомов, в то время как теоретический минимум — 12 атомов. Отсюда следует, что через 7—10 лет экстенсивный путь наращивания емкости жестких дисков будет закрыт. Для кремниевых чипов, как утверждает Берни Мейерсон, предельная проектная норма составляет 7 нм (35 атомов), и к ней мы тоже приближаемся довольно быстро. Что ждет ИТ-отрасль после этого? Вопрос вопросов!



Берни Мейерсон: «Мы приблизились к физическому пределу миниатюризации»

OS Tizen...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

систему, добавляя в нее собственные настройки и сервисы.

ABI Research отмечает, что вокруг Tizen достаточно быстро сформировалась группа сторонников, в которую вошел ряд очень известных компаний. В частности, в Европе оказать поддержку готовы мобильные операторы Orange и Vodafone, а в Азии продвигать платформу намерены KT, NTT DoCoMo и SK Telekom. Именно в азиатско-тихоокеанском регионе Tizen имеет наилучшие перспективы для развития — здесь будет находиться почти 65% от всей пользовательской базы смартфонов на этой ОС, прогнозируют специалисты. Но Samsung, Fujitsu или NEC — это не единственные участ-

ники экосистемы Tizen. Всего в Tizen Association, которая курирует развитие открытой мобильной платформы Tizen, входит 250 членов.

Что касается перспектив других молодых мобильных платформ, то аналитики об их шансах на рынке не сообщают. Напомним, что недавно финская компания Jolla, основанная бывшими сотрудниками Nokia, представила свой первый смартфон на новой операционной системе Sailfish. Без малого год потребовалось Jolla, чтобы показать первый коммерческий смартфон на базе Sailfish. Аппарат под названием Jolla обладает дисплеем Estrade с диагональю 4,5 дюйма, имеет 16 Гб внутренней памяти с возможностью ее расширения за счет карт microSD, съемную батарею и 8-Мп камеру.

Готовится выйти на мобильный рынок и еще один игрок — Firefox OS. Система

была представлена в прошлом году и, так же, как и Tizen, имеет довольно внушительную поддержку операторов сотовой связи и аппаратных партнеров. В этом году китайская ZTE готовит несколько

Tizen сможет быстро опередить другие конкурирующие мобильные ОС на основе Linux благодаря поддержке со стороны Intel и Samsung.

моделей на этой платформе — они должны появиться в Латинской Америке и в других развивающихся регионах. Разработчик Firefox OS, Mozilla Foundation, и крупнейший в мире контрактный производитель техники Hon Hai недавно

заявили о сотрудничестве, правда, первым устройством в его рамках станет планшет.

И, наконец, платформа Ubuntu Mobile, анонсированная Canonical в прошлом году. Эта система также обладает поддержкой ряда компаний, среди которых ARM, Qualcomm и др. Как ожидается, первые устройства на её базе выйдут во второй половине года.

Эксперты ABI Research полагают, что ни одна из молодых платформ не сможет на старте оказать существенного влияния на перераспределение долей лидирующих мобильных систем, но прогнозируют, что на какие-то значимые позиции альтернативные платформы смогут выйти в ближайшие пять лет. По оценке ABI Research, к тому времени объем мировых поставок смартфонов на базе новых ОС достигнет 135 млн. шт.



К гибридной инфраструктуре — через технологии Microsoft

Современный корпоративный пользователь хочет видеть все свои ИТ-системы доступными в любое время, в любом месте и в удобном формате. Сейчас на рынке появляются новые сервисные модели, сочетающие комплексность ИТ-решений с высоким уровнем их надёжности. К таковым следует отнести гибридную модель корпорации Microsoft, впервые рассказавшей о ней в сентябре 2012 г., а конкретные технологии стали доступны спустя полгода.

С чего всё начиналось

Сотни онлайн-услуг Microsoft — от Office 365 Outlook.com до Dynamics CRM Online — поддерживаются десятками собственных крупных ЦОДов, распределённых по всей планете. Корпорация накопила в этой сфере огромный опыт, научившись предоставлять подобные сервисы максимально эффективно, дабы удерживать цены на конкурентных уровнях. Так, типовое обеспечение доступности сервиса, согласно Microsoft SLA, составляет сегодня 99,95%. В 2012 г. Microsoft решила предложить своим клиентам гибридную инфраструктуру, которой уже активно пользовалась сама.

Что такое гибридная инфраструктура

Условно используемые в компаниях ИТ-инфраструктуры можно разделить на три основных типа: классическая, динамический ЦОД, в том числе частное облако, и сервисная.

К традиционной инфраструктуре относятся те, что построены по модели «одно приложение — один сервер», а также виртуализированные среды, в которых используются базовые средства управления.

Второй вариант инфраструктуры — это динамический ЦОД, в котором функционирует подавляющее большинство корпоративных приложений. Динамический ЦОД позволяет объединить все ресурсы в единый пул, эффективнее использовать вычислительные и сетевые мощности и системы хранения и более эффективно ими управлять. Заказчик значительно меньше тратит как на оборудование, так и на управление самим ЦОДом, что в конечном итоге существенно снижает стоимость такой инфраструктуры и гарантирует безотказное предоставление сервисов. К этому же типу относятся и частное облако, которое по своей сути является динамическим ЦОДом, но со значительно более высоким уровнем стандартизации сервисов и автоматизации их создания и управления (с помощью портала самообслуживания). Кроме того, частное облако позволяет учитывать используемые ресурсы.

Третий вариант подразумевает использование ИТ-инфраструктуры как сервиса. В качестве поставщика ИТ-услуг может выступить как ЦОД сервис-провайдера, так и публичное облако, например Windows Azure.

Каждый из этих типов инфраструктур так или иначе используется в подавляющем большинстве компаний. Однако сегодня также можно встретить и комбинацию этих подходов — так называемую гибридную информационную среду. Ее появление во многом связано с теми изменениями,

которые происходят как в повседневной жизни, так и в бизнесе, и как результат — в ИТ. Пользователи и бизнес хотят получать сервисы постоянно, без перебоев, в любой момент из любого места, не считая желания использовать их с любого устройства. Активное развитие социальных сетей меняет облик современных приложений, причем не только пользовательских, но и бизнес-систем. Например, современные корпоративные приложения все чаще предлагают возможности онлайн-общения — так, как это организовано в социальных сетях. Активное распро-

выгодно и удобно именно ей. Эта уверенность отражается и в продуктах и решениях, которые предлагает корпорация: Windows Server как серверная ОС и платформа локальной виртуализации; Windows Azure как публичный облачный сервис; SQL Server как платформа для локальных баз данных и SQL Azure — её аналог для публичных облачных сервисов; System Center как портфель решений для управления локальными и гибридными информационными средами.

Главное в предложении Microsoft — это единый набор инструментов для создания,

где ведётся торговля товарами с выраженным сезонным спросом. Когда начинается пик продаж, системе необходимо большее количество аппаратных и программных ресурсов, чтобы сервис оставался работоспособным. С помощью System Center можно переместить виртуальные машины, на которых развернут интернет-магазин, в публичное облако. Для пользователя оно как бы продолжает находиться в локальной виртуальной сети, но по факту задействуются нелимитированные ресурсы публичного облака. Сам перенос таких нагрузок, виртуальных машин выполняется в режиме «живой миграции», без отключения сервисов — конечный пользователь не заметит остановки сервиса вообще. Как только пик продаж проходит, компания просто возвращает виртуальные машины обратно в свою инфраструктуру и перестает платить за ресурсы публичного облака.

Компании не боятся гибридной модели

Сервис публичного облака Microsoft имеет большое число практических реализаций. Это, например, Олимпийские игры в Сочи-2014, официальные сайты которых функционируют на платформе Windows Azure. Они наглядно демонстрируют технологии масштабируемости сервисов при росте нагрузки путём подключения ресурсов дополнительных ЦОДов по всему миру. Дальнейшее развитие этих технологий привело к появлению гибридной модели, которая стала доступна на рынке с апреля 2013-го. Подходит она компаниям любого размера: даже если в маленькой организации эксплуатируется единственный сервер, его работу всегда можно быстро расширить ресурсами публичного облака.

В качестве хорошего примера гибридной технологии можно привести новый сервис Windows Azure Backup. Например, компания эксплуатирует локальный Windows-сервер, однако сохранение всех важных данных можно настроить на автоматическое копирование в публичное облако по расписанию. Теперь пользователю не страшны сбои сервера, пожары, кражи и любые другие форс-мажоры — информация хранится в публичном облаке, и её можно восстановить оттуда в любой момент.

Сила Microsoft — в гибридности организационно-технологических процессов

Новые облачные технологии Microsoft сегодня используются в самых разных проектах. В последние годы на отечественных конференциях разработчиков мобильных приложений для Android и iOS огромное внимание привлекают выступления, посвящённые использованию облачных сервисов Windows Azure в качестве серверной части мобильных проектов. Технически это не гибридная модель, которая только появилась на рынке, но организационно она представляет собой эффективно действующий гибридный набор технологий программирования. И причина этого не только в удобстве и надёжности конкретных облачных решений и инструментов разработки Microsoft. Например, при использовании схожих облачных сервисов других известных провайдеров в случае возникновения проблем или технических трудностей пользователю из России практически нереально получить помощь по телефону на русском языке. А Microsoft в России работает очень давно, здесь подобрана отличная команда, есть специально обученные люди, которым всегда можно позвонить, обратиться за консультациями, и они обязательно помогут.

Гибридная облачная модель Microsoft



странение информационных технологий влияет на буквально взрывной рост объема используемых данных. Так, аналитическое агентство Gartner подсчитало, что объем глобальных данных каждый год увеличивается на 59%.

Для ИТ-служб компаний все это означает увеличение масштаба используемых приложений, рост потребляемых ими ресурсов, необходимость быстро реагировать на изменение потребностей, обеспечивать безопасность данных и гарантировать высокий уровень предоставляемых сервисов в пределах имеющегося бюджета.

Эффективно решить эти задачи помогает гибридная инфраструктура. Например, локальный сервер с бухгалтерией и файловым хранилищем состыковывается с публичными облачными сервисами: Office 365, хостингом сайтов и видеоконференциями. Публичное облако хорошо и тем, что платить можно лишь за реально используемые сервисы — это оптимальная модель для задач с часто или непредсказуемо меняющимися нагрузками. Ранее такие задачи решались покупкой дополнительного оборудования. Теперь можно довольно просто подключить новый сервис, попробовать его в реальной работе и, если все требования выполнены, при особой необходимости даже перенести его к себе.

Уникальность предложения Microsoft

Microsoft считает гибридный подход к построению инфраструктуры оптимальным для компаний любого размера: каждая компания в зависимости от потребностей и специфики может собрать «пазл» так, как

объединения и управления любой комбинацией из существующих сегодня типов инфраструктур. Универсальная система идентификации, обеспечения безопасности, управления доступом реализована в рамках Windows Server. Среда разработки Visual Studio позволяет создавать ПО для любой модели, причём это будут приложения, способные взаимодействовать между собой из разных типов инфраструктур. В качестве единой системы управления применяется System Center, который умеет управлять и локально размещёнными приложениями, и ПО, запущенным в публичном облаке. Администратор следит за происходящим из общей консоли и может, например, перемещать приложения из динамического ЦОДа в публичное облако и обратно.

Как «забраться» в публичное облако

Ключевым продуктом гибридного предложения Microsoft является System Center 2012. Он управляет и локальной, и публичной составляющими гибридной инфраструктуры: перемещает между облаками виртуальные машины, отслеживает как состояние операционной системы и аппаратной составляющей, так и состояние приложений, запущенных в этих машинах. То есть с точки зрения ИТ-департамента организации публичное облако или облако сервис-провайдера становится составной частью собственного ЦОДа. Пользователь же получает именно тот сервис, который ему необходим.

Например, компания поддерживает собственными силами интернет-магазин,

ВТБ продолжает трансформацию своей ИТ-инфраструктуры

ОЛЬГА ПАВЛОВА

Стало уже традицией, что группа ВТБ ежегодно обнародует свои достижения в области использования ИТ, а также объявляет о планах на ближайшую перспективу. С начала 2012 г. в группе идет глобальная трансформация ИТ-инфраструктуры, осуществляемая в рамках реформы корпоративного управления.

ПРОЕКТЫ

Говоря о достигнутых результатах, старший вице-президент, руководитель ИТ-департамента ВТБ Дмитрий Назипов отметил, что в настоящее время в группе внедрена модель управления функцией ИТ, обеспечивающая единые для всей организации политику, стандарты и процедуры оценки ключевых показателей эффективности в области ИТ. Данная модель дает ИТ-департаментам дочерних организаций достаточную гибкость и независимость в части развития и сопровождения приложений, а также реализует элементы централизации ИТ-инфраструктуры на территории России, оставляя дочерним организациям необходимую автономию в предоставлении инфраструктурных сервисов на локальном уровне.

К сегодняшнему дню ДИТ ВТБ ведет мониторинг исполнения ИТ-бюджета в дочерних компаниях, в том числе проводит расширенный анализ ИТ-расходов этих компаний в целях выявления трендов

и возможностей сокращения расходов за счет групповых решений и корпоративных скидок. Поскольку ВТБ — организация с государственным участием и исполнение бюджета происходит в рамках федерального закона 223-ФЗ, регулирующего госзакупки, планируется в 2014 г. внедрить единую методологию планирования и постоянного контроля за уровнем ИТ-расходов в дочерних компаниях. «Это станет следующим шагом в формировании нашей методики управления ИТ-бюджетом», — подчеркнул г-н Назипов.



Дмитрий Назипов: «Наше credo — достигать наилучших показателей наименьшими усилиями и с наименьшими затратами»

Другим направлением трансформации ИТ-инфраструктуры группы ВТБ стало внедрение в 2012 г. единой политики управления ИТ-проектами, для чего методология, принятая в банке ВТБ, была распространена на все дочерние компании. И сегодня в них действуют единые паспорта проектов, единые отчеты исполнения проектов, единая структура рабочих органов управления ИТ. Мониторинг же выполнения ИТ-проектов на местах осуществляется через проектный портал ДИТ ВТБ. По мнению Дмитрия Назипова, такой подход является непрерывным этапом развития любой корпоративной и холдинговой структуры, когда запускается механизм контроля и управления со стороны материнской компании за проектами в дочерних организациях. В результате дочерние компании группы ВТБ, в первую очередь в странах СНГ, уже

ощутили заметный рост качества управления ИТ-проектами за счет использования стандартов PMI.

В 2014 г. эта работа будет продолжена, для чего в структуре ДИТ ВТБ предполагается создать централизованный проектный офис, который будет осуществлять мониторинг ИТ-проектов дочерних компаний и оказывать аутсорсинговые услуги в области проектного управления для стратегически важных проектов.

Процесс централизации коснулся и развития инфраструктуры центров обработки данных. Как рассказал г-н Назипов, сегодня осуществляется переход от нескольких дата-центров на территории России к созданию единой инфраструктуры ЦОДов. Так, ДИТ ВТБ вместе с банком ВТБ24 и процессинговой компанией «МультиКарта» создает коллективную инфраструктуру основного и резервного ЦОДов на улице Воронцовская в Москве. Первая очередь уже сдана, а завершение второй очереди намечено на конец 2013 г. «Это современный и хорошо управляемый ЦОД, который позволил поднять сопровождение ИТ-инфраструктуры и систем хранения данных на новый уровень», — отметил Дмитрий Назипов. — Мы уже думаем о его сертификации на соответствие международному уровню надежности Tier III, что позволит еще выше поднять планку управляемости и услуг хостинга для наших дочерних компаний и банка ВТБ».

В части развития общегрупповых приложений ДИТ ВТБ придерживается следующего принципа. Было признано эффективным, что в каждой дочерней компании используется свое ПО, наилучшее для конкретной страны и конкрет-

ного класса решений. Например, на Украине, в Белоруссии, Грузии и Армении в качестве основной АБС применяются решения, сопровождаемые надежными местными компаниями. Эти решения поддерживают национальный язык, особенности финансового учета, отчетность центральных банков данных стран. Они развиваются вместе с локальным рынком и позволяют сочетать лучшие практики группы ВТБ с точки зрения создания новых продуктов и локальную практику в отношении ИТ-решений.

А вот для банков Азербайджана и Казахстана в качестве провайдера основной АБС была выбрана компания ЦФТ («Центр финансовых технологий»), занимающая в этих странах существенную долю рынка. Примечательно, что данные банки были запущены практически с нуля.

В рамках решения задачи централизации ИТ-инфраструктуры также осуществляется развитие корпоративной информационной системы (КИС), консолидирующей информацию о бизнесе группы ВТБ. К сегодняшнему дню выбраны единые форматы для сбора и обработки данных, и дочерние компании в соответствии со строгим регламентом отправляют в центр выгрузки из своих учетных систем. Эти сведения консолидируются на уровне группы и позволяют руководству получать детальную и достоверную информацию о деятельности дочерних компаний.

С другой стороны, по словам Дмитрия Назипова, сегодня можно наблюдать тренд по созданию локальных хранилищ в дочерних компаниях. В частности, такой проект инициирован в банке в Армении. Предполагается, что за очень ограничен-

Как «Джонсон & Джонсон» сэкономил на аутсорсинге

АЛЕКСАНДР ЧУБУКОВ

На прошедшем в мае в Москве семинаре «Аутсорсинг печати» был представлен аутсорсинговый проект MPS (Managed Print Services), реализованный в российском отделении фармацевтической компании «Джонсон & Джонсон» (Johnson & Johnson Russia).

ПРОЕКТЫ

Как сообщил ИТ-менеджер «Джонсон & Джонсон» Станислав Коротыгин, рост бизнеса компании J&J на российском рынке за последние 10 лет составлял от 30 до 50% в год, за это время число пользователей ИТ выросло со ста до почти тысячи. Соответственно увеличился парк печатного оборудования, который в основном находится в московском регионе; его сервисной поддержкой занимались сотрудники внутреннего ИТ-отдела.

К 2011 г. руководству компании стало ясно, что силами ИТ-подразделения с поддержкой средств печати не справиться — слишком велики стали простои оборудования, несоизмерно выросли расходы на печать. В результате было решено весь парк печати передать на аутсорсинг.

В головном московском офисе компании насчитывается примерно 150 единиц принтеров и копиров, с которыми работают около 900 пользователей (97% расходов на печать приходится на московский регион). Кроме того, «Джонсон & Джонсон» располагает сетью небольших региональных офисов в разных городах нашей страны — Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону и др., — в каждом из которых используется от одного до пяти печатных аппаратов, также нуждающихся в обслуживании.

По словам Станислава Коротыгина, до 2011 г. у ИТ-отдела «Джонсон & Джон-

сон» возникала масса проблем, связанных с обслуживанием оборудования печати и множительной техники, что объяснялось целым рядом причин: отсутствием профильных специалистов по этому направлению, сложностью с ремонтом устройств различных вендоров, невозможностью централизованно отслеживать работу и простои аппаратов, необходимостью хранить на складе разнотипные расходные материалы (картриджи) и др. Так, например, простой отдельных принтеров при поломке доходил до пяти суток. С ростом объемов бизнеса компании снижалось качество работы оборудования, увеличивались его простои, при этом накладные расходы на печать возрастали, что вызывало озабоченность экономистов компании, поскольку влияло на эффективность ее работы.



Станислав Коротыгин

«Мы понимали, — пояснил Станислав Коротыгин, — что одним из ключевых факторов успеха MPS-проекта является правильный выбор аутсорсера на тендерной основе».

Проект был разбит на две части. Сначала обновили и стандартизировали парк печати: разнотипные и устаревшие устройства заменили в основном на оборудование Xerox, которое в компании рассматривается в качестве корпоративного стандарта (закупки выполнялись через авторизованного партнера Xerox). Домашние офисы, где стандартизировать и обслуживать технику затруднительно, решили исключить из MPS-проекта.

Затем занялись подготовкой аутсорсингового тендера на MPS-проект. С помощью консультантов Xerox выявили бизнес-процессы, которые следовало передать на аутсорсинг, сформировали форму запроса предложений, позиции которой должны были заполнить участники тендера.

Из наиболее значимых критериев, которым должен удовлетворять аутсорсер, были выбраны следующие: работа сервисных инженеров в разных регионах страны; предоставление технического администратора в московский офис; выполнение работ согласно SLA (в редакции заказчика); наличие авторизации Xerox; применение покопийной модели (цена за отпечаток) с оплатой по показаниям счетчиков, устанавливаемых на каждом аппарате; обеспечение расходными материалами и ресурсами; поддержание складов расходных материалов.

При этом было специально оговорено, что расходы на печать не должны возрасти. Заказы нового оборудования остались за ИТ-отделом «Джонсон & Джонсон».

Такой подход к тендеру, считают в компании, позволил наиболее объективно оценить кандидатов и выбрать оптимального аутсорсера. Как рассказал Станислав Коротыгин, было проведено несколько тендеров, чтобы не только сделать правильный выбор, но и сбить цену контракта. В последнем тендере удалось еще на 5% снизить цену трёхгодичного FSMA-контракта на аутсорсинговое обслуживание на основе покопийной модели, к чему и стремился финансовый отдел «Джонсон & Джонсон».

В сентябре прошлого года в компании определились с выбором победителя в ключевом тендере, в котором приняли участие три кандидата. Контракт получила компания «Астерос», располагающая партнерским статусом Xerox и имеющая десятилетний аутсорсинговый опыт обслуживания ИТ-оборудования крупных клиентов. Немаловажными в этом выборе, отметил Станислав Коротыгин, оказались положительные отзывы других заказчиков «Астерос».

На основе сервисного FSMA-контракта «Астерос» обеспечивает полную работоспособность печатного и копировального оборудования заказчика. Контракт вклю-

чает поставку расходных материалов, ресурсных деталей и запасных частей; работу сервисного инженера и технического администратора; поддержание резервного склада на территории центра «Астерос»; организацию оперативного склада на территории заказчика.

«Спустя полгода после перевода печати на аутсорсинг можно с уверенностью заявить, что мы сделали правильный выбор, заключив выгодный для нас аутсорсинговый контракт с «Астерос», выполняющей свои договорные обязательства с высоким качеством и в срок», — заявил Станислав Коротыгин.

Он отметил, что «Астерос» бесплатно предоставила своего технического специалиста, который, находясь постоянно в головном офисе «Джонсон & Джонсон», обеспечивает поддержку печатного оборудования в соответствии с жесткими условиями соглашения SLA, предусматривающего удовлетворение 95% заявок в связи с проблемами с печатью в течение часа. Важным, по его мнению, является и то, что «Астерос» по контракту взяла на аутсорсинг поддержку печатного оборудования в региональных офисах, решая возникающие там проблемы путем командирования своих специалистов.

«С января ко мне не было обращений или жалоб по поводу поддержки печати, качество сервиса существенно улучшилось: забыли о простоях и расходных материалах, — сказал Станислав Коротыгин. — Что касается экономии, то неожиданно для нас на 30% сократились расходы на печать». Он объясняет это уменьшением числа сервисных партнеров — с восьми до одного, переходом на трёхгодичный контракт, сокращением номенклатуры расходных материалов, наличием сервисного инженера и другими факторами. «Проект оказался очень успешным, в компании довольны все, включая финансовых руководителей», — отметил Станислав Коротыгин. □

ный промежуток времени будет создано хранилище данных, позволяющее формировать управленческую отчетность на основании данных учетных систем. Как считают в ДИТ ВТБ, в определенной степени этот проект будет пилотным, и от того, насколько качественно он будет реализован, будет зависеть создание локальных хранилищ в других дочерних банках.

Говоря о перспективах развития общегрупповых приложений, г-н Назипов подчеркнул, что этот процесс бесконечен, и в будущем планируется внедрение таких централизованных систем, как сметное и бизнес-планирование, аллокация расходов и пр. Сейчас, например, банк ВТБ24 намеревается внедрить скоринг-систему для банков стран СНГ. Этот проект очень непрост, поскольку в этих странах совершенно разные модели скоринга и оценки платежеспособности клиента. Тем не менее данная платформа предоставит группе ВТБ возможность вести мониторинг состояния кредитного портфеля, подстраивать модели скоринга для локальных рынков, что в целом позволит обеспечить требуемое качество кредитного портфеля ритейловых клиентов в странах СНГ.

Среди других направлений централизации ИТ-инфраструктуры Дмитрий Назипов выделил систему управления интернет-сайтами группы ВТБ, считая ее одним из примеров предоставления

информационных сервисов со стороны головной организации дочерним компаниям. К настоящему времени разработаны единая система управления контентом сайтов группы, единая система аутентификации и авторизации административных пользователей. Тем самым была обеспечена стандартизация присутствия группы в цифровом пространстве, оптимизированы расходы на создание и поддержку собственных сайтов каждой дочерней компанией. При этом ДИТ ВТБ решает вопросы развития данной платформы и обеспечения безопасности многочисленных интернет-ресурсов.

Важное место в трансформации ИТ занимает также внутренний портал группы ВТБ, по своей сути являющийся организационным “перекрестком”, который предоставляет инструменты для взаимодействия и обмена информацией внутри группы. Пользователи из разных кластеров организационной структуры имеют возможность создавать на портале совместно используемые ресурсы — например, там ведется Книга лимитов Казначейства, происходит обмен финансовой информацией, ИТ-специалисты ведут специальный раздел, посвященный развитию ИТ в группе, хранятся паспорта ИТ-проектов и общие для группы документы, ведется обмен лучшими практиками. “Портал — это постоянно функционирующее, живое

пространство, объединяющее нас в единую группу”, — считает г-н Назипов.

И наконец, особый интерес представляют собой количественные показатели развития ИТ в группе ВТБ. Так, сегодня в рамках всей группы одновременно реализуются сотни ИТ-проектов, причем эти цифры далеко не в полной мере отражают масштабы проводимых работ. Например, ВТБ24 сейчас реализует 14 проектов, но это отнюдь не говорит о том, что активность банка меньше, чем, допустим, в Белоруссии, где выполняется 21 проект. Дело в том, что многие проекты ВТБ24 “упакованы” в программы, в частности там есть масштабная программа по построению единого фронт-офиса для ритейловых операций, содержащая большое число подпроектов, среди которых подпроекты по развитию CRM-и ERP-систем, интеграции фронт-офиса и бэк-офиса.

Впервые в этом году был обнародован ИТ-бюджет группы ВТБ на 2013 г., который составляет 580 млн. долл. Чтобы понять, много это или мало, имеет смысл провести сравнение с лучшими практиками, считает Дмитрий Назипов. Согласно результатам исследования одной консалтинговой компании, имя которой не разглашается, группа ВТБ примерно в два раза более экономна, чем ведущие финансовые компании и банки мира. “Это отражает наше кредо достигать наилуч-

ших показателей наименьшими усилиями и с наименьшими затратами, — сказал он. — А главный фактор успеха — сочетание свободы и гибкости для наших дочерних компаний и наличие общегрупповых политики и инструментов. Конечно, мы могли бы попытаться внедрить во всех дочерних компаниях единую учетную систему, но у меня есть очень серьезные опасения в возможности успешного завершения этого проекта в силу наличия особенностей национального учета и ментальности конкретных стран”.

По региональному принципу ИТ-бюджет группы делится следующим образом: на долю банков России приходится львиная доля всей суммы (86%), что отражает структуру доходов и результатов бизнеса всей группы в целом, банки стран СНГ — 9%, европейские банки — 5%.

Также впервые была объявлена численность ИТ-персонала в дочерних компаниях группы — 3750 человек, что составляет около 5% от общего числа сотрудников. С точки зрения г-на Назипова, данный показатель тоже является неплохим, поскольку по результатам той же консалтинговой компании он колеблется от 4% для крупнейших ритейловых банков с развитой филиальной сетью и большим числом операционных сотрудников до 10—12% для корпоративных и инвестиционных банков. □

Крупнейший поставщик новейших технологий в образовательные учреждения во всем мире.

Узнайте на dell.ru/more

© 2013 Dell Реклама



Возможность достичь большего

Мобильный документ-сканер Canon ImageFORMULA P-208

ЯКОВ ШПУНТ

В последние годы много говорят о том, что рынок сканеров медленно умирает, сдавая один рубеж за другим многофункциональным устройствам, цифровым фотоаппаратам, а в последнее время и мобильным телефонам с планшетами, которые начинают вполне приличными фотокамерами. В итоге уже несколько лет продажи снижаются как в количественном, так и в денежном выражении. К тому же принято считать сканер устройством сложным для рядового пользователя. В последние несколько лет серьезным драйвером снижения становится и то, что сканеры в общем случае не являются пригодными для использования вне офиса. Тем более, что для работы “в поле” многие предпочитают применять легкие и долго работающие от батарей планшеты или смартфоны.

Хотя, надо сказать, сканеры, ориентированные на мобильное использование, на рынке есть, и присутствуют они на нем довольно давно. Как правило, это устройства протяжного типа на основе матрицы CIS. Это позволяет сделать устройство компактным, к тому же для его питания

достаточно того, что обеспечивает USB-порт. И ImageFORMULA P-208 вполне укладывается в эти рамки. Хотя аппарат позиционируется уже как документ-сканер, на что указывают наличие автоподатчика документов пусть и скромной



Canon ImageFORMULA P-208 оснащен автоподатчиком

(10 листов) емкости, а также возможность сканирования с обеих сторон листа. Также в качестве опций наряду с традиционной сумкой для переноски предлагаются модули подключения к беспроводным сетям Wi-Fi и Silex C-6600GB Scan-and-Print Server для проводных сетей. Стоимость данной модели (на момент написания этих строк средняя реальная розничная

цена в Москве составила около 8 тыс. руб.) одна из самых невысоких на рынке и заметно ниже, чем у большинства конкурентов.

Для подключения ImageFORMULA P-208 необходимо установить ПО, а затем просто подсоединить сканер — и аппарат сразу же готов к работе. Пользователям Windows XP и Windows Vista нужно иметь в виду, что в процессе установки ПО может потребоваться перезагрузка системы, так как необходимо установить фреймворк .NET нужной версии. Поддерживается также платформа Mac.

ПО для обеих платформ не имеет никаких видимых различий как в интерфейсе, так и в функциональности. Работа с ним не должна вызывать больших затруднений, тем более что процесс сканирования может быть практически полностью автоматизирован. Оно полностью и грамотно локализовано и не перегружено лишними функциями. При этом поддерживаются как типовой для большинства сканеров протокол TWAIN, так и промышленный ISIS.

Драйверы можно вообще не устанавливать: утилита CaptureOnTouch Lite для обеих платформ, которая записана во внутреннюю память устройства, по-

зволяет сканировать изображения и записывать их в одном из трех форматов: PDF, TIFF или JPEG. Также при попытке задать собственные настройки процесса сканирования выдавались малообразумительные сообщения об ошибках, что имело место на обеих платформах. Это также означает, что нельзя задействовать дуплексный режим. При этом могут возникать сложности у пользователей Windows, которые отключают автозапуск программ со сменных носителей. Тут придется запускать утилиту CaptureOnTouch Lite вручную.

Быстродействие устройства полностью соответствует заявленному: 8 страниц в минуту при подключении к порту USB 2 Hi-SPEED. Но надо иметь в виду, что при использовании CaptureOnTouch Lite без установки драйверов оно может заметно снижаться. Равно как и при подключении к порту USB 1.1.

Работа автоподатчика нареканий не вызвала, если не считать довольно скромную емкость в 10 листов. Обычно этот узел весьма капризен и к тому же часто выполнен в виде отдельного модуля. При этом его монтаж может быть непростым, чреватым поломкой. Но у ImageFOR-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 16 ▶

Как управлять Customer Experience

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

В последнее время в контексте повышения клиентоориентированности бизнеса мы все чаще слышим о том, что необходимо управлять не только взаимоотношениями с клиентами, но и их так называемым потребителем (клиентским) опытом (Customer Experience). Поскольку тема эта для ИТ относительно новая, мы пригласили экспертов из ряда компаний,

ОПРОСЫ

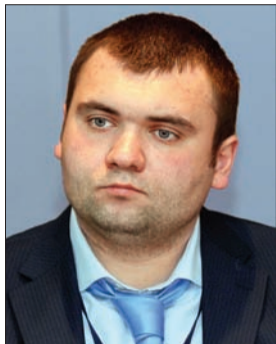
эта для ИТ относительно новая, мы пригласили экспертов из ряда компаний, чтобы обсудить как постановку задачи, так и возможные способы ее решения с применением тех или иных ИТ-инструментов и прежде всего программных средств CRM.

Буквальный перевод словосочетания Customer Experience как «клиентский опыт» вряд ли можно признать удачным. Википедия определяет этот термин, как совокупность всех ощущений и впечатлений, получаемых клиентом при покупке товаров или услуг на протяжении всего времени взаимодействия с поставщиком: начиная от поиска информации и ее оценки до непосредственного контакта, покупки, использования и даже участия в распространении положительной информации среди людей своего круга. Совершенно очевидно, что для оценки таких эмоциональных впечатлений необходимо наладить с клиентом обратную связь. А для того чтобы управлять ими, следует иметь представление о предпочтениях, моделях поведения и иерархии ценностей тех или иных групп клиентов. Немалое значение имеет и контекст: к примеру, экономные в обычной жизни покупатели совершенно по-иному ведут себя в предпраздничные дни.

Способность компании предоставлять Customer Experience, в выгодном свете отличающая ее от конкурентов, дает ей существенные конкурентные преимущества. Очень часто в качестве примера приводят Apple, которой удалось построить оригинальные и эффективные процессы работы с покупателями как в онлайн,

так и в своих фирменных магазинах. Следует отметить, что этой компании удалось не просто учесть модели поведения и предпочтения своих клиентов, но, по сути, сформировать их с нуля. Ведь еще совсем недавно «пальцевый» интерфейс на сенсорном экране считался нишевой технологией, а покупка и установка приложений только через единственный онлайн-магазин рассматривалась как фактор, существенно ограничивающий возможности бизнеса. Сегодня по этому пути двинулось большинство крупных вендоров, но, разумеется, все сливки были сняты компанией, которая не пыталась оседлать волну уже сложившихся потребительских предпочтений, а сама ее создавала. Пример Apple показывает, что клиент готов платить больше, если его предпочтения находятся в фокусе внимания продавца. Об этом же говорят результаты исследования Customer Experience Impact Report, проведенного Harris Interactive: 86% потребителей согласились бы заплатить на 25% больше, если бы их клиентский опыт учитывался в полной мере. И лишь 1% считает, что в настоящее время этот учет соответствует их ожиданиям.

Должны ли потребительский опыт, ожидания клиентов и модели их поведения просто учитываться CRM-системой или они могут и формироваться с ее помощью? «CRM — это система, которая позволяет управлять всеми взаимоотношениями с клиентами, — полагает начальник управления программ лояльности и отношений с клиентами X5 Retail Group NV Александр Иванов. — В идеале такая система должна не только



Александр Иванов

хранить и учитывать всю информацию о клиенте и всех «точках соприкосновения» с ним: транзакциях, обращениях и т. п., но и анализировать поведение клиентов, выявлять закономерности в этом поведении, которые и формируют модели потребительского опыта. С помощью таких систем при персонализированном взаимодействии с клиентом вполне возможно менять его поведение, то есть формировать потребительский опыт».

По мнению директора департамента прикладных финансовых систем компании «Инфосистемы Джет» Ильи Небесного, формирование положительного опыта это комплексная стратегия, определяющая подходы к взаимодействиям с клиентом при любом его контакте с компанией. Обеспечить согласованное обслуживание по всем каналам взаимодействия — сложная задача, особенно для крупных розничных компаний или банков, так как у различных групп потребителей разные ожидания от продуктов и услуг компании. CRM-технологии позволяют сегментировать клиентов по различным демографическим и поведенческим характеристикам, определять



Айгерим Мурзагалиева

уникальное для данной целевой группы предложение, назначать каналы доставки и сценарии взаимодействия. Совместно с функционалом управления программами лояльности, эти возможности ложатся в основу платформы для обеспечения уникального опыта клиента при взаимодействии с компанией. «Формирование потребительского опыта — процесс двусторонний, — убеждена ведущий бизнес-консультант практики CRM консалтинговой группы «Борлас» Айгерим Мурзагалиева. — С одной стороны, у клиентов почти всегда есть свое видение того, что они хотят получить, взаимодействуя с компанией. Не важно, в каком именно аспекте — будь то качество товара или услуги, качество работы персонала и т. д. С другой стороны, CRM-система помогает регламентировать те ожидания, которые ни в коем случае не должны быть нарушены. Большинство крупных CRM-систем имеют в своем арсенале определенный набор моделей данных, ключевых показателей и бизнес-процессов, позволяющих выявлять узкие места при взаимодействии с клиентом. После устранения выявленных недостатков у клиента складывается благоприятное впечатление, накапливается положительный потребительский опыт».



Илья Небесный

«Переоценивать роль CRM в формировании ожиданий, опыта и поведения клиентов — это ошибка, — уверен Александр Шикинов, директор по продажам компании «Манго Телеком». — Основное влияние на Customer Experience оказы-

вает реальное качество товаров и услуг, уровень и удобство техподдержки. CRM-технологии могут корректировать впечатление, причем в широких пределах. Но определяющей их роль может стать, только если продукция компании находится хотя бы на среднерыночном уровне. Если же предприятие способно утвердить в своем сегменте рынка новый стандарт качества и поддерживать его без «просаживания», — это очень сильная стратегия. Она «взламывает» рынок, превращая других участников в догоняющих. В этой ситуации CRM-инструменты нужны и фламану, и ведомым, хотя и по разным причинам. Причем зачастую эти инструменты разумнее встроить не в специализированную CRM-систему, а в другие приложения, например в виртуальную АТС и центр обработки вызовов».

«Потребительские ожидания, конечно же, должны учитываться CRM-системой, но если речь идет об их формировании, то с этим вопросом не все однозначно, — полагает директор направления Microsoft Business Development компании «АНД Проджект» Владимир Тарасенко. — CRM — это операционно-аналитическая система, идеально подходящая для сбора информации о Customer Experience, а вот задача интерпретации этих данных должна лежать не только на CRM. Поскольку речь идет о больших базах данных и их анализе, необходимо использовать комплексный аналитический центр, технологически состоящий из CRM-системы, хранилища данных и BI-системы. Наряду с ИТ-инструментами важнейшей составляющей аналитического центра всегда будет интеллект менеджеров. Естественно, что чем больше компания хочет узнать о клиенте, тем активнее она стремится включить в работу автоматизированные системы. Но управление клиентскими ожиданиями — это один из немногих процессов, которые автоматизируются с трудом, хотя уже есть ряд инструментов, помогающих его нормализовать. Пока еще — это процесс творческий и индивидуальный, требующий учета множества нюансов. Поэтому без помощи человека в этом процессе все еще не обойтись, в отличие от машины человек имеет уникальные возможности и способности чувствовать массу вариаций и моделей восприятия».

Действительно, предпочтения и модели поведения могут варьироваться в самых широких пределах: в одних странах принято перед покупкой поторгаться, в других это считается дурным тоном. В какой мере потребительский опыт зависит от национальной, культурной, религиозной и правоприменительной специфики страны или региона? «Естественно, все эти факторы влияют на формирование опыта клиента, — убежден Владимир Тарасенко. — Например, потребительское поведение многих людей, сформировавшихся во времена СССР, существенно отличается от того, которое встречается у молодежи. Давно сложившиеся привычки и устои могут серьезно влиять на формирование и распространение тех или иных инструментов и услуг. Конечно, есть ряд общемировых трендов, которым так или иначе следуют все. Например, широкое распространение облачных технологий сегодня уже очевидно — они будут востребованы



Владимир Тарасенко

во всех странах. Многие современные услуги пока только начинают активное продвижение в России. Так, интернет-банкинг распространен в основном среди клиентов Москвы и еще ряда крупных городов. Не чувствуя потребности в этой услуге в регионах, банки в основном там делают ставку на работу в отделениях».

«Потребительский опыт очень сильно зависит от самых разных факторов, включая национальную и культурную специфику — соглашается Александр Иванов. — Например, определенные группы отдают предпочтение покупке халяльных продуктов. Этот опыт зависит даже от дня недели и формата магазина, куда пришел клиент. Например, поведение одного и того же клиента, приходящего за покупкой в будний день в супермаркет, отличается от того, которое он демонстрирует, когда приезжает в выходной в гипермаркет».

Влияние этих факторов признает и Александр Шикинов. При этом он подчеркивает, что «их учет — это высший пилотаж, величина второго порядка. На базовом же уровне находятся универсальные вещи первостепенной важности: четкая технология продаж, качественная техподдержка, подлинная клиентоориентированность. Это работает на любом рынке».

Должна ли CRM-система стать основным инструментом для управления потребителем опытом и какую роль должны играть другие бизнес-приложения, используемые в бизнес-

процессах компаний? «Именно CRM-система должна являться инструментом по управлению потребителем опытом, так как подобные системы разработаны в первую очередь для сотрудников фронт-офисов, взаимодействующих с клиентами напрямую, — убеждена Айгерим Мурзагалиева. — Параллельно в этом же направлении развиваются продукты для решения смежных задач в области управления продажами, маркетингом, программами лояльности, анализа и прогнозирования рынка. Однако только интеграция используемой CRM-системы с другими бизнес-приложениями позволит регламентировать весь процесс управления потребителем опытом».

«CRM-система обязательно должна быть инструментом для управления потребителем опытом, — соглашается с ней Александр Иванов. — Только она позволяет эффективно делать кросс- и допродажи. При этом, чтобы бизнес-процессы были сквозными и неразрывными, CRM-система должна быть интегрирована со всеми бизнес-приложениями в компании».

«Негативно повлиять на потребительский опыт могут разные причины: несоответствие реальным свойствам товара/услуги ожиданиям, невыполнение обещаний по доставке, настройке и сопровождению, проблемы коммуникаций, например невозможность быстро дозвониться до квалифицированного специалиста и разрешить возникшую проблему, — отмечает Александр Шикинов. — И CRM-система, интегрированная с системой управления бизнес-процессами, позволяет охватить всю цепочку взаимодействий с каждым клиентом, контролировать сотни и тысячи таких цепочек, подгоняя их под нормативы. Но есть и другой важный аспект — улучшение отдельных взаимодействий. Особенно это касается телефонных контактов, т. к. сигнал «занято», долгое ожидание в очереди, прослушивание рекламы и музыки могут вывести из себя кого угодно. Взять под контроль этот уча-



Александр Шикинов

Customer Experience и российские предприятия: единство или противоположность?

Продуктивна ли концепция “управления опытом потребителя” (Customer Experience Management), способна ли придать новый импульс технологии CRM? И готовы ли российские предприятия внедрять эти идеи? Об этом мы решили поговорить с **Дмитрием Бызовым**, генеральным директором компании “Манго Телеком”, крупнейшего российского провайдера облачных бизнес-приложений с интегрированной телефонией (Виртуальная АТС, Центр обработки вызовов, CRM и др.).

Насколько актуальна проблематика Customer Experience Management (CEM) для российских предприятий?

Необычайно актуальна. Как часто мы встречаем офисы крупных компаний, в которых некачественное обслуживание клиентов резко контрастирует с оформлением кабинетов, обилием красочных буклетов и листовок, наградами за выдающуюся клиентоориентированность... Все есть: компьютеры на рабочих местах, call-центр (“Ваш звонок очень важен для нас”), дресс-код... Но ощущение, что “нас должно быть меньше”, не покидает. Казалось бы, малый бизнес по своей природе застрахован от таких проблем, но это не так. Здесь, как и в крупных компаниях, невыполненные обещания, неудобный график работы, постоянно занятый телефон — совсем не редкость. Это и есть проявления единой проблемы — фактического невнимания к впечатлению, которое предприятие производит на клиента. Не решив ее, оно обрекает себя на отсутствие повторных продаж и бесконечный поиск новых клиентов. А это взвинчивает издержки и создает риск потери рынка.

Подходят ли нам западный опыт и сложившиеся там концепции и решения?

Подходят, но надо учитывать, что российские предприятия внедряют CEM-решения в совершенно иных условиях. Я не идеализирую рынки развитых стран, но там вежливость, обязательность, стабильное качество товара



Дмитрий Бызов

или услуги давно стали нормой бизнеса. К этому привык и потребитель, он просто не терпит такого отношения к себе, с которым мы встречаемся постоянно. Там CEM внедряется, когда другие способы улучшения взаимодействия с клиентом уже освоены и практически исчерпаны, причем с этим шагом внутренне согласны все участники процесса: собственники, менеджмент и сотрудники.

У нас же для большинства предприятий внедрение CRM и бизнес-процессов — это прорыв на новый уровень управленческой культуры, огромное усилие, надежда вырваться из хаоса, утвердившегося во фронт-офисе.

Не лучше ли тогда подождать с автоматизацией, отложив ее до момента, когда система работы с клиентами будет полностью отлажена на организационном уровне?

Нет, такая задержка не только не нужна, но и крайне вредна. Современные облачные серви-

сы позволяют элегантно и экономично решить многие задачи, совершенно неподъемные для “бумажных” управленческих технологий. Скажем, Виртуальную АТС (ВАТС) нетрудно настроить так, чтобы звонки клиентов никогда не терялись, а Центр обработки вызовов (ЦОВ) позволяет “выдернуть” звонок VIP-клиента прямо из очереди входящих и передать высококвалифицированному менеджеру в обход регламента. Связка ВАТС и ЦОВ минимизирует риск негативного впечатления от отдельных соприкосновений с предприятием, система же CRM организует всю последовательность коммуникаций так, чтобы она была и приятна для клиента, и результативна для бизнеса.

Появление этих инструментов сразу меняет управленческую ситуацию. Совершенно автоматически предприятие получает точную и полную картину своих коммуникаций с клиентами, позволяющую выявлять проблемы практически в режиме реального времени и исправить ситуацию буквально несколькими кликами мышки. Без высокотехнологичных бизнес-приложений ничего подобного сделать нельзя. Без них гораздо труднее сдвинуть ситуацию с мертвой точки и удержать ее от скатывания в первоначальное состояние.

Является ли ИТ-составляющая ведущей во внедрении CEM?

Нет, хотя без ИТ-решения внедрение CEM крайне затруднительно или даже практически невозможно. Но исходная точка и локомотив внедрения — это решимость повысить управленческую культуру. Именно поэтому популярность CRM-систем, объективно нужных большинству российских предприятий, не может расти быстро. А бизнес-приложение дает набор инструментов воздействия на впечатление клиента: кардинальное улучшение коммуникаций с клиентами, бизнес-процессы, построенные вокруг этих коммуникаций и основанные на “правильных” KPI системы мотивации. Все эти инструменты настолько важны, что, несмотря на их сложность, мы

встроили их непосредственно в облачные сервисы CRM, ВАТС и ЦОВ.

Что определяет успех внедрения бизнес-приложений в СМБ?

Главное — быстрое и надежное получение первых значимых положительных результатов. Это дает мощный импульс, чтобы продолжить процесс трансформации организации, например, перейти от простых шаблонов бизнес-процессов к более детализированным и отражающим ее “ноу-хау”. Система должна дать объективную оценку эффекта нововведений, чтобы можно было замкнуть петлю обратной связи. Тогда каждая итерация укрепляет интерес и доверие к системе, желание узнать о еще не задействованных возможностях. Причем цикл должен срабатывать максимально быстро, так как именно в этом темпе живет СМБ.

Не менее важно, чтобы система CEM охватывала коммуникации с клиентом с разных сторон. Так, ВАТС и ЦОВ отвечают за впечатление от каждого контакта, а CRM — за впечатление и от каждого контакта, и от всей их последовательности.

Как эти требования влияют на бизнес-приложения?

Самое главное, чтобы приложения были полнофункциональными и при этом рассчитанными на самостоятельное внедрение. Слишком упрощенные решения, которыми переполнен облачный рынок, быстро превращаются из локомотива в препятствие на пути развития бизнеса.

Необходимое условие самостоятельного внедрения — это такая простота и usability пользовательского интерфейса, при которых его перестают замечать. Сводки и другие элементы интерфейса должны быть привязаны к бизнес-ситуациям, а набор отчетов — тщательно ограничен и выверен, чтобы абонент, еще слабо знакомый с выбранным сервисом, не запутался и получил четкую индикацию проблем.

► сток позволяют виртуальная АТС и центр обработки вызовов с интегрированными информационно-аналитическими инструментами. Эти три сервиса позволяют организации построить целостную систему управления Customer Experience.”

По мнению Ильи Небесного, розничным компаниям, ориентированным на обеспечение уникального потребительского опыта, необходимо иметь полную и достоверную информацию обо всех контактах с клиентами. Иначе они не смогут контролировать параметры своей работы, обеспечивающие данный позитивный опыт. С этой целью все прикладные системы, в которых присутствует клиентская информация или которые непосредственно используются клиентами, должны быть интегрированы с CRM-системой, что позволит ей определять политику коммуникаций с клиентами по различным каналам. Подобная интеграция очень важна, так как ее отсутствие может привести к негативным последствиям. Представим себе, что розничная компания поздравила своего клиента с днем рождения и предоставила скидку 10%, ограничив время ее действия. С точки зрения компании, этот опыт должен расцениваться клиентом как положительный. Но если данный клиент уже давно имеет 10%-ную скидку без всяких ограничений, то эффект от подобной коммуникации окажется отрицательным.

“Я убежден, что все активности, связанные с передачей данных из аналитического центра вовне, должны проходить через CRM-систему, — говорит Владимир Тарасенко. — Всё должно быть учтено, компания должна представлять то, какой эффект принесли те или иные воздействия. В процессе управления клиентским опытом CRM-система работает в двух направлениях: на сбор информации и на доставку клиентам сообщений, подготовленных на основе этой информации.

Необходимо помнить, что любые инновации устаревают и, порой, теряют актуальность в течение полугода. Процесс управления клиентским опытом должен быть циклическим и динамическим. Это нормальная постоянная работа компаний, направленная на привлечение и удержание максимального количества клиентов. Поэтому CRM хорошо подходит в качестве системы поддержки лучших практик. Распространение управления клиентским опытом на другие приложения и на бизнес компании в целом зависит от связи Customer Experience с теми или иными подразделениями компании. Например, связь с HR-департаментом очень сильная: есть определённые принципы работы персонала, его мотивация. Поэтому стратегия, направленная на улучшение клиентского опыта и выбор лучших практик, рано или поздно должна стать принципом работы всей компании, а не только подразделений, отвечающих за продажи”.

Но ведь нередко ряд функций обеспечивается не собственными подразделениями компании, а внешними исполнителями. Как сохранить фирменный Customer Experience при передаче отдельных функций на аутсорсинг (например, во внешний call-центр)? По мнению Александра Иванова, этого вполне можно добиться, заключив правильное и обдуманное соглашение об уровне сервиса, проведя тренинги и постоянно контролируя качество аутсорсинговых услуг.

“Передавая на аутсорсинг неключевые виды деятельности, компания должна оставить за собой возможности мониторинга параметров, влияющих на восприятие клиентами ее бренда, — убежден Илья Небесный. — Компаниям, ориентированным на предоставление уникального клиентского опыта, перед принятием решения о передаче определенного сервиса на аутсорсинг необходимо опре-

делить, какие параметры этого сервиса могут повлиять на восприятие клиента. Положительное решение об аутсорсинге может быть принято только в том случае, если сохраняется нужный уровень сервиса по соответствующим параметрам и остается возможность оперативного мониторинга таких параметров”.

“В первую очередь необходимо донести до сотрудников аутсорсера ценности, которыми руководствуется компания, а также зафиксировать конкретные требования, — полагает Айгерим Мурзагалиева. — Это может выглядеть как некий аналог SLA. Одновременно можно предоставить аутсорсеру доступ к CRM-системе, используемой в компании. Предназначение CRM-систем — консолидация данных о клиенте, поступающих по всем каналам связи. Даже в случае передачи некоторых функций внешнему партнеру опыт взаимодействия с клиентом ни в коем случае не должен быть потерян”.

“Даже если аутсорсер проникся идеологией Customer Experience, ее конкретная реализация может отличаться от той, что принята в компании-заказчике, — напоминает Владимир Тарасенко. — В этом слабое место аутсорсинга. Поэтому, во-первых, необходимо тщательно выбирать аутсорсингового партнера и оставаться на той компании, подходы которой в отношении Customer Experience наиболее близки вашим. Лучше не спешить — посмотрите, попробуйте, оцените, кто имеет наиболее близкие стратегии, ведь речь идет о вашем бизнесе. Во-вторых, требуется постоянный мониторинг процессов. Оставляйте возможность проверить удовлетворенность клиентов услугами аутсорсинговой компании своими силами. Если вы чувствуете, что что-то идет не так — меняйте аутсорсера. В-третьих, на аутсорсинг стоит отдавать только локальные задачи. Даже в случае неудачного выполнения одной из них об-

щая стратегия вашей компании не нарушится”.

Александр Шикинов выделяет другие моменты: “Аутсорсер должен полностью соответствовать нормативам взаимодействия с клиентами: внутренним SLA, сценариям разговора, KPI, уровню компетентности и общей результативности, требованиям к документированию контактов. В компании обязательно должны быть люди, устанавливающие эти правила и постоянно отслеживающие их соблюдение. Причем здесь нельзя положиться только на формальные показатели. Полезно выборочно прослушивать записи разговоров, т. к. это позволяет оценить эмоциональную составляющую разговора. Как показывает опыт, исключительно ценны инструменты взаимодействия компании и аутсорсера в реальном времени, позволяющие не реагировать на проблемы, предотвращать их. Облачные бизнес-приложения, если в них реализованы все необходимые инструменты контроля, наиболее удобны для такой схемы работы, т. к. они стирают расстояния, объединяя компанию и аутсорсера в единое информационное пространство”.

Потребители сегодня, как никогда ранее, имеют возможность обмениваться информацией между собой по самым разным каналам, а потому как положительный, так и отрицательный опыт их взаимодействия с поставщиками быстро становится достоянием широкой общест-венности. Не случайно в последние годы при оценке суммарной ценности клиента на протяжении его жизненного цикла (Customer Lifetime Value, CLV) к показателю, отражающему совокупную стоимость покупок (Customer Transaction Value), добавляется CRV (Customer Referral Value), определяющий эффективность клиента в плане выдачи им рекомендаций сообществу покупателей. Какова в

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 16 ►

Мифы о создании в России системы государственных электронных услуг

СЕРГЕЙ БОНДАРЕНКО

Сегодня в России проблематика оказания электронных государственных и муниципальных электронных услуг напоминает пазл, элементы которого непонятно каким образом стыковать, и неизвестно какую картину надо получить в итоге, а толчения вокруг бюджетных денег создает впечатление организованного хаоса бизнеса наперсточников. Поэтому настоящая статья ориентирована не на перечисление плохо стыкуемых фактов, а на организацию смыслов и выявление трендов, т. е. формирование общей картины происходящего.

МНЕНИЯ

Краткий исторический экскурс: откуда на Руси пошли электронные услуги

Не поняв исторические корни явления, мы не поймем и день сегодняшний. Древние летописи утверждают, что госуслуги в электронной форме берут свое начало с 2000 г., когда стала формироваться федеральная целевая программа “Электронная Россия”. При этом летописцы упускают из виду, что к тому моменту такие сервисы существовали практически во всех развитых странах и даже во многих развивающихся.

На Западе появление электронных госуслуг стало логическим продолжением реформы государственного управления. Эта реформа началась еще в 1970-е, а развитие электронной коммерции в начале и середине 1990-х только подтолкнуло перевод взаимодействий государства и граждан в виртуальную сферу.

В нашей же стране просто стали бездумно копировать западные новации без проведения управленческих реформ. Таким образом, вместо сокращения расходов на содержание государства проект только способствовал увеличению затрат на содержание бюрократии без какой-либо экономической отдачи.

Вдобавок матрица технологических проектов никак не стыковалась с матрицей социальных и экономических интересов чиновников, которые должны были стать проводниками идей компьютеризации и автоматизации. Ситуация даже не дошла до стадии луддизма, на которой бюрократы принялись бы ломать ненавистные машины, вытеснявшие их с рабочих мест. Смесь легкого саботажа с непониманием смысла компьютеризации отношений государства и граждан позволили стране тихо топтаться на месте все первое десятилетие века.

Но высшее руководство продолжало ездить по заграницам и видело, как там информационные технологии способствовали решению многих застарелых проблем. И миф о системе электронных услуг как об исключительно технологическом артефакте, для которого необходимо всего лишь решить технические вопросы, оказался востребован.

Поэтому дискредитировавший себя бренд “Электронной России” был заменен новым — “Электронным правительством”, в рамках которого и реализуется сегодня идея электронных услуг. Были изданы очередные грозные указы: с 1 июля 2012 г. запретить чиновникам требовать у граждан документы, которые и так имелись в государственных базах данных. Должна была заработать Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Миф о СМЭВ

В числе многочисленных мифов, связанных с электронными услугами, миф о СМЭВ как технической системе один из самых живучих. “Железная” логика идеи СМЭВ состоит в следующем. Нужно объединить различные базы данных государственных и муниципальных структур, и наступит технологическое счастье, а

государство станет круглосуточно автоматически предоставлять народу дистанционные услуги.

Задействовали лучших системных интеграторов. Результат: индикаторы маршрутизаторов мигают, какие-то базы данных стыкуются, но на системном уровне ничего не получается несмотря на титанические усилия. Некоторые умники начали утверждать, что необходимо соединять не машины, а людей, но этих отступников быстро вывели из игры. И до сих пор продолжают соединять несоединимое.

Но труд диссидентов СМЭВ не пропал даром: министерства и ведомства отказались от нескольких сотен дублирующих бюрократических согласований. В философском плане лень взваливать на себя дополнительные усилия иногда может служить драйвером прогресса.

В основе мифа о СМЭВ лежит утопическая идея о готовности в любой момент бюрократических структур поделиться имеющимися у них данными. При этом упускается из виду сакральное: “Кто владеет информацией, тот владеет миром!”. Поэтому проблема СМЭВ не будет решена до момента проведения административной реформы, в рамках которой должны быть созданы системы стимулирования межведомственного обмена данными, обновления баз данных, автоматизированной перепроверки с выявлением ошибок и логических нестыковок. О такой реформе сегодня никто не заикается, соответственно миф о СМЭВ переводится в одну плоскость с мифом о труде Сизифа. Но это, вообще-то, большая государственная тайна!

Миф о высшем разуме, зномщем и понимающем, как реализуется проект электронных государственных и муниципальных услуг

Человеку свойственно верить в трансцендентальное. В нашем случае — это вера в существование в России некоего человека или ведомства, руководящих созданием системы электронных услуг.

Факты же свидетельствуют об ином. У формирующейся в стране системы электронных услуг нет ни собственника, ни единого координатора проектных мероприятий. Более того, эта так называемая система на самом деле представляет собой “черный ящик”. К примеру, когда в 2013 г. Минкомсвязи России решило заменить оператора инфраструктуры “электронного правительства”, при аудите существующих информационных систем выяснилось, что никто не понимает, как устроен “черный ящик” этого проекта. Поэтому пришлось срочно заказывать разработку соответствующей модели, деликатно названной “тестовый стенд для моделирования работы инфраструктуры электронного правительства”.

Вы думаете, что этот “тестовый стенд” и есть образец той самой системы электронных услуг? Ошибаетесь — это всего лишь результат деятельности “Ростелекома”, а точнее, описание того, как этот оператор представляет, что он сделал. Миф о “Ростелекоме” как операторе инфраструктуры “электронного правительства” чуть позже, а сейчас продолжение разоблачения мифа о высшем разуме.

Начнем с отсутствия научного обоснования системы электронных услуг. Эта система строится на песке, т. е. без фундаментальной научной базы. Автору известна наработка в этой сфере, но они никем не востребованы. Отсутствует методология услуг, а псевдоконцепции создания системы электронных сервисов вообще не выдерживают критики.

К примеру, в число сервисов “электронного правительства” записаны услуги так называемых “Многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг”. Вообще гово-

ря, это фронт-офисы бюрократических структур. Базовый же принцип отнесения любых структур к “электронному государству” — онлайн-доступ в течение 24 часов в сутки 7 дней в неделю, которому МФЦ никак не соответствуют. Вроде принцип банальный, но чиновники его просто не хотят понимать. И в этом нет ничего удивительного.

В стране нет ни одного учебника по электронным государственным услугам и технологиям их внедрения. Существующие методологические разработки в этой сфере полностью игнорируются.

Но что-то все-таки имеется? Да! Имеются многочисленные пресс-релизы. Вот только некоторые заголовки: “С помощью УЭК можно получить более 3000 региональных госуслуг”. Другой пресс-релиз свидетельствует о существовании 30 000 услуг. И никто критически не воспринимает такие цифры. Пусть будет три тысячи только региональных услуг. Допустим, на описание одной услуги отводится только одна книжная страница. Получается библиотека из десяти (или ста) трехсотстраничных книг. Где читатель видел эти фолианты или где их можно найти в Интернете — об этом в пресс-релизах благоразумно умалчивается. Не случайно все больше высокопоставленных чиновников утверждают о практическом отсутствии в стране качественных электронных услуг государства.

Достаточно показательно, что 13 июня этого года на совещании, посвященном бюджетному посланию на 2014—2016 гг., Владимир Путин поручил создать единый перечень госуслуг и единую методику расчета стоимости их оказания. Хочется верить, что поручение Президента сподвигнет чиновников перестать фантазировать...

Миф об УЭК

Существует бесспорный тезис: оказание государством персонифицированных электронных услуг невозможно без электронного идентификатора пользователя. В России таким идентификатором должна была стать так называемая “Универсальная электронная карта” (УЭК). Для реализации проекта по инициативе Сбербанка было создано одноименное ОАО.

В мире кроме России только два государства — Эстония и Сингапур — соединили в “одной корзине” банковское приложение, социальную карту и электронную цифровую подпись (ЭЦП). Остальные страны под давлением ответственности отказались от связанных с такой универсальностью рисков.

Как известно еще с времен Древней Греции, такого мифологического создания, как кентавр, существовать не могло в силу разных сроков жизни человека и лошади. Но у нас игнорировали этот опыт деконструкции мифа и стали говорить, что в обозримой перспективе УЭК станет еще и электронным паспортом гражданина РФ.

Попытаемся применить логику древних философов к современному мифу. Если карта — инструмент государства, то как ею могут заниматься частные банки? Везде утверждается, что карта выдается гражданину бесплатно, но при этом благоразумно умалчивается, что за использование банковского приложения необходимо платить и делать это строго определенному банку. Кроме того, раз в несколько лет надо обновлять сертификат ЭЦП.

О рисках, связанных с киберпреступностью, вообще благоразумно умолчим, поскольку, к примеру, для оформления сделок с недвижимостью нотариусу нужно не только предоставить множество документов, но и привести с собой много людей. А с УЭК достаточно ЭЦП и... “было ваше — стало наше”.

Вдобавок карты, по идее имеющие федеральный статус, на самом деле выпускаются в соответствии с “региональным законодательством”, в котором так много юридических нестыковок, что успешность реализации проекта УЭК не только ставится под сомнение, но и грозит длинным шлейфом уголовных дел. Сначала правительство заявляло о выдаче в 2013 г. карт всем желающим, а в 2014-м всем в обязательном порядке. В настоящее время обязательность отменена и, более того, говорится, что выдача карт будет осуществляться только до конца следующего года, а далее их судьба и статус туманны.

В отдельных регионах губернаторы подписывали планы внедрения УЭК, в соответствии с которыми все население территорий должно было быть обучено в IV квартале 2012 г. пользованию УЭК (хотя к тому моменту карт практически не существовало). По масштабам и темпам массового обучения страна должна была стать примером для всего мира, не говоря уже о том, чтобы занять достойное место в книге рекордов Гиннеса. Разумеется, идея массового обучения изначально была профанацией выполнения положений Указа Президента РФ от 07.05.12, в котором поставлена цель к 2018 г. добиться, чтобы 70% населения страны получало госуслуги в электронном виде.

Несмотря на громкие заявления руководства упомянутого ОАО и региональных властей, на местах вы не увидите социальной рекламы УЭК, не говоря уже о каких-либо реально работающих сервисах или методологии продвижения технологий в массы. Для Сбербанка этот проект стал одной из провальных карточных новаций, а для государства и граждан — очередной бессмысленной тратой бюджетных денег, тормозом в создании системы электронных сервисов.

Вопрос: если не УЭК, что вместо нее, повисает в воздухе. Остальные эрзац-идентификаторы не позволяют обеспечить информационную безопасность на должном уровне. Другие банки уловили момент открытия новой рыночной ниши и стали выпускать пока еще не слишком востребованные пластиковые карты с функцией ЭЦП, необходимой для доступа к порталу госуслуг. И делают это в отличие от ОАО УЭК с предоставлением картридеров, без которых пластик мало что стоит.

Миф о “Ростелекоме” как операторе инфраструктуры “электронного правительства”

Миф о “Ростелекоме”, как и любой миф, имеет определенный фактологический базис. Действительно, в августе 2009 г. постановлением правительства РФ “Ростелеком” был назначен единственным исполнителем работ по проектированию и созданию инфраструктуры “электронного правительства”. В упомянутом постановлении благоразумно не было расшифровано понятие “инфраструктура”, которое не слишком грамотные современники стали трактовать как “проект под ключ”.

По мнению же “Ростелекома”, речь в основном шла о создании портала госуслуг и СМЭВ. Показательно, что даже в регионах с населением 5 млн. человек эту задачу практически решали пять сотрудников регионального филиала плюс три сотрудника профильного отдела министерства связи субъекта федерации. Хороший миф о возможности построения информационного общества десятипятнадцатью специалистами. Заметьте — до настоящего времени эта цифра никого не смущала и все верили в реальность создания региональных систем госуслуг столь незначительными силами.

“Ростелеком” пытался, пользуясь своим монопольным положением, реализовыв-

Cisco: практика BYOD экономически выгодна компаниям и их сотрудникам

ДЖЕФФРИ БЕРТ

В некоторых организациях BYOD (“принеси свое устройство”) может стать головной болью для тех, кто занимается управлением и обеспечением безопасности ИТ. Но если все сделать правильно, BYOD может дать существенный выигрыш с точки зрения производительности труда, эффективности работы и финансов, утверждает Cisco Systems. И этот выигрыш увеличивается, если инициативы организации в области BYOD носят стратегический характер.

Подразделение Cisco Internet Business Solutions Group провело исследование с целью определить финансовый эффект BYOD для компаний, опросив 2415 мобильных пользователей в 18 отраслях шести стран. Исследователи пришли к выводу, что практика BYOD, вызванная стремлением сотрудников использовать собственные устройства для работы и доступа к необходимым им приложениям и облачным сервисам, представляет собой общемировую тенденцию, которая будет только усиливаться. “BYOD уже имеет широкое распространение, и оно продолжает расширяться”, — заявил корреспонденту eWeek старший менеджер Internet Business Solutions Group Джефф Лоукс.

BYOD дает организациям существенные преимущества. Поэтому важнейшее значение имеет реализация стратегии в области BYOD.

Начало тенденции BYOD положил выпуск Apple iPhone в 2007 г., а новый импульс ей придало появление планшетов. В последние годы, когда все больше сотрудников начинают использовать для работы собственные ноутбуки, к планшетам добавились ноутбуки, которые, по словам Лоукса, “заяли лидирующие позиции, став важным элементом BYOD”.

Изначальное сопротивление предприятий использованию сотрудниками соб-

ственных устройств для работы, вызванное заботой об управляемости и защите сетей и данных, уступает место все более широкому применению BYOD. Эта тенденция оказывает колоссальное влияние на деятельность компаний, которым необходимо изыскать способы безопасного управления принадлежащими сотрудникам устройствами и обеспечить удобство работы с ними. Производители сетевого оборудования и средств защиты продолжают выпускать решения, которые позволяют организациям легко и с соблюдением требований защиты воспользоваться BYOD.

Аналитики Gartner полагают, что к 2017 г. 38% компаний уже не будут предоставлять своим сотрудникам устройства, а полностью перейдут к практике BYOD.

“Стратегии использования BYOD представляют собой наиболее радикальное изменение в экономике и культуре клиентского компьютерного бизнеса за последние десятилетия, — говорится в заявлении вице-президента и известного аналитика Gartner Дэвида Уиллиса. — К достоинствам BYOD относятся предоставление новых возможностей мобильным сотрудникам, повышение удовлетворенности работников своим трудом и снижение либо полное исключение затрат”.

Что касается Cisco, то тенденция к использованию BYOD затрагивает многие важнейшие виды ее бизнеса, от сетевого оборудования до мобильности и средств организации сотрудничества. Кроме того, у корпорации имеется собственная внутренняя программа BYOD. И на то есть веские причины. Данная тенденция будет лишь набирать силу, а ее потенциальные преимущества огромны, считает Лоукс.

По данным исследования Cisco, в нынешнем году в шести обследованных

странах (США, Великобритании, Германии, Китае, Бразилии и Индии) в соответствии с BYOD будет использоваться 198 млн. устройств. К 2016 г. эта цифра возрастет до 405 млн. На каждого сотрудника будет приходиться в среднем 1,3 устройства.

Исследование корпорации Cisco показало, что организации, имеющие всеобъемлющие планы использования BYOD, могут ежегодно экономить на каждом мобильном сотруднике свыше 1 тыс. долл.

Сотрудники говорят, что BYOD позволяет им выполнять больший объем работы и улучшать соотношение рабочего и свободного времени. Многие из опрошенных утверждают также, что применяют собственные устройства, поскольку те необходимы им для работы, а компания их не предоставляет. Они готовы сами за них платить. В среднем сотрудники, пользующиеся собственными устройствами, платят за них 965 долл. в год и еще 734 долл. в соответствии с тарифным планом. Из них смартфоны используют 81%, ноутбуки — 56%, собственные ноутбуки — 37%.

В шести обследованных странах работники экономят в среднем 37 мин в неделю за счет использования собственных устройств. Выше всего этот показатель в США (81 мин), самый низкий — в Германии (4 мин). Экономия достигается за счет таких факторов, как более высокая эффективность труда, новые способы выполнения работы и расширенные возможности сотрудничества. Тормозят

работу простой и отвлекающие факторы (развлечения), сообщил Лоукс.

Для организаций, отметил он, проблема заключается в разработке и осуществлении плана, который даст наибольшие преимущества. Сейчас 89% организаций разрешают сотрудникам пользоваться собственными устройствами для работы, но при этом большинство из них проявляют определенную сдержанность. В соответствии с пожеланиями сотрудников они допускают BYOD, но стремятся сдерживать или ограничивать развитие этой тенденции. В определенной мере им это удается. В США организации, придерживающиеся такого подхода, ежегодно экономят порядка 950 долл. на каждого мобильного сотрудника, свидетельствуют данные Cisco.

Эта цифра вырастает до 3150 долл. на каждого мобильного сотрудника в тех организациях, которые имеют, как выразился Лоукс, всеобъемлющий план использования BYOD. Это означает, что они применяют проактивный подход при разработке таких функций, как ведение мониторинга и удаленное стирание корпоративных данных на мобильных устройствах, автоматическое принуждение к соблюдению корпоративных политик применительно к BYOD, обеспечение сотрудникам возможности легко переходить из одной сети в другую и предоставление инструментов организации сотрудничества, которые могут использоваться на всех устройствах.

С учетом возможной экономии выполнение всеобъемлющего плана использования BYOD быстро окупится, сказал Лоукс. Реализация стратегического плана в области BYOD сопряжена с затратами, отметил он, “но если вы можете сделать его экономически выгодным, то следует задаться вопросом: а почему бы не попробовать?”. □

вать проекты создания муниципальных электронных сервисов, в числе которых и сервисы оказания дистанционных медицинских услуг, но проекты эти были не слишком массовыми. Сказывались и монополю высокие цены, и ориентация на проприетарное программное обеспечение, не позволяющее сторонним организациям модернизировать создаваемые компьютерные системы.

Сроки реализации проектов постоянно смещались, заявленные государством цели не достигались, капитализация компании неуклонно падала. Но это ни в коей мере не волновало региональные филиалы, до сих пор упорно противодействующие инновационным проектам. Проблема “Ростелекома” в его инженерной направленности. Компания воспринимает себя как системного интегратора проектов информатизации, а по логике проекта создания “электронного государства” должна быть ответственной не только за установку техники, но и за реформирование системы государственного управления. Но вот этого как раз в рамках нынешней цифровой экосистемы никто из лиц, принимающих решения, не понимает...

Рынок информатизации регионов огромен, он нуждается в решениях “под ключ” с обучением представителей администраций эффективному применению новых технологий. Но для этого нужна трансформация парадигмы “Ростелекома”.

Миф о “Почте России” как инфраструктурном операторе “электронного правительства”

В последнее время, после того как Президент решил назначить “Почту России” и ФГУП НИИ “Восход” исполнителями по проекту “Электронное правительство”, количество анекдотов о перспективах нового бизнеса зашкаливает. Благо почту для этого почтовики дают.

Чего стоит новость, о том, что, не дожидаясь получения статуса единственного подрядчика по проекту “Электронное правительство”, “Почта России” заявила о готовности предоставить свою инфраструктуру для оказания госуслуг, утверждая, что в настоящий момент предприятие готово для этих целей открыть около 22 тыс. почтовых окон.

Мы уже приводили пример использования магии цифр в процессе распространения мифов. 22 тыс. почтовых окон из этого же инструментария. Начнем с того, что такого количества почтовых операторов никто не обучал новой сфере деятельности. Далее, мало кому из продвинутых читателей известно о существовании у “Почты России” сервиса “Киберпочта”, позволяющего отправлять электронные письма! Можете представить востребованность этой услуги, когда уже сегодня большая часть населения выходит в Интернет с собственных устройств. Спрашивается, и для чего тогда нужна новая инфраструктура оказания электронных услуг, тем более, что у “Ростелекома” такого сегмента никогда не было.

А как насчет законности передачи почтовому оператору персональных данных пользователей электронных госуслуг или соблюдения информационной безопасности? Ответы очевидны, как и очевидно, что не по силам “Почте России” реформировать матрицу госслужбы, а без реформирования СМЭВ не наладить и тем более не преодолеть сопротивление чиновников.

Миф о роли региональных и муниципальных чиновников в создании системы электронных сервисов

Большую часть услуг граждане получают не на федеральном, а на региональном и особенно на муниципальном уровнях. Востребованных федеральных сервисов

от силы 15—20, но почему-то считается, что и муниципальные услуги должны быть сосредоточены на федеральном портале. А теперь представьте, как вы на том портале станете искать сервис оплаты автопарковки в каком-то населенном пункте?..

В развитых странах 50% доходов муниципалитеты получают от электронных сервисов. У нас с этой цифрой нечего сравнивать. Причина тому множество.

Первая причина — чиновники не понимают выгоды от формирования на базе “электронного муниципалитета” цифровой экосистемы, которая станет драйвером экономического развития территории. Их никто этому не учил и не просвещал! Кто-то же должен нести ответственность за такое положение на региональном уровне. Разговоры об отсутствии учебников и методологии предназначены для тех, кто не компетентен.

Вторая причина — население не понимает взаимосвязи развития компьютерных технологий и уровня жизни. А объяснить это — компетенция государства.

Третья причина — даже если система в нынешнем виде будет создана, то уровень ее информационной защищенности крайне низок. И ни на одном уровне управления этой проблемой не озабочены.

А теперь представьте, как под административным давлением муниципальных чиновников, мало что понимающих в современных технологиях, внедряют у себя электронные сервисы. Теперь вы понимаете тренды развития электронных услуг на территориях!

Жить в мифе или...

Перечень связанных со сферой электронных государственных и муниципальных услуг мифов и системных заблуждений

можно продолжать очень долго. Несмотря на обещания политиков, такая система, скорее, существует на бумаге и вряд ли оправдывает вложенные в нее огромные бюджетные средства. Говоря иными словами, общество имеет дело с неэффективным вложением финансовых и человеческих ресурсов.

Возникает неизбежный вопрос: что делать? На него мы дадим конспективный ответ.

1. Начать создавать систему электронных услуг на научной базе, а не на основе механического смешения доступных технологических решений и неадаптированных к российским реалиям моделей.

2. Разработать и осуществить административную реформу, составной частью которой должна стать интеграция электронных сервисов и моделей функционирования бюрократических структур.

3. Создать систему обучения всех заинтересованных лиц разработке, внедрению и развитию электронных сервисов. Для этого в стране есть учебная база и необходимая методология.

4. По примеру других стран создать систему привлечения конечных пользователей государственных и муниципальных электронных услуг к проектам общественного участия в создании инфраструктуры “электронного государства”.

5. Представить на общественное обсуждение программу действий “Почты России” и иных субъектов сферы создания и развития инфраструктуры оказания электронных госуслуг.

6. Назвать имена тех должностных лиц, кто плодит мифы, мешающие стране развивать электронные сервисы, столь необходимые для вхождения в информационное общество. □

Автор статьи — доктор социологических наук, независимый эксперт.

Телеком в поисках точек роста

ПЕТР ЧАЧИН

Темпы роста в телекоммуникационной сфере в последние годы заметно упали и на смену двузначным цифрам пришли более скромные однозначные. Как вернуться на траекторию успеха и позитивных изменений?

ФОРУМЫ

Эти вопросы обсуждались специалистами отрасли и экспертным сообществом на бизнес-форуме “Телеком 2013: точки роста”,

проведенном в апреле ИД “Коммерсантъ”. Наиболее перспективными направлениями бизнеса эксперты считают мобильный широкополосный доступ (ШПД), цифровое ТВ, строительство центров обработки данных (ЦОД), внедрение услуг M2M и облачных сервисов.

Россия достигла заметных результатов в телекоммуникационном секторе на европейском уровне, отметил Михаил Шеховцов, управляющий директор по медиапроектам J'Son & Partners Consulting. Платное телевидение в РФ находится на первом месте в Европе по абонентской базе, а по количеству пользователей ШПД наша страна также занимает первое место в Европе.

К 2018 г. проникновение платного ТВ в России составит 75% и охватит 41 млн. абонентов. Проникновение смарт-телевизоров к 2018 г. достигнет 45%, при этом будет наблюдаться смещение потребления от телевизоров и персональных компьютеров к смартфонам, планшетам и смарт-ТВ. Аналитики также констатируют насыщение рынка сотовой связи и замедление темпов роста фиксированного ШПД и платного ТВ.

К 2018 г. “на руках” у российского населения будет 86 млн. смартфонов. Технологией передачи данных LTE через пять лет будет пользоваться 15% россиян. Россия уже сейчас входит в пятерку ведущих стран по числу абонентов LTE: их уже насчитывается более 0,7 млн. человек. Рынок дата-центров, по прогнозу J'Son & Partners, вырастет к 2018 г. с 400 до 674 млн. долл.

“Очевидная точка роста — это увеличение потребления данных, поскольку

голосовой трафик растет незначительными темпами, — считает Денис Свердлов, заместитель министра связи и массовых коммуникаций. — Рост трафика потребует от операторов связи существенных инвестиций”.

В качестве еще одного из перспективных направлений бизнеса он назвал развитие финансовых услуг, в частности обеспечение возможности приема платежей с помощью бесконтактной технологии NFC. В Южной Корее практически все платежи осуществляются с помощью мобильных телефонов, сказал он.



Михаил Шеховцов: “Будет наблюдаться смещение потребления от телевизоров и персональных компьютеров к смартфонам, планшетам и смарт-ТВ”

“Переход от технологии 3G к стандарту 4G будет более быстрым, поскольку пользователи уже привыкли к передаче данных, — продолжил Денис Свердлов. — Скорость проникновения 4G LTE будет соответствовать скорости проникновения 3G смартфонов”.

“Проникновение 3G пока невелико, — признал Анатолий Голомолзин, заместитель руководителя Феде-

ральной антимонопольной службы (ФАС). — Нужно сделать так, чтобы работы по LTE шли с существенным опережением, и ускорить внедрение услуг связи нового поколения. Операторы в свое время поняли, что зарабатывать можно не только на высоких тарифах, но и на низких тарифах при больших объемах трафика”.

Одной из тем, вызвавших особый интерес участников дискуссии, стало развитие инфраструктуры ШПД в удаленных регионах России. По словам Артема Кудрявцева, президента компании “ТрансТелеКом” (ТТК), высокая стоимость интернет-доступа в удаленных регионах объясняется высокой капиталоемкостью строительства и содержания в них базовой магистральной инфраструктуры.

“В условиях, когда выручка от голосовых услуг сокращается, а бизнес телекоммуникационных компаний все больше ориентируется на передачу данных, наличие базовой инфраструктуры доступа и ее качество становятся ключевыми условиями развития отрасли, — подчеркнул он. — А как Минкомсвязи готово стимулировать развитие инфраструктуры и снижение цен на Интернет в дальних регионах?” Этот вопрос он адресовал заместителю министра Денису Свердлову.



Денис Свердлов: “Очевидные точки роста — это увеличение потребления данных и развитие финансовых услуг”

“Компания ТТК реализовала значимый в масштабах страны проект, построив ВОЛС в Якутии, но цены на услуги компании в регионе существенно выше, чем в Москве и в других крупных городах, — ответил г-н Свердлов. — Логика этой ситуации проста: компания должна обеспечить рентабельность своего бизнеса и в условиях свободного рынка может сделать это за счет высокого ARPU. У нас есть ряд инициатив, которые позволят разрешить это противоречие. Одна из них заключается в обеспечении операторов, работающих в удаленных регионах, необходимым объемом потребления их услуг за счет государственных учреждений, иными словами, в стимулировании спроса”.

“Цена услуги определяется не только спросом и предложением, но и покупательной способностью населения, — отметил Иван Таврин, генеральный директор компании “МегаФон”. — У нас за 10—20 лет создана отрасль с капитализацией свыше 100 млрд. долл. И это не выкачивается

из недр, а создается на основе высокотехнологичного оборудования”.

“Вопросом номер один является конкуренция, где есть конкуренция, там создается совершенно другая среда, — считает Юрий Домбровский, президент Ассоциации региональных операторов связи (АРОС). — Мобильная связь в России создана частными компаниями. Вспомните многолетние очереди на установку квартирных телефонов. И вот произошло чудо — в стране начала развиваться сотовая связь, которая вскоре стала доступна всем слоям населения. И развивалась она в не самых легких условиях: в РФ ARPU в три раза ниже, чем в Европе. В США ARPU 50—60 долл., в России — 10”.

В 1990-е были широко открыты двери для зарубежных инвестиций в развитие телекома, отметили участники дискуссии. А сейчас нужно срочно решить вопросы с инвестиционными источниками. Операторам фиксированной связи критически не хватает финансирования. Нужны капиталовложения и для развития ШПД.

Вопрос из зала: “А какова рентабельность инвестиций?” Рентабельность инвестиций не превышает 10%, ответил

представитель операторской компании. Самое важное, что она сопоставима с инфляцией в стране. Ситуация такова, что сейчас российские инвестиции идут главным образом в нефтегазовый сектор, отрасль при рентабельности в 10% не может брать российские кредиты, они будут разорительны для нее. В этих условиях нужны зарубежные инвестиции в российский телеком.

“Ну, насчет 10%-ной рентабельности инвестиций наши сотовые операторы явно лукавят, — считает Вера Шульцева, старший научный сотрудник Института мировой экономики и международных отношений РАН. — Она у них, скорее, не ниже 30%. Просто по тем или иным причинам они сейчас боятся инвестировать в нашей стране”.



Артём Кудрявцев: “Как Минкомсвязи готово стимулировать развитие инфраструктуры и снижение цен на Интернет в дальних регионах?”

Это мнение подтверждается результатами международных исследований компании Ernst & Young. В докладе “ТОП-10 рисков для компаний отрасли связи” есть целых два пункта, которые могут объяснить нынешнее поведение отечественных игроков инвестиционного рынка. Пункт № 3 “Отсутствие уверенности в рентабельности

инвестиций” (контроль капиталовложений сопряжен с риском сдерживания будущего роста, пояснил Михаил Романов, старший партнер компании Ernst & Young) и пункт № 5 “Неопределенность позиции регуляторов по отношению к новым рыночным структурам” (что сдерживает инвестиции, пояснил докладчик).

Один из участников дискуссии сделал неожиданный вывод: в отсутствие инвестиций в России самым мощным инструментом становится снятие регуляторами избыточных ограничений для телекоммуникационного бизнеса. Действительно, может быть и так!

При завершении пленарной дискуссии ее участников попросили буквально в двух словах перечислить возможные точки роста телекома в стране. Оказалось, что их очень даже немало. Кто-то назвал конкуренцию, снятие дискриминационных барьеров, повышение качества услуг, кто-то отметил сервисы ШПД и платного телевидения, создание MVNO, ЦОДов. Кто-то сконцентрировался на облачных сервисах, межмашинном взаимодействии, переходе в смежные сегменты рынка (телеком — финансы, телеком — медицина, телеком — энергетика и т. д.). Таким образом, похоже, что в ближайшие пять-семь лет за отечественный телеком особенно беспокоиться не стоит: точек роста вполне хватит, чтобы он оставался одним из самых быстрорастущих секторов экономики.

Мобильный...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 11

MULA P-208 данный модуль является неотъемлемой составной частью, и его использование не сопряжено со всякого рода сложными манипуляциями. Нужно только разложить направляющие и настроить их под используемый формат бумаги. Хотя надо иметь в виду, что эти направляющие довольно хрупкие, так что судьбу лучше не искушать. Также не стоит одновременно оцифровывать листы разной толщины, впрочем, это относится ко всем сканерам с автоподатчиками.

Среди опций наиболее интересным является модуль беспроводной связи. С его помощью изображения можно сканировать не только на компьютеры с Windows или OS X, но и на мобильные устройства на базе iOS и Android. Необходимые бесплатные приложения есть как в AppStore, так и в Google Play. Но стоимость данного модуля практически такая же, как у самого сканера. Впрочем, сетевые модули сканирования никогда не отличались низкой ценой.

В целом данный аппарат производит хорошее впечатление, особенно если обратить внимание на весьма конкурентоспособную цену.

Как управлять...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 13

этой ситуации роль социально-сетевых технологий в изучении и формировании потребительского опыта?

“В ближайшее время эта роль станет огромной, — убежден Владимир Тарасенко. — Профили и высказывания пользователей в социальных сетях говорят о них намного больше, чем данные, традиционно собираемые CRM-системами. Для кластеризации клиентов и подбора для них тех или иных продуктов одних только средств CRM уже недостаточно. Скажем, нужны инструменты для анализа не только анкет и обращений клиентов в банк, но более широкого спектра их активностей. Что, в частности, и вызывает сегодня столь пристальный интерес к концепции Big Data”.

“Социальные медиа и сети — это ближайшее будущее в изучении и формировании потребительского опыта, — соглашается с ним Александр Иванов. — Мы все оставляем о себе очень много “следов” — информации о своих действиях. ИТ уже сегодня позволяют эту информацию собирать, анализировать и интерпретировать. Дополняя ею данные, которые есть в корпоративной CRM-системе, можно лучше понимать поведение клиентов, прогнозировать и изменять его с помощью коммуникаций, в том числе через те же самые социальные сети”.

“Поколения Y и Z уже живут в Сети, но в соцсети погружены и многие люди, родившиеся на 30 лет раньше. Предприятиям B2C социальные сервисы Интернета действительно могут дать ценную информацию и новые каналы коммуникации. И все же для большинства российских предприятий пока более актуальны другие задачи: перевод управленческих

решений на основу объективных данных, осознанный выбор модели бизнеса, упорядочивание и оптимизация ключевых бизнес-процессов, переход на процессное мышление, восприятие системы менеджмента как источника устойчивых конкурентных преимуществ и возможностей увеличивать доходы предприятия, — уверен Александр Шикинов. — Пока не только в СМБ, но и в крупном бизнесе этим вплотную занимается лишь относительно небольшая группа предприятий с повышенной управленческой культурой, но их доля, как показывает анализ нашей клиентской базы, быстро растет. Пожалуй, только такие предприятия могут в полной мере увязать информационные технологии и бизнес. Им гораздо проще интегрировать социально-сетевые технологии в систему коммуникаций с клиентами. В такие компании тянется молодежь, что также упрощает этот процесс”.

“Open Source является главным источником инноваций в компьютерной отрасли”

После открытия осенью 2011 г. представительства в России компания Red Hat сделала очередной шаг в развитии своего бизнеса в нашей стране: в апреле она провела первую собственную конференцию в Москве. В мероприятии приняла участие большая группа ведущих европейских специалистов и менеджеров во главе с вице-президентом и директором Red Hat по ЕМЕА Вернером Кноблихом, с которым побеседовал обозреватель PC Week/RE Андрей Колесов.

PC Week: Как бы вы могли охарактеризовать изменения, произошедшие за последние пару лет в мире Open Source и в глобальном бизнесе Red Hat?

ВЕРНЕР КНОБЛИХ: Главным качеством новым моментом на ИТ-рынке в целом стало то, что сегодня уже всем понятно, что Open Source является основным источником инноваций в компьютерной отрасли. Если до недавнего времени открытое ПО шло как бы следом за традиционной моделью проприетарного софта, делая в общем-то уже известные вещи, но другим способом, то теперь мы уже не повторяем сделанное до нас, а предлагаем заказчикам именно инновационные решения. Так, если раньше мы шли к клиентам с нашими предложениями под лозунгом “знакомые вам вещи, но дешевле, надежнее, удобнее”, то теперь он уже звучит иначе — “то, чего у вас раньше не было вовсе”. В подтверждение этого тезиса я приведу два ярких примера — Nadoop (распределенная обработка данных на большом числе вычислительных узлов) и OpenStack (платформа для создания облачных вычислительных инфраструктур).

Что касается Red Hat, мы активно участвуем в процессе создания инновационных решений, поддерживая свой статус поставщика номер один на рынке Open Source. Так, например, мы сейчас являемся второй компанией среди большого числа участников проекта OpenStack (после его основателя, компании Rackspace) по объему инвестиций, а по некоторым параметрам занимаем и первое место. Для нас Open Source сейчас является стратегически важным направлением развития.

PC Week: Red Hat давно и хорошо знакома российским заказчикам, но компания открыла в нашей стране собственное представительство лишь немногим более полутора лет назад. Что с тех пор изменилось в вашем бизнесе в России?

В. К.: Действительно, мы присутствуем на российском рынке уже более десяти лет. До 2011 г. мы работали в Восточной Европе через своих крупных региональных партнеров, в частности через компанию VDEL, которая, имея эксклюзивные права дистрибьютора, фактически выполняла функции нашего представительства в России, делая при этом существенные инвестиции в региональный бизнес Red Hat. Но уже года два назад стало понятно, что наш бизнес здесь вырос до весьма значительных размеров и что для его дальнейшего развития нужно менять модель нашей работы. К тому же и сама Red Hat стала намного более мощной компанией, появились ресурсы для собственных серьезных инвестиций в здешний рынок.

Вариант с эксклюзивным дистрибутором хорош на начальном этапе проникновения зарубежного вендора в страну. Но для расширения бизнеса в какой-то момент нужно переходить на многоканальные схемы работы, формирование разветвленной партнерской сети. А для этого нужно создать собственную точку присутствия в виде представительства,



Вернер Кноблих

что мы и сделали в начале осени 2011 г. С тех пор у нас в Москве есть офис с собственным штатом сотрудников, сейчас их уже пять, включая главу представительства Сергея Бугрина. При этом я хочу обратить внимание, что все эти преобразования происходили в полном взаимопонимании с VDEL и с учетом ее интересов. Пользуясь случаем, хочу еще раз выразить большую благодарность этой компании за то, что она сделала за многие годы продвижения Red Hat в России и в Восточной Европе.

Сегодня нашим дистрибутором в вашей стране является компания Axfort, входящая в группу “Софтлайн”, мы с ней сотрудничали и ранее, но она не имела такого формального титула. Надо отметить, что у нее нет эксклюзивного статуса; наверное, уже в нынешнем году у нас появится второй дистрибутор. Но главные наши усилия в плане формирования партнерской сети теперь уже сосредоточены на сотрудничестве с системными интеграторами, сервис-провайдерами, разработчиками ПО. При этом мы не гонимся за числом, нам нужно высокое качество партнерской сети, мы хотим, чтобы российские компании могли не только продавать наши продукты, но и демонстрировать самые передовые решения и технологии, чтобы здесь продвигались именно инновации, которыми сильно направление Open Source.

Я думаю, что как раз сейчас, спустя полтора года после открытия офиса в Москве, мы в целом завершили период реформирования нашей деловой инфраструктуры в России и теперь можем полностью сосредоточиться собственно на бизнесе. Так, проведение первой нашей собственной конференции в Москве, которая открывает тур подобных мероприятий в Европе и на Ближнем Востоке, служит видимой отметкой начала нового этапа работы в вашей стране. Кстати, ее спонсорами выступила большая группа известных российских ИТ-компаний (в частности, КРОК, “Техносерв”, “1С”), а значит, местный ИТ-бизнес верит в перспективы сотрудничества с нами.

PC Week: Вы упомянули про “1С”, я тоже обратил внимание на участие этой фирмы в вашем мероприятии, что было некоторой неожиданностью для меня. Значит ли это, что теперь в фокус вашего российского внимания будут попадать и заказчики из числа среднего, а может быть, даже и малого бизнеса?

В. К.: Тут есть два момента. Первый — если посмотреть на жизненный цикл инноваций, то для большинства из них продвижение на рынок почти всегда идет через крупные предприятия, которые могут себе позволить выделять средства на исследование и опробование предлагаемых новшеств. У таких компаний весьма разная ИТ-инфраструктура и есть

много “не очень важных для бизнеса” задач. Возникает масса новых проектов, где можно что-то попробовать. У средних, а тем более малых организаций всё иначе; упрощенно говоря, у них все ИТ-системы — “критически важные”, у них меньше или просто нет возможностей для экспериментов. Стоимость инноваций на первом этапе достаточно высока, они становятся рентабельны на больших объемах работ. Но по мере распространения и совершенствования технологий их стоимость снижается. Короче говоря, в силу этих причин в сегмент СМБ новые технологии обычно приходят, когда они уже становятся “общеупотребимыми”, когда доказаны их надежность и эффективность, минимизирована стоимость. (Хотя, конечно, есть технологии, изначально нацеленные на малых потребителей, тут логика проникновения, конечно, иная.)

Второй момент заключается в том, что бизнес-модель Red Hat традиционно ориентирована на работу с крупными заказчиками (наверное, именно потому, что мы во многом выступаем первопроходцами на рынке). В случае с Linux специфика заключалась в том, что эта ОС до недавнего времени представляла собой альтернативу уже применяемым UNIX-системам, которые используют большие компании. Только сейчас Linux вошла в прямую конкуренцию с Windows и стала активно продвигаться в сторону СМБ. В общем, нашей фокусной группой по-прежнему остаются крупные клиенты, но при этом мы, конечно же, хотим играть активную роль и в среде средних предприятий. Сейчас уровень нашего присутствия в России достиг той точки, когда мы можем заняться направлением СМБ, потому сотрудничество с такими компаниями, как “1С”, для нас является очень важным. Хотя я должен заметить, что эта фирма занимает хорошие, причем усиливающиеся, позиции и в сфере крупных клиентов, так что она нам интересна в разных аспектах. При этом я уверен, что сотрудничество будет взаимовыгодным.

PC Week: Вы упомянули о вашем участии в проекте OpenStack, но пока каких-то усилий с вашей стороны, как, впрочем, и других западных поставщиков, по его продвижению не заметно, он развивается скорее “самотеком”. Что вы можете сказать о своих планах по продвижению именно инновационных решений, в том числе OpenStack?

В. К.: Я сказал о нашем ведущем участии в этом проекте, но мы вышли на данную позицию не так давно, до этого проект полностью контролировался его создателями, Rackspace и NASA, которые лишь относительно недавно открыли его для активного участия со стороны других игроков рынка. Пока наши усилия в нем сосредоточены в области исследований и разработки, но скоро к этому добавится и активность в плане его маркетинга и продвижения. Ведь мы являемся коммерческой компанией и занимаемся продажами программных продуктов, хотя и созданных на основе открытого ПО. Мы еще в августе объявили о выпуске предварительной версии собственного решения Red Hat OpenStack, уже скоро состоится выпуск окончательного варианта, который будет предлагаться на рынке в двух редакциях — Community (бесплатно, но без ряда функций и без техподдержки с нашей стороны) и Enterprise (полнофункциональный вариант с нашей техподдержкой). Конечно, сначала эти продукты будут распространяться в США и Западной Европе, но я уверен, что они быстро придут и в Россию.

Я хотел бы еще напомнить, что OpenStack — это в первую очередь система управления виртуальными средами, причем с нацеленностью на управление гетерогенными средами, использующими различные гипервизоры. Но все же она включает по умолчанию и встроенный гипервизор — это KVM под Linux, развитием которого занимается как раз Red Hat.

PC Week: Сейчас на рынке видна явная тенденция: крупные софтверные платформенные вендоры начинают выступать в роли провайдеров облачных инфраструктурных ИТ-сервисов. Собирается ли следовать этому тренду ваша компания?

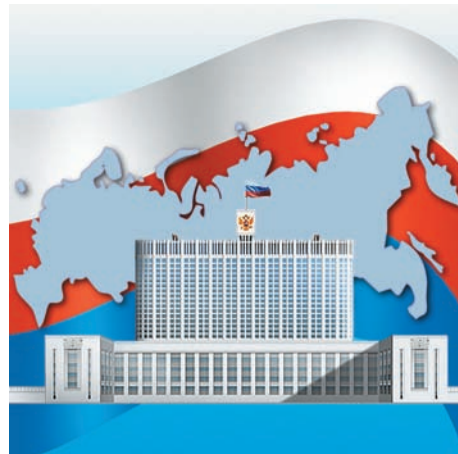
В. К.: Да, такая тенденция есть, и она, скорее всего, будет только усиливаться. Но какую позицию тут должны занимать поставщики ПО — это большой вопрос. Могу сказать, что мы не собираемся выступать в роли поставщиков облачной ИТ-инфраструктуры для развертывания в ней вычислительных систем заказчиков (как это делают, например, Amazon, Microsoft, а теперь еще, кажется, намерена делать и VMware), и соответственно мы не будем создавать дата-центры для сдачи их мощностей в аренду. Мы считаем, что правильнее заниматься своим делом и предоставлять технологии и решения, на базе которых заказчики или сервис-провайдеры будут выстраивать свои работающие инфраструктуры. И в рамках такой стратегии мы будем создавать PaaS-сервисы, но только для обеспечения процесса разработки систем, а не их эксплуатации. Более того, мы уже имеем такие сервисы и планируем расширять работу в этом направлении.

Так, еще около двух лет назад мы начали предлагать на рынке онлайн-решение PaaS-решение OpenShift, предназначенное для разработки и развертывания современных инфраструктурных и деловых приложений, которые можно использовать в локальных дата-центрах или во внешних облаках (частных, публичных или гибридных). Оно содержит необходимые программные компоненты, в том числе Red Hat Enterprise Linux, JBoss Enterprise Application Platform и OpenShift Origin. Обратите внимание: разработчик для собственно вычислительной среды использует облако Amazon, оплата которого производится нами. То есть получается, что мы предоставляем разработчику ресурсы, которые сами получаем от другого провайдера в режиме аутсорсинга. Пока такая услуга (включая эксплуатацию созданного приложения) предоставляется нами совершенно бесплатно, но я думаю, что скоро появится расширенный вариант этой услуги с соответствующими обязательствами по техподдержке с нашей стороны, который будет предоставляться за деньги.

В конце прошлого года мы в дополнение в онлайн-сервису OpenShift выпустили также локально устанавливаемый вариант пакета, чтобы разработка велась на площадке заказчика, а уже потом созданное приложение переносилось в нужную ему вычислительную среду, внутреннюю или внешнюю. Создание локального продукта было выполнено нами в ответ на пожелания рынка, которому нужен был именно такой вариант.

В этой истории вот что важно: обычно мы видим перенос существующих локальных средств в облако, а тут получается обратный процесс — преобразование облачного сервиса в программный продукт. Этот пример демонстрирует то, что мы живем во взаимосвязанном мире, разделение на внешние сервисы и внутренние приложения является довольно условным. Мы будем постоянно наблюдать “перетекание” решений из локальных дата-центров в облако и обратно. Заказчик будет выбирать то, что ему подходит оптимальным образом, и нашей задачей является предоставить ему возможность такого выбора.

PC Week: Спасибо за беседу.



СЭД и государство: что изменилось за прошедший год

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Государственный сектор играет важную роль для всей российской ИТ-отрасли в целом, но, наверное, не будет преувеличением сказать, что его значение особенно велико для направления электронного документооборота и управления контентом (СЭД/ЕСМ), поскольку тут государство не только выступает как один из крупнейших потребительских сегментов, но и самым активным образом участвует в его развитии в качестве регулятора рынка. Причем нужно отметить, что поскольку использование ИТ во властных структурах во многом связано именно с использованием СЭД/ЕСМ, получается, что именно эти средства выступают как бы авангардом всей ИТ-отрасли во взаимоотношениях с государством.

Так или иначе, но гостематика остается одной из ключевых в проблематике направления СЭД/ЕСМ, и мы регулярно обращаемся к ней, внимательно следя за происходящими здесь изменениями и тенденциями. Сейчас мы продолжаем разговор о ситуации в этой сфере с экспертами из числа ведущих поставщиков СЭД/ЕСМ-решений, к которым на этот раз подключился также представитель государственного заказчика.

Что изменилось за последний год

Говоря “последний год”, мы имеем в виду период с мая 2012-го, когда в должность вступил вновь избранный президент страны и произошли определенные изменения в его администрации и в правительстве. Ведь давно известно, что в нашей стране такие моменты в ее истории оказывают весьма существенное влияние на ход развития общественно-экономических процессов. В данном случае стоит, конечно, обратить особое внимание на достаточно радикальные изменения в руководящем составе профильного министерства (Минкомсвязи), которые сопровождались заметной корректировкой ИТ-курса этого ведомства.

Как раз именно в этом контексте Вячеслав Кадников говорит о существенном усилении за последний год внимания к теме электронного документооборота со стороны этого министерства, что проявляется, в частности, в том, что там активно обсуждаются инициативы, направленные на повышение согласованности политики государства в области управления электронными документами. В качестве позитивного момента эксперт отмечает долгожданный запуск СМЭВ, который, впрочем, проходил не вполне гладко, но все же сыграл важную роль в активизации обсуждения темы электронного межведомственного взаимодействия. Положительно оценивает он и то, что ситуация, при которой каждое министерство и ведомство самостоятельно определяет свою политику в области управления электронным документооборотом, скорее всего, уйдет в прошлое. Правда, некоторые моменты в работе Минкомсвязи пока не очень ясны.

Например, непонятно, на чем именно сосредоточит ведомство свои усилия — на выборе или разработке единой СЭД для госорганов либо на выработке единых стандартов функционирования систем, которым должны будут следовать все поставщики и пользователи. Но в то же время видно, что процессы внедрения и функционирования СЭД будут все внимательнее контролироваться со стороны министерства.

А вот Дмитрий Шушкин говорит о том, что принципиальных качественных изменений в госсфере не происходит, государство просто продолжает работу по внедрению необходимых информационных систем, в том числе и СЭД. Но при этом он обращает внимание на такой тренд, как продолжающееся усовершенствование пользовательских интерфейсов информационных систем госслужбы, хотя, по его мнению, это скорее отголосок общей тенденции, связанной с переориентацией восприятия СЭД как системы контроля на восприятие ее как системы, способствующей более эффективной работе сотрудников, что и проявляется в создании более интуитивно понятных и удобных интерфейсов пользователей.

Андрей Акулов также отмечает эволюционный характер развития ситуации: “Основным изменением в области систем электронного документооборота нам видится новый уровень понимания значимости эффективного управления автоматизацией, что, в частности, вызвало растущий спрос на решения СЭД в государственных компаниях. Накопленный пользовательский опыт рождает новую волну требований к системам, и поставщики решений должны удовлетворить эти требования”.

Хольгер Буркерт смотрит на ситуацию в нашей стране, опираясь на большой мировой опыт своей компании, в том числе по разработке СЭД для правительственных структур: “Системы управления документами в государственном секторе развиваются по тем же законам, что и на коммерческих предприятиях, а именно — в направлении систем интегрированного управления всей информационной или иной организации. В последнее время мы наблюдаем тенденции внедрения в государственных структурах стандартизированных систем архивирования, хранения и управления документами для поддержки и совершенствования внутреннего управления. Но обязанности государственной власти не ограничиваются внутренним управлением. Гораздо более важным для госсектора является обеспечение внешних связей с гражданами и предоставление сервисов для поддержки процессов управления, таких, например, как управление инфраструктурой коммуникаций городского жизнеобеспечения, управление работой органов охраны правопорядка, ведения расследований и т. д.”.

По мнению эксперта, системы управления документами должны также соответствовать требованиям современных

мобильных коммуникаций. Граждане ожидают сегодня от органов государственной власти и управления установления такого порядка, при котором они смогут общаться и обмениваться данными с учреждениями через свои смартфоны и планшеты. Таким образом, системы управления документами должны отражать и учитывать все эти изменения и обеспечивать полнофункциональную документационную поддержку административных процессов взаимодействия и выступать как проактивный компонент этих процессов. “Другими словами, под полноценной системой управлением документами для госсектора мы понимаем систему комплексного управления всей информацией, которая обеспечивает как эффективное внутреннее управление, так и отлаженное взаимодействие с гражданами через различные каналы связи”, — подчеркивает Хольгер Буркерт.

По мнению Василия Анфиногентова, как раз сейчас можно говорить о том, что первичный этап автоматизации процессов документооборота в госсекторе уже пройден и теперь главной задачей является развитие систем, в том числе наращивание их функционала. Но, возможно, еще более важным моментом является то, что сейчас нужна даже не автоматизация как таковая, а способность СЭД поддерживать взаимодействие с системами других организаций в электронном виде. В этой ситуации на первый план выходят интеграционные задачи, и их значимость по мере перехода к электронному правительству будет только расти. Но при этом отмечается, что разработка интерфейсов взаимодействия разнородных систем — это далеко не простое дело, по крайней мере технологически более сложное, чем внедрение готового решения, ведь ни один проект такого рода не повторяется, поэтому здесь приходится рассчитывать исключительно на опыт и профессионализм команды внедрения.

И еще одна важная тенденция рынка — рост масштабов проектов. На базе собственного опыта эксперт отмечает, что в реализуемых региональных сегментах электронного правительства количество обрабатываемых системой запросов достигало нескольких тысяч в день, раньше такие задачи на практике не вставали. В целом можно констатировать: проекты по внедрению СЭД становятся более масштабными и сложными, нацеленными в первую очередь на обеспечение интеграции разнородных систем и ресурсов.

Развивая как раз этот аспект темы, Светлана Королева отмечает, что в государственном секторе сейчас активно внедряются системы автоматизации, но при этом данные и документы зачастую хранятся в разрозненных хранилищах, а все автоматизированные процессы ориентированы на соблюдение иерархической системы управления. По ее мнению, в Москве и в некоторых регионах государственные структуры готовы к переходу на новый уровень развития — так называемый “порог выравнивания”. В этом случае частичная автоматизация переходит в скоординированное использование СЭД, основные процессы определены и формализованы, задействованы технологические возможности для коллективной работы с документами, реализована интеграция действующих метрик с ис-

Наши эксперты



АНДРЕЙ АКУЛОВ, ведущий специалист по решениям IBM Collaboration Solutions



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



ВЛАДИМИР БАЛАСАНИАН, председатель совета директоров компании “Электронные Офисные Системы”



ХОЛЬГЕР БУРКЕРТ, руководитель отдела продаж в регионе Восточная Европа и СНГ компании OpenText



АЛЕКСАНДР ДОЛГИХ, заместитель директора МКУ “Служба информационного обеспечения” городской управы Калуги



АРТЕМ ЗАХАРОВ, менеджер продукта, компания “Логика бизнеса 2.0” (ГК “Айти”)



ВЯЧЕСЛАВ КАДНИКОВ, руководитель группы по работе с госсектором подразделения Information Intelligence Group, компания EMC Russia & CIS



СВЕТЛАНА КОРОЛЕВА, руководитель проектов IRM Doc группы компаний “Системы и Проекты”



ТИМУР МЕДЖИТОВ, руководитель направления корпоративных продаж, компания DIRECTUM



ДМИТРИЙ ШУШКИН, директор по корпоративным проектам, компания “ABBYY Россия”

пользованием соответствующих данных и оценок.

Но все же явных признаков глобальных перемен в государственной сфере не наблюдается, считает Светлана Королева: “Проблема в том, что полученная эффективность одних бизнес-процессов не поддерживается эффективностью дру-

гих, в том числе более высоких по иерархии. Скажем, сбор аналитической и статистической отчетности и ее передача в аппарат Правительства РФ до сих пор осуществляются на бумаге. Это притом, что подавляющее большинство структур собирает свою отчетность и отчеты ведомственных организаций в электронном виде и может предоставлять данные по линии МЭДО или СМЭВ. И таких примеров много. У Минтруда и Пенсионного фонда есть возможность обмена корреспонденцией по МЭДО, но сотрудники канцелярии Пенсионного фонда предпочитают распечатывать поступающую из Минтруда корреспонденцию и регистрировать ее в своей СЭД согласно Инструкции по делопроизводству, которая хоть и устарела, но действует. Или, допустим, согласование поправок в федеральные законы — сейчас это можно проводить в электронном виде. Но по привычке внутри ведомства распечатывают документ и собирают правки на бумажном носителе”.

“Классической СЭД в госсекторе давно уже никого не удивишь, — уверен Артем Захаров. — Основной интерес современных пользователей СЭД состоит в получении интеллектуальной системы электронного документооборота, которая позволит облегчить работу с неструктурированной информацией. Все более остро встает вопрос реализации электронных архивов, так как количество документов, накопленных в электронном виде за последние несколько лет, огромно, и на данный момент не совсем понятно, как с ними быть”.

В качестве самого заметного события на госрынке Владимир Баласанян отмечает активное продвижение казанской СЭД “Практика”, главными инициаторами использования которой являются, как правило, лично руководители высшего звена, которым нравится возможность работы на популярном планшете iPad. В этой связи он обращает внимание на то, что, с одной стороны, это знаменует значительный прогресс — наконец-то широкий круг руководителей готов работать в СЭД и с электронными документами, а с другой, что рабочее место руководителя — это только “надводная часть айсберга”, судить только по нему об эффективности СЭД невозможно. Причем само применение планшета iPad для профессиональной работы с документами весьма спорно, в частности из-за отсутствия нормальных средств создания/редактирования текстовых документов.

Тимур Меджитов среди важнейших событий прошедшего года выделяет вступление в силу с 1 июля 2012-го требования 210-ФЗ “Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг”, в результате чего основное внимание представителей государственной власти было приковано к переводу государственных и муниципальных услуг в электронный вид, а также к обеспечению межведомственного взаимодействия в электронной форме. В этой ситуации внимание к СЭД уделялось по остаточному принципу.

Но как раз сейчас, в июне 2013 г., появились две новости, которые, по мнению г-на Меджитова, в дальнейшем повлияют на изменения рынка СЭД в госсекторе. Первая, и самая важная, связана с утверждением плана мероприятий (“дорожной карты”) “Повышение качества регуляторной среды для бизнеса”. Первый пункт плана предполагает создание правовых условий массового внедрения электронного документооборота во всех сферах российской экономики. Речь там идет об отмене ограничений на использование электронных документов при взаимодействии предпринимателей и органов государственной власти, об унификации форматов обмена данными при взаимодействии государства и предпринимателей с учетом международных стандартов, о возможности использования электрон-

ных документов в суде. Должны быть внесены изменения в законодательство РФ, предусматривающие возможность архивирования документов, обязательных для сохранения на длительный срок, в электронном виде (в том числе электронных образов документов, скрепленных электронной подписью).

“Мы видим в этом основу для перелома в сознании людей, который приведет к тому, что работать с документами в электронном виде будут не только пионеры отрасли, делающие это на свой страх и риск, но и все органы власти. А также основание для ведения полностью электронной работы с документами в коммерческих структурах”, — считает Тимур Меджитов.

Что меняется в функциональных и технических требованиях

Этот аспект четко обозначил Александр Долгих. Говоря с позиции ИТ-заказчика, он отметил, что главной тенденцией в области СЭД во властных структурах продолжает оставаться расширение используемых функций этих систем и, как следствие, расширение аудитории их пользователей. В СЭД сегодня работают не только делопроизводители; более того, как раз предметные специалисты составляют большинство среди пользователей в госучреждениях. Он приводит пример из собственной практики: “Например, в городской управе Калуги сейчас задействовано 650 автоматизированных рабочих мест, из них только 45 — рабочие места делопроизводителей. Это значит, что главная функция большинства пользователей системы — не обрабатывать входящие документы, а решать свои производственные вопросы. СЭД помогает эту задачу автоматизировать. Все более популярными становятся рабочие места в СЭД для руководителей: мало того, что это статусно, но и попросту удобно. Руководители управления делами городского головы Калуги активно используют в своей профессиональной деятельности планшеты, на которых можно работать и на совещании, и в командировке: контролировать подчиненных, выдавать поручения, визировать документы. С недавних пор используемое нами решение ComputyMedia iDocs позволяет даже принимать дистанционное участие в заседаниях”.

Примерно об этом же говорит Артем Захаров, который отмечает, что до недавнего времени основным пользователем, выдвигавшим требования к СЭД, был делопроизводитель. Но сейчас в работу с СЭД все больше вовлекаются простые исполнители и руководители, в связи с чем функциональные требования к системе претерпевают определенные изменения. СЭД, которая не обеспечивает мобильность и удобство использования, теряет конкурентные преимущества.

В свою очередь, Владимир Баласанян напоминает о том, что требования к СЭД, разработанные прежней командой Минкомсвязи в 2011 г., не отменены, но при этом и не слышно о каких-то шагах по их актуализации. “Из выступления представителя этого ведомства на апрельской конференции Гильдии управляющих документацией я узнал, что министерство намерено ограничить разнообразие СЭД, используемых в федеральных органах власти, — сказал он. — В случае, если ведомство недоволено используемой СЭД и хочет ее заменить, ему будет предложено перейти на некую простую типовую СЭД”. Среди требований, которые в последнее время все чаще появляются в конкурсной документации, он отмечает такие возможности, как работа в системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО), работа с обращениями граждан, включая взаимодействие с порталом Kremlin.ru, взаимодействие с инфраструктурой электронного правительства для оказания государственных

услуг, использование мобильных АРМ для работы руководителей, процессное управление.

С тем, что сегодня СЭД должна предоставлять пользователям новые эффективные инструменты для работы, а не перекладывать на них канцелярские функции, согласны все эксперты. Но каков состав этих требуемых сейчас новшеств? Светлана Королева считает, что заказчики со стороны государства нуждаются в том, чтобы в СЭД были встроены и модуль генерации статистической и аналитической отчетности, и модуль планирования и управления проектами, и модуль управления процессами, и функционал соцсетей для публикаций и обмена мнениями. Система электронного документооборота, создаваемая как комплексная информационная система, должна быть организована в единое целое совокупностью частей, то есть представлять собой комплекс различных видов обеспечения. По мнению эксперта, основным видом является организационное обеспечение, и как раз тут есть проблема: недостаток внимания государственных заказчиков к этому аспекту, в том числе к необходимости проведения направленных изменений в политике управления, приводит к неудовлетворительным результатам автоматизации. Поэтому, несмотря на рост модернизации СЭД в госорганах, также растет и статистика неудачных проектов.

По мнению Вячеслава Кадникова, сами принципы управления документооборотом претерпели мало изменений за последние пять лет. Он отмечает, что внедрение СМЭВ обусловило требования к интеграции с шиной межведомственного документооборота и разорвало ранее полностью замкнутые внутри ведомств контуры документооборота. Больше внимания при внедрениях сейчас обращается и на функциональность взаимодействия с гражданами и бизнесом, прежде всего на прием и обработку обращений и заявок. В госсекторе все большая доля документов создается и согласовывается полностью в электронном виде, поэтому шлюзы между электронным и бумажным документооборотом (системы сканирования, распознавания и т. п.) становятся менее востребованными, хотя их век будет еще очень долго.

Изменения в функциональных требованиях в основном вызваны все большим желанием заказчика получить не стандартное решение, а решение, максимально учитывающее сложившиеся у него практики работы. Так считает Василий Анфиногентов, указывая при этом, что от простых систем учета документов интерес смещается в сторону систем класса BPM, поддерживающих сложные иерархические процессы. Как следствие, заказчик требует наличия в системе средств настройки процессов, причем таких, чтобы ими могли самостоятельно пользоваться сотрудники, поддерживающие систему. Иными словами, заказчика интересует не “монолитное” решение с жестко заданными настройками, а гибкое и легко модифицируемое в части функционала. Он также отмечает, что типовым требованием становится интеграция как с внешними по отношению к СЭД системами — СМЭВ, МЭДО, так и с внутренними — корпоративными порталами, кадровыми системами и другими. При этом для обеспечения безопасности обязательным, как правило, является использование отечественных криптоалгоритмов. Что касается технических требований, то все чаще они относятся к уровню быстрой работы и пропускной способности системы.

Дмитрий Шушкин говорит о существенном росте интереса в госсекторе (как, впрочем, и на рынке в целом) к мобильным решениям, возможности их широкого применения в рамках информационных систем, в том числе в рамках СЭД. Наблюдается и растущий интерес к облачным решениям, а также продол-

жающиеся и новые масштабные проекты по созданию ведомственных ЦОДов. Хотя, конечно, есть и факторы, сдерживающие применение данных технологий, и прежде всего — информационная безопасность. “Причем, с одной стороны, это могут быть некоторые формальные ограничения: требования соответствия нормам безопасности или даже отсутствие необходимых регулирующих норм, без которых использовать новые технологии просто невозможно, — отмечает наш эксперт. — С другой стороны, существует и психологический барьер — мы еще не привыкли передавать с помощью мобильных устройств или отдавать в облака действительно ценные данные. Поэтому для использования мобильных и облачных технологий потребуются некоторые компромиссные решения, отвечающие нужным стандартам безопасности и устраивающее пользователей”.

Среди новых требований со стороны клиентов Андрей Акулов выделяет тему пользовательских интерфейсов, которые должны предоставлять максимум удобства в ежедневной работе пользователей, открывая возможность работы отовсюду — с мобильных устройств, при помощи легких клиентов, Web-браузеров.

Тимур Меджитов отмечает общую тенденцию изменения требований в направлении от классических СЭД для решения задач делопроизводства и обращений граждан к системам уровня ЕСМ: “Представители государственных заказчиков активно обмениваются опытом друг с другом, отслеживают мировые тенденции и желают видеть у себя системы управления контентом, которые позволяют в рамках единого интерфейса работать со служебной корреспонденцией, вести учет государственных контрактов и обязательств по ним, управлять веб-контентом, публикуемым на порталах, организовывать систему учета КРП и т. д.”.

Отдельными требованиями являются такие возможности, как построение на базе используемой ЕСМ-платформы системы обеспечения межведомственного взаимодействия для получения федеральных сведений из СМЭВ, предоставление региональных сведений и организация работы с персональными сведениями, а также построение системы исполнения регламентов оказания государственных и муниципальных услуг. Это предъявляет дополнительные требования к системам и платформам, на базе которых строятся предлагаемые вендорами СЭД. Кроме того, практически стандартным требованием к СЭД стали интеграция с системой МЭДО и с разделом “Личный кабинет” официального сайта Президента РФ.

Хольгер Буркерт подводит итог этому блоку дискуссии: “Мы живем в эпоху экономической нестабильности, которая влияет на весь мир и, естественно, на Россию тоже. В этой связи государство как заказчик хочет видеть максимальный экономический эффект от всех вложений, в том числе и от вложений в системы управления документами. В данной ситуации особенно важными являются инвестиции в обеспечение функциональности, безопасности и стабильности ИТ-решений для государственного сектора, обеспечение непрерывного снижения расходов по администрированию, технической поддержке и интеграции СЭД/ЕСМ в ведущие приложения, которые уже используются в государственных учреждениях”.

Новые технологии и модели их применения в госсекторе

Мир ИТ находится в постоянном процессе интенсивного развития, но как раз сейчас он, кажется, переживает этап поистине революционных изменений, связанных с широким использованием мобильных технологий, облачных схем

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

Социальная значимость для каждого жителя и организации Омской области

Задачи по обеспечению межведомственного взаимодействия в электронном виде при оказании государственных услуг реализуются как на федеральном, так и на региональных уровнях. Об особенностях проекта по развитию межведомственного взаимодействия в Омской области рассказал **Андрей Ключенко**, руководитель департамента информационных технологий, связи и безопасности Министерства промышленной политики, связи и инновационных технологий Омской области.

Каковы предпосылки реализации проекта по развитию межведомственного взаимодействия?

С момента вступления в действие Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» прошел год. Он был принят 27 июля 2010 г., вступил в силу для региональных органов исполнительной власти (ОИВ) и органов местного самоуправления (ОМСУ) с 1 июля 2012 года.

Закон принципиально изменил порядок работы органов государственной власти и местного самоуправления в части предоставления услуг.

Для заявителя это означает, что предоставление государственных и муниципальных услуг будет осуществляться после его обращения непосредственно в ведомство, оказывающее необходимую ему услугу. А межведомственное взаимодействие органов будет выполняться уже без участия заявителя и в жестко определенные в законе сроки.

Начиная с момента опубликования проекта 210-ФЗ Министерство промышленной политики, связи и инновационных технологий Омской области совместно с органами государственной власти и органами местного самоуправления решают эти задачи. Направлены они именно на улучшение обслуживания людей государственными и муниципальными органами власти. И эти задачи имеют существенную социальную значимость для каждого жителя и организации Омской области.

Какие требования предъявлялись в ходе конкурса к решению, на базе которого должен был быть реализован проект?

Для реализации задач мы проанализировали рынок систем исполнения регламентов предоставления государственных услуг и обеспечения межведомственного взаимодействия и составили техническое задание.

Нашими ключевыми требованиями к системе были:

- Открытость платформы для настройки и модификаций силами специалистов Министерства, готовность интеграции в РИЭП.
- Удобство интерфейса с элементами самообучения. Обеспечение быстрого



Андрей Ключенко

начала работы в системе новых пользователей. Минимизация затрат на обучение.

- Высокая масштабируемость, обеспечение одновременной работы не менее 3000 пользователей. Реализация работы с системой посредством тонкого клиента через веб-браузер.

По условиям технического задания необходимо было реализовать комплексную систему обеспечения межведомственного взаимодействия в регионе.

Выбор поставщика определялся на основании аукциона, проводившегося в электронной форме, победителем в котором стала компания DIRECTUM.

Каковы были основные преимущества решения, предложенного компанией DIRECTUM?

Помимо соответствия заявленным нами требованиям система DIRECTUM дает возможность реализации автоматизированной информационной системы для нужд МФЦ, обеспечивающей прием заявлений, формирование электронных дел, передачу их в ведомства, предоставление информации о ходе оказания услуги и т. д., а также реализацию полноценной системы исполнения регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг с подключением к ЕПГУ для ведомств, не имеющих своих ведомственных систем.

Каким образом происходило обучение пользователей системы работе с программным продуктом?

Обучение пользователей проходило комплексно. Курсы администрирования наши сотрудники прошли очно непосредственно в компании DIRECTUM. Основная группа пользователей обучалась в учебном классе министерства. В дальнейшем на основе подготовленного материала сотрудниками департамента были

обучены все пользователи системы. Проведение массового обучения было реализовано посредством размещения видеороликов и текстовых инструкций со снимками экрана в системе дистанционного обучения. Мы совместно с представителями компании DIRECTUM отвечали на вопросы пользователей. По итогам обучения проводилось тестирование.

Сколько пользователей на момент завершения проекта работало в системе? Каковы планы по развитию региональной системы межведомственного взаимодействия?

На момент завершения проекта, к концу августа 2012 г., в системе было зарегистрировано порядка 300 пользователей. К концу 2012-го их количество достигло 750 сотрудников во всех ОИВ и ОМСУ региона.

В дальнейшем мы рассматриваем развитие системы в трех направлениях.

Во-первых, это стыковка на уровне сервиса с ВИС трех крупных ОИВ: Министерство труда и социального развития Омской области; Главное управление государственной службы занятости населения Омской области; Министерство государственно-правового развития Омской области (департамент ЗАГС). Это необходимо в целях обеспечения обмена документами в автоматическом режиме между ведомствами.

Во-вторых, развитие системы МФЦ для пилотного перечня услуг.

И далее, реализация госуслуг на едином портале госуслуг с направлением запросов в DIRECTUM. В настоящее время услуги в соответствии с Федеральным Законом № 210-ФЗ реализованы либо в СИР Ростелекома, либо на региональном портале и обрабатываются в региональной системе электронного документооборота. Данное направление выбрано с целью оптимизации используемых программных продуктов на рабочих местах. Использование одной системы упростит работу наших сотрудников.

Каких результатов удалось добиться за счет реализации проекта?

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ № 1123-р «О перечне сведений, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов» (принято 29 июня 2012 года) у нас реализованы все необходимые для региона сервисы:

- 49 электронных сервисов для получения сведений от федеральных органов;
- 38 электронных сервисов для предоставления сведений от Омской области в адрес федеральных органов;
- 25 внутрирегиональных сервисов.

Если ранее гражданину надо было потратить как минимум несколько часов для получения спутствующего документа, то сейчас время получения некоторых сведений с помощью системы составляет около одной минуты. Кроме этого, если в крупных поселениях и городах особых проблем с получением документов нет, то жителям малонаселенных пунктов, например сел, деревень, для сбора документов иногда надо потратить несколько дней и деньги на проезд. И здесь эффект от реализации проекта более ощутим.

Какие проблемы возникали в ходе проекта, по каким причинам?

Главная проблема заключалась в том, что большинство регионов выполняло похожие работы одновременно. Для всех регионов это была новая задача, и всем приходилось решать вопросы сообща, делиться опытом.

Здесь нам помог опыт работы DIRECTUM в других регионах по аналогичным проектам, и мы смогли воспользоваться им в ходе проекта.

Наиболее предсказуемыми были работы по реализации внутрирегиональных сервисов, так как форматы для них мы разрабатывали совместно с командой исполнителя, и все вопросы, возникающие в ходе реализации, решались оперативно.

Как вы оцениваете социальную значимость реализации проекта для всего региона?

Только за счет реализации межведомственных сервисов по типу «запрос отдельных документов» стоимость запроса стала составлять порядка 160 рублей. Таким образом, при подключении 416 ведомств мы получили колоссальную экономию. Хочется отметить, что лицензионная политика компании DIRECTUM позволяет в дальнейшем тиражировать подключение ведомств к сервисам без дополнительных финансовых затрат.

Что касается социальной значимости, хотелось бы отметить, что главная цель — приблизить чиновников и государство к гражданам, упростив жизнь последним.

В заключение хотелось бы еще раз отметить, что мы много говорим о пользе информационных технологий, и многое уже сделано. Но нам необходимо усилить работу в этом направлении и перевести все эти разговоры в прикладное русло. Очевидно, что такого рода работа позволяет решить минимум две задачи. Во-первых, сократить любые расстояния, что особенно актуально для России. Тем самым обеспечить равный доступ к услугам для всех жителей нашего государства. Во-вторых, такие технологии должны позволить существенным образом улучшить и качество предоставляемых услуг.

Спасибо за интервью.

СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

применения ИТ, открытых моделей создания ПО и других инновационных вещей.

Говоря об этих аспектах развития государственного рынка СЭД, Вячеслав Кадников отмечает, что интерес к СПО в нашем государстве то затухает, то вновь разгорается на протяжении последних лет десяти, если не больше. При этом, по его мнению, никто так и не озаботился расчетом реальной стоимости владения СЭД на базе СПО для госорганов: «Если бы мы увидели хоть одно крупное внедрение с осуществленным на его базе анализом ТСО, разговор об СПО в данном секторе мог бы быть гораздо более пред-

метным и интересным». А вот облака, уверен эксперт, — это реально обсуждающаяся и готовящаяся к применению модель. Расчеты эффективности пока не хватает и по ней, но интерес со стороны Минкомсвязи в данном случае очевиден, и в ближайшее время мы, скорее всего, сможем увидеть какие-то реальные подвижки в этой области. При этом речь идет, конечно же, только о «государственном облаке», то есть о создании частного пространства на базе министерства. Ограничится ли облако только использованием единой инфраструктуры для различных ведомств или централизация затронет и уровень ПО — покажет время.

Тимур Меджитов уверен, что госсектор не очень интересуется моделью лицензирования программных продуктов, его больше волнуют функциональные тре-

бования и требования к технологической реализации, в том числе по масштабированию, открытость платформы и конечного решения для внесения настроек и модификаций своими силами, готовность интегрироваться с другими приложениями, удобство интерфейсов, наличие встроенных инструментов обучения и самообучения. Очень важным является также вопрос совокупной стоимости владения с учетом популярности специалистов по продукту в географическом месте расположения органа власти. Относительно облачных технологий он говорит о наличии тенденции создания частных облаков в органах власти с точки зрения получения независимости от поставщика услуг и обеспечения информационной безопасности. Хотя это может быть связано с недостаточной зрелостью рынка,

при которой полностью соответствующие требованиям государства решения не предлагаются.

Дмитрий Шушкин в плане использования инноваций проявляет осторожный оптимизм: «Реальных применений пока немного, но интерес есть. Мы его чувствуем, регулярно общаясь с клиентами. И, как я уже отмечал, есть факторы, ограничивающие возможность применения новых технологий, прежде всего — информационная безопасность».

Со своей стороны, Александр Долгих как заказчик в целом подтверждает такую позицию: «Лично я прямой необходимости в облаках не вижу, хотя в них, безусловно, есть определенные плюсы. Но если будет найден способ гарантировать безопасность данных в этой модели, мы будем готовы ее рассмотреть».

Внедрение СЭД "Дело" в органах государственной власти ХМАО-Югры

Благодаря политической воле Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа — Югры и усилиям директора Департамента информационных технологий в регионе практически полностью автоматизирована работа с документами. В настоящее время в системе электронного документооборота "Дело" разработки компании "Электронные офисные системы" (ЭОС) работает более 2500 пользователей. Во главу угла при реализации проекта было поставлено обеспечение безопасности и защита соединений, что наряду с наличием полноценного web-доступа к системе создало возможность защищенной работы в СЭД из любой точки мира при наличии доступа в Интернет. Внедрение системы осуществляет один из ведущих партнеров ЭОС — компания "Прайм Групп".

О заказчике

Ханты-Мансийский автономный округ — Югра является субъектом Российской Федерации с административным центром в городе Ханты-Мансийске. Численность населения — 1536,9 тыс. человек, площадь — 534,8 тыс. кв. км. Ханты-Мансийский автономный округ добывает около 7% мировой нефти и более половины — российской. В составе Югры — 106 муниципальных образований. Правительство региона насчитывает 31 региональный орган исполнительной власти (РОИВ). Функции по реализации единой государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере информационных технологий, связи и телекоммуникаций возложены на Департамент информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа — Югры.

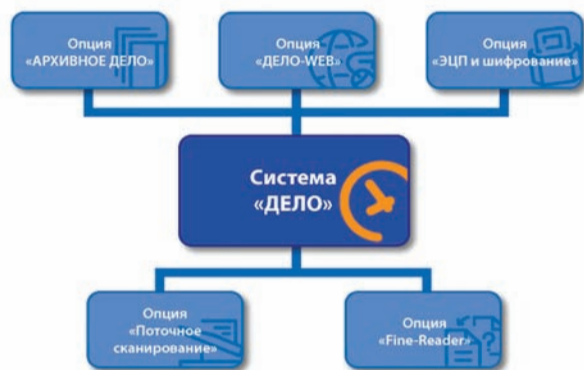
Об исполнителе

Компания "Прайм Групп" была основана в 1999 году и на сегодняшний день является ведущим системным интегратором с огромным опытом реализации ИТ-проектов различного масштаба и уровня сложности. "Прайм Групп" предоставляет полный спектр ИТ-услуг по созданию и развитию ИТ-инфраструктуры, разработке и сопровождению информационно-управляющих систем, а также по поставке оборудования и программного обеспечения. Департамент информационно-управляющих систем компании занимается автоматизацией документооборота и делопроизводства, автоматизацией межведомственного взаимодействия, созданием информационно-аналитических систем различного назначения, ситуационных и диспетчерских центров. С июля 2010 года "Прайм Групп" является партнером компании "Электронные офисные системы" (ЭОС).

Предыстория проекта

В 2010 году в администрации Ханты-Мансийского автономного округа — Югры

возникла потребность в модернизации системы электронного документооборота и делопроизводства, которая была бы способна автоматизировать не только ежедневный труд делопроизводителей, но и являлась интегрированной средой, ядром которой являются официальные документы. Проще говоря, требовалась система, в которой можно регистрировать документы, создавать, контр-



Структура системы "Дело" и ее подсистем

олировать, исполнять поручения. При этом крайне важно, чтобы возможность для проведения этих операций была не только у сотрудников отделов делопроизводства, но и непосредственно у должностных лиц разного уровня, от руководителей в Аппарате Губернатора до конечных исполнителей в департаментах и службах.

В связи с этим сотрудниками компании "Прайм Групп" совместно с Департаментом информационных технологий ХМАО — Югры был проведен аудит существующих на рынке СЭД. Во время проведения аудита удалось сформировать критерии оценки для будущей системы электронного документооборота. Прежде всего, это надежность системы, быстрое действие, безусловно насыщенный функционал для делопроизводителей, гибкая система отчетности, а также полноценный веб-интерфейс для руководителей и исполнителей. Также немаловажным является наличие положительных отзывов крупных заказчиков.

По результатам исследования СЭД "Дело" производства компании "Электронные офисные системы" (ЭОС) оказалась системой, которая наиболее полно удовлетворяет заявленным требованиям.

Цель проекта

Замена существующей системы учета документов правительства Ханты-Мансийского автономного округа — Югры на современную многофункциональную систему электронного документооборота с возможностью интеграции с федеральной системой межведомственного

электронного документооборота (МЭДО), подключением территориально-распределенных подразделений по всему округу и обеспечением внутри защищенной сети юридически значимого электронного документооборота.

Сроки и этапы

2010 г. — проведение аудита ранее установленной системы, пилотное внедрение СЭД "Дело" в Департаменте здравоохранения и Департаменте госзаказа Ханты-Мансийского автономного округа — Югры.

2011 — 2012 гг. — внедрение СЭД "Дело" в Аппарате Правительства ХМАО — Югры, а также во всех органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа — Югры, которые расположены в г. Ханты-Мансийске.

2013 г. — подключение к системе территориально распределенной сети девяти органов государственной власти по всему автономному округу.

Итоги проекта

На конец 2012 года в СЭД "Дело" работало около 2200 человек всех органов государственной власти Ханты-Ман-



Решаемые задачи документооборота в организации с помощью СЭД "Дело"

сийского автономного округа — Югры. Каждый документ, зарегистрированный в подразделении, сканируется и передается для работы уже в электронном виде. Руководители и исполнители работают в подсистеме "Дело-Web".

Особенности реализации проекта

Ключевой особенностью реализации проекта внедрения системы электронного документооборота "Дело" в Ханты-Ман-

сийском автономном округе — Югре стало создание подсистемы защиты информации на основе решения ViPNet компании "ИнфоТеКС", имеющего все необходимые сертификаты регуляторов (ФСО, ФСТЭК) и рекомендованного для использования при защите информационных систем. На рабочих местах пользователей, в том числе на ноутбуках, установлен ViPNet-клиент, работающий под управлением ОС Windows (сертифицированы решения для всех систем, от ОС Windows 2000 и до Windows 7). Он выполняет функции VPN-клиента для защиты почтовой системы, а также криптографические функции для прикладных программ, использующих цифровую подпись и шифрование. Соответственно на всех рабочих местах СЭД "Дело" устанавливались и были настроены ViPNet-клиенты, что позволило защитить информацию ограниченного распространения и составляющую служебную тайну, а также персональные данные граждан и самих пользователей. В результате в настоящее время у пользователей существует возможность доступа к системе "Дело" из любой точки земного шара, где есть выход в Интернет с использованием защищенных и сертифицированных средств.

Кроме того, в рамках проекта внедрения Управлению по регистрации нормативно-правовых актов Аппарата Губернатора ХМАО — Югры требовалась совершенно особая система регистрации, учета реквизитов и т. д. Для этого в СЭД "Дело" было создано более 100 дополнительных реквизитов карточки документа, а также разработаны дополнительные отчетные формы. Сейчас предстоит перенос накопленной ранее информации из Excel в систему "Дело", для чего в настоящее время специалисты "Прайм Групп" совместно с ЭОС разрабатывают конвертер. Таким образом, сотрудники Управления регистрации нормативно-правовых актов Аппарата Губернатора ХМАО — Югры будут работать в стандартной системе "Дело" с учетом настроенных карточек документов и разработанных отчетов под их нужды.

Текущая стадия реализации проекта и ближайшие планы

В настоящее время идет работа по подключению к единой базе СЭД "Дело" территориально распределенной сети девяти органов государственной власти по всему Ханты-Мансийскому автономному округу — Югре. В каждом таком территориально-удаленном подразделении устанавливаются защищенные каналы ViPNet, подключаются рабочие места "Дело-Web" и происходит обучение сотрудников по всему округу (города Нижневартовск, Сургут, Лангепас, Мегион, Радужный и т. д.) — всего планируется подключить еще около 600 автоматизированных рабочих мест.

▶ Андрей Акулов также дает позитивную, но довольно общую оценку: "Необходимость быстро предлагать сервисы и возможности, которые привносят облачные решения, делают тему облачных сервисов всё более применимой и для государственных компаний. Особый интерес выражают территориально распределенные компании, которые поддерживают распределенные инфраструктуры с множеством удаленных офисов".

Сильно раздутый маркетологами интерес к облачным технологиям сейчас спадает и приходит в естественное состояние, в котором формируются достаточно продуманные и взвешенные запросы к данным технологиям. Таково мнение Артема Захарова, который в то же время говорит о том, что решения, разработанные на основе СПО, все больше

набирают популярность. Это обусловлено несколькими ключевыми факторами: повышение уровня решений такого рода, значительная экономия бюджетных средств, простота внедрения и эксплуатации. За последние несколько лет качество разработки решений на СПО значительно выросло, что позволяет говорить о появлении на рынке конкурентоспособных решений на основе СПО, с помощью которых можно строить комплексные информационные системы.

А вот Владимир Баласанян как раз говорит об актуальности облачной темы, выделяя из всего спектра современных инноваций именно использование облачных сервисов электронного документооборота. Правда, он при этом подчеркивает, что пока чаще речь идет просто о системах с веб-доступом, уста-

новленных на выделенных серверах в каком-то центре обработки данных. Но ссылаясь на свой опыт, он отмечает, что облачные сервисы показывают огромные преимущества таких решений, однако дело во всех отношениях совсем новое, нужна (и идет!) некая наработка опыта — и у разработчиков, и у провайдеров, и у клиентов.

Являясь неотъемлемой частью экономики, государственные структуры, как известно, не меняют быстро принятую однажды стратегию, считает Хольгер Буркерт. Но при этом он указывает, что в госсекторе видны реальные проекты по внедрению новых технологий. Ведь если называть сложные вещи простыми именами, то облако — это всего лишь способ вынести и централизовать обработку информации в специализирован-

ных центрах обработки данных. Примером тому может служить, например, создание единого ЦОДа для всех органов государственной власти регионального центра. Несомненно, это очень эффективное направление экономии затрат, что крайне важно для госсектора. Он также говорит о том, что государственное управление требует обеспечения абсолютной безопасности информации, что подразумевает не только бесперебойную работу, но и абсолютную защиту от несанкционированных доступов.

Светлана Королева, со своей стороны, выделяет еще целый ряд новых технологий, которые находят применение в СЭД. Речь идет о таких функциях, как поддержка аудиозаписи своих поручений ("чтобы подчиненные слышали мою

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶

PC WEEK RUSSIAN EDITION

КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

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

Название организации: _____
Почтовый адрес организации: _____
Индекс: _____ Область: _____
Город: _____
Улица: _____ Дом: _____
Фамилия, имя, отчество: _____
Подразделение / отдел: _____
Должность: _____
Телефон: _____ Факс: _____
E-mail: _____ WWW: _____

(Заполните анкету печатными буквами!)

1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

- 1. Энергетика
2. Связь и телекоммуникации
3. Производство, не связанное с вычислительной техникой
4. Финансовый сектор
5. Банковский сектор
6. Архитектура и строительство
7. Торговля товарами, не связанными с информационными технологиями
8. Транспорт
9. Информационные технологии
10. Реклама и маркетинг
11. Научно-исследовательская деятельность
12. Государственно-административные структуры
13. Военные организации
14. Образование
15. Медицина
16. Издательская деятельность и полиграфия
17. Иное

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

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

3. Форма собственности Вашей организации

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

4. К какой категории относится подразделение, в котором Вы работаете?

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

5. Ваш должностной статус

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

6. Ваш возраст

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

7. Численность сотрудников в Вашей организации

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

8. Численность компьютерного парка Вашей организации

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

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

9. Какие ОС используются в Вашей организации?

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

10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

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

11. Имеет ли сеть Вашей организации территориально распределенную структуру

- 1. Да
2. Нет

12. Собирается ли Ваше предприятие устанавливать интрасети

- 1. Да
2. Нет

13. Сколько серверов в сети Вашей организации?

- 1. 1-5 серверов
2. 6-10 серверов
3. 11-20 серверов
4. 21-50 серверов
5. 51-100 серверов
6. Более 100 серверов

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

- 1. ЕС ЭВМ
2. IBM
3. Unisys
4. VAX
5. Иное
6. Не используются

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

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

16. Какое прикладное ПО используется в Вашей организации?

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

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

- 1. "1С"
2. "Айти"
3. "Галактика"
4. "Парус"
5. BAAN
6. Navision
7. Oracle
8. SAP
9. Epicor Scala
10. ПО собственной разработки
11. Иное

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

- 1. Да
2. Нет

Уважаемые читатели!

Только полностью заполненная анкета, рассчитанная на руководителей, отвечающих за автоматизацию предприятий; специалистов по аппаратному и программному обеспечению, телекоммуникациям, сетевым и информационным технологиям из организаций, имеющих более 10 компьютеров, дает право на бесплатную подписку на газету PC Week/RE в течение года с момента получения анкеты.

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

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

- 1. Да
2. Нет

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

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

21. Как Вы оцениваете свое влияние на решение о покупке средств информационных технологий для своей организации?

- 1. Принимаю решение о покупке
2. Составляю спецификацию
3. Не участвую в этом процессе
4. Иное

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

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

- 22. Сканеры
23. Модемы
24. ИБП (UPS)
Память: 25. Жесткие диски, 26. CD-ROM, 27. Системы архивирования, 28. RAID, 29. Системы хранения данных
Программное обеспечение: 30. Электронная почта, 31. Групповое ПО, 32. СУБД, 33. Сетевое ПО, 34. Хранилища данных, 35. Электронная коммерция, 36. ПО для Web-дизайна, 37. ПО для Интернета, 38. Java, 39. Операционные системы, 40. Мультимедийные приложения, 41. Средства разработки программ, 42. CASE-системы, 43. САПР (CAD/CAM), 44. Системы управления проектами, 45. ПО для архивирования

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

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

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

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

Дата заполнения _____
Отдайте заполненную анкету представителям PC Week/RE либо пришлите ее по адресу: 109147, Москва, ул. Марксистская, д. 34, корп. 10, PC Week/RE.
Анкету можно отправить на e-mail: info@pcweek.ru

СЭД...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

интонацию»), видеозаписи личного приема граждан (“чтобы можно было контролировать качество консультации”), видеозапись результатов исполнения поручений начальства на местах, растет “мобилизация” руководителей. В свою очередь, все это стимулирует участников рынка к развитию новых возможностей СЭД. Что же касается внедрения облачных технологий, то тут, по ее мнению, они реализуются только в некоторых государственных структурах, их использование носит не системный характер. Хотя все же она смотрит на процесс позитивно: “Значительно выросло, даже по сравнению с прошлым годом, понимание необходимости облаков. Во многом это происходит благодаря развитию порталов госуслуг и СМЭВ”.

Мобильность и социальность — нужны ли они госсектору?

Вопрос о востребованности мобильных технологий можно сегодня считать почти риторическим, с заранее известным положительным ответом на него. Что же касается социальности, то тут есть много разных нюансов.

Александр Долгих уверен, что нужность и актуальность мобильности — если понимать под этим работу с мобильных устройств — уже не надо доказывать: “Современный функционал планшетов и смартфонов мало чем уступает ноутбукам, а чаще всего и гораздо удобнее (как минимум, они просто легче). Можно четко сказать, что мобильность сегодня — не перспектива, а реальность. Что касается социальности, то под этим термином понимают достаточно разные вещи — от корпоративной социальной сети до маркетинга в соцсетях. Из различных вариантов социальности мне наиболее жизненным представляется использование инструментов для горизонтального взаимодействия в работе — как, например, это реализуют наши партнеры из “ИнтерТраст”. Их идея заключается в дополнении классического вертикального взаимодействия пользователей горизонтальным, возможностью сотрудников решать деловые задачи не только в рамках строгой иерархии (подчиненный — руководитель отдела — руководитель департамента А — руководитель организации — руководитель департамента Б — руководитель отдела — подчиненный), но и при необходимости напрямую общаясь друг с другом (сотрудник одного отдела — сотрудник другого отдела), не привлекая к этому руководителей. Думаю, перспективы такого “социального” подхода к организации электронного документооборота и взаимодействия велики”.

“Если воспринимать мобильность пользователей СЭД как наличие рабочего места для iPad, то — да, она весьма востребована, без такого рабочего места СЭД уже не считается полнофункциональной, — уверен Вячеслав Кадников. — Что до социальности, то есть боль-

шие сомнения в том, что государственные СЭД должны иметь функции соцсетей или интеграцию с ними. Даже намного более открытые государственные системы относятся к таким новшествам очень настороженно. Не уверен в востребованности данных функций и у нас, по крайней мере в ближайшие лет десять — пятнадцать”.

Андрей Акулов считает, что мобильные устройства становятся сегодня “клиентами первого класса”, требующими зачастую первоочередного внимания, но при этом нужно иметь в виду, что вопросы их применения в государственных учреждениях всегда связаны с высокими требованиями к уровню безопасности мобильных приложений и защиты данных.

Востребованность мобильности решений за последний год стала одним из ключевых моментов, также уверен Василий Анфиногентов. Он это связывает с тем, что все большее количество руководителей предпочитает работать удаленно и иметь в то же время доступ ко всем корпоративным данным и системам. Именно это и обеспечивает функция мобильного клиента СЭД, причем использование отечественных криптоалгоритмов для защиты от потери информации становится необходимым элементом такой системы.

В то же время Дмитрий Шущин не спешит с оптимистичными оценками по данному вопросу: “Государство проявляет интерес и желание двигаться в эту сторону, но пока серьезных успехов мало. Хочется отметить правительство Москвы, прикладывающее немало усилий для создания мобильных приложений для “прямого” общения граждан с властью. Насколько мне известно, сейчас существует семь таких приложений. Надеюсь, общее число реализованных с их помощью функций существенно вырастет уже в ближайшем году”.

Истинный лидер всегда стремится проводить меньше времени в своем кресле и больше работать с общественностью, уверен Хольгер Буркерт, именно поэтому новые каналы коммуникаций с общественностью, в том числе с помощью мобильных устройств, постепенно находят свой путь и в государственных учреждениях. Он напоминает, что молодое поколение привыкло иметь дело с “сетевым” типом коммуникаций, поэтому это только вопрос времени, когда новые медиа повсеместно будут использоваться органами государственной власти. Кроме того, использование новых и защищенных каналов коммуникаций с внешней средой создает образ современного, социально-ответственного учреждения. Но при этом наш эксперт подчеркивает, что коммуникацию в среде социальных сетей в государственных органах надо понимать в ином контексте, нежели этот термин трактуется традиционно. В государственном секторе — это специализированные сервисы, которые обеспечивают связь с общественностью, предоставляют удобный доступ к информации того или иного учреждения, а внутри самих учреждений — быстрый

и безопасный обмен информацией и знаниями между сотрудниками.

Да, массовое распространение продвинутых планшетов и смартфонов создало все предпосылки для создания на их основе мобильных рабочих мест СЭД, говорит Владимир Баласанян. Но при этом отмечает, что пока речь идет преимущественно о высшем управленческом персонале, однако это только начало. Мобильность следует рассматривать не только как работу с мобильными устройствами, а более широко — как работу в любом месте, где имеется компьютер. При этом он обращает внимание на любопытный момент: “Как-то незаметно — на очередном технологическом витке — от классической технологии тонкого веб-клиента мы снова вернулись к клиентскому программному обеспечению, ведь тот же AppStore — не что иное, как библиотека программ, которые должны быть загружены на компьютер пользователя для автономной работы или для работы с другими веб-приложениями. Что касается социальности, то создание сообществ чиновников подобно социальным сетям, на мой взгляд, неизбежно, и мои собеседники в правительстве разделяют такое мнение. Но для того чтобы это произошло, нужно менять не только некоторые принципы управления, но, самое главное, многие управленческие стереотипы принятия и продвижения решений, “впитанные с молоком матери”. А это непросто”.

По мнению Тимура Меджитова, популярность планшетов на различных платформах и огромное количество смартфонов приводят к формированию требований по поддержке данных устройств системами электронного документооборота. Далее уже идет деление на различные типы платформ. Тут видна востребованность решений для мобильных устройств на базе iOS, при этом они видятся скорее имиджевыми устройствами для руководителей. Но в последнее время появляется также интерес к мобильным устройствам под управлением Windows, что объясняется единым интерфейсом, большей функциональностью, чем решения под iOS, а также лучшей встраиваемостью в существующий ИТ-ландшафт. Социальность также набирает популярность в последний год или два. С одной стороны, в органы власти приходит молодежь, выросшая на Facebook, “ВКонтакте” и Twitter. С другой стороны, высшее руководство страны и органов власти, использующее Twitter и другие сервисы, подкрепляет желание молодежи применять привычные инструменты.

Тимур Меджитов отмечает также как перспективный тренд геймификацию, которая, по его мнению, уже вызывает широкий интерес в коммерческих структурах и способна вызвать интерес в органах власти. Солидарность с такой оценкой выражает Артем Захаров, говоря о возможности превратить рутинную работу с документами в увлекательный процесс с элементами соревнования. □

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 под-

писку всех государственных

библиотек, юридических

лиц в Москве, Московской

области и крупных регио-

нах РФ.

Тел./факс (495) 788-39-88;

e-mail: shop@setbook.ru;

www.setbook.ru

• ООО “Урал-Пресс”

г. Екатеринбург — осу-

ществляет подписку

крупнейших российских

предприятий в более чем 60

своих филиалах и предста-

вительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

ВНИМАНИЕ!

Для оформления бесплатной корпоративной подписки на PC Week/RE можно обратиться в отдел распространения по тел. (495) 974-2260 или E-mail: podpiska@skpress.ru, preferenzii@skpress.ru

Если у Вас возникли проблемы с получением номеров PC Week/RE по корпоративной подписке, пожалуйста, сообщите об этом в редакцию PC Week/RE по адресу: editorial@pcweek.ru или по телефону: (495) 974-2260.

Редакция

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

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В МОСКВЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

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

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

Тел./факс (812) 962-91-89

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО В КАЗАХСТАНЕ

ООО “УРАЛ-ПРЕСС”

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

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

Факс (495) 306-37-57; тел. (495) 672-71-93, 672-70-89; e-mail: catalog@periodicals.ru;

info@periodicals.ru;

www.periodicals.ru

• Подписное Агентство KSS

— осуществляет подписку в Украине.

Тел./факс: 8-1038- (044)585-8080

www.kss.kiev.ua,

e-mail: kss@kss.kiev.ua



№ 17 (837)

БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

- 1С 1
- НИАГАРА 7
- ASUS 3
- DELL 11
- IBM 5

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



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

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.