

Новое решение

1С-Такском

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

Выгодно • Удобно • Быстро

v8.1c.ru/1c-taxcom

Cisco: для совместной работы нужна мобильность

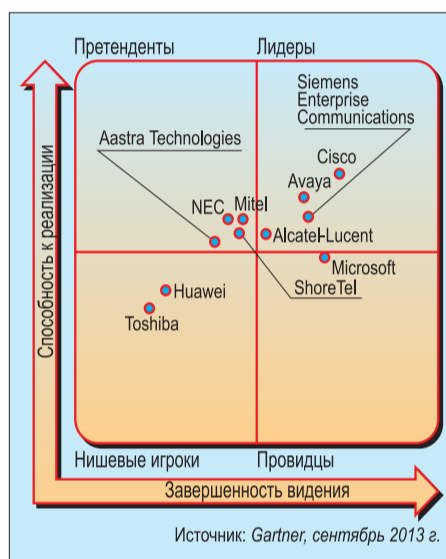
ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Согласно утверждениям экспертов IDC, одним из самых важных современных трендов в трансформации ИТ является мобильность. Компания Cisco, занимающая, по данным компании Gartner, лидирующую позицию в области унифицированных коммуникаций (UC), являющихся технологической платформой при построении решений для совместной работы, именно на поддержке мобильности и сфокусировала свои новые продукты для совместной работы.

Обновленный шлюз Cisco Expressway, являющийся центральным компонентом архитектуры Cisco Collaboration Edge Architecture и защищающий на транспортном уровне голосовую связь, мгновенные сообщения, видеоконференцсвязь и трафик систем электронной коммерции, упрощает процедуру регистрации оконечных устройств пользовательского доступа, поддерживающих технологии Jabber и TelePresence, при мобильном и удаленном подключении к инструментам совместной работы.

Новое решение Jabber Guest, использующее ИБ-функционал Expressway, через корпоративный веб-сайт обеспечивает гостевой доступ по голосовой и видеосвязи, а также по электронной почте

к мобильным приложениям и обмену данными в реальном времени со штатными сотрудниками компании. Совмест-



Магический квадрант компании Gartner для рынка унифицированных коммуникаций (UC)

ное использование решений Jabber Guest и Cisco Contact Center Enterprise (благодаря поддержке стандарта WebRTC) даёт возможность адресно перенаправлять входящие вызовы.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

Gartner назвала десять основных стратегических технологий

МАЙКЛ ВИЗАРД

Gartner считают, что статуса стратегической заслуживает технология, потенциально способная значительно повлиять на бизнес в предстоящие три года.

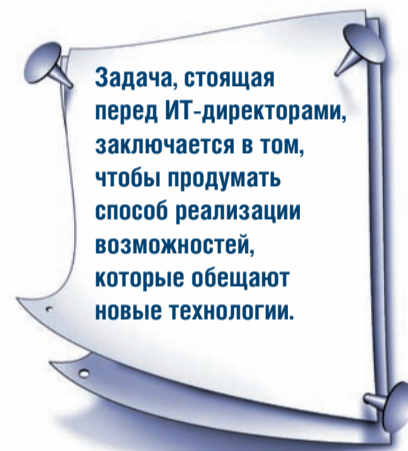
В данный момент, как утверждает Gartner, существует десять стратегических технологий, которые будут стимулировать развитие четырех важнейших направлений (социальное, мобильное, облачное, информационное), результатом чего в 2014 г. станут фундаментальные изменения в бизнесе и одновременно появление новых возможностей в ИТ. Фактически эти технологии, по мнению Gartner, создают не что иное, как развитую программируемую инфраструктуру, которая может функционировать на базе глобальных облачных сервисов в масштабе сети Интернет.

Перечень технологий, набирающих силу и способных стать стратегическими в будущем году.

1. **Мобильные устройства и средства управления ими.** Вплоть до 2018 г. растущее множество устройств, методов обработки данных, парадигм взаимодействия и контекстов работы пользователей сделают стратегии “всё и везде” абсолютно нереализуемыми. Неожиданным следствием тенденции BYOD (bring your own device — принеси свое устройство) станет

удвоение или даже утроение числа мобильных сотрудников. Это значительно увеличит нагрузку на ИТ-организации.

2. **Мобильные приложения и решения.** Начиная с 2014 г. повышенная произво-



дительность JavaScript начнет стимулировать выбор комбинации “HTML5 плюс браузер” как основной среды для разработки корпоративных приложений. Разработчики должны будут сосредоточиться на том, чтобы создавать модели пользовательских интерфейсов с расширенными функциями, включая более

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

В НОМЕРЕ:

Парфюмерия и ИТ 10

Big Data на пике ожиданий 11

Законы для ЭП 13



RECS 2013 14

PC Week Review: документооборот 18

Осенний взгляд ЭОС на российский рынок СЭД

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Выступая на открытии очередной ежегодной (уже одиннадцатой) конференции “Осенний документооборот”, руководитель “Электронных офисных систем” (ЭОС) Владимир Баласанян отметил большой путь, пройденный российским рынком систем электронного документооборота и управления корпоративным контентом. Уже много лет направление СЭД/ЕСМ является одним из самых крупных и динамично развивающихся сегментов отечественной ИТ-отрасли. Программные средства, ориентированные ранее исключительно на учет бумажных документов и на применение узкой категории сотрудников-делопроизводителей, превратились сегодня в системы, охватывающие практически все направления деятельности организации и поддерживающие работу большинства ее сотрудников.

По данным независимых исследователей, сейчас в России ежегодно вводятся в действие тысячи новых систем с сотнями тысяч рабочих мест, идет постоянное обновление и расширение уже внедренных систем. То есть речь идет о действительно серьезном рынке. СЭД реально стали ключевым инструментом управления, причем как в государственном секторе, так и в бизнесе. И тем не менее нель-

зя сказать, что уровень использования ИТ в задачах управления документами соответствует лучшим мировым образцам. Зачастую электронный документооборот



Владимир Баласанян: “Переход к реальному электронному документообороту связан с необходимостью переосмысления природы документа и методов работы, технических же препятствий тут практически уже нет”

дублируется бумажным, причем основными документами являются именно бумажные, а электронные играют сугубо

вспомогательную роль. Все это приводит к весьма высокой трудоемкости деловых процессов, в том числе с повторными операциями распечатки и сканирования. До сих пор не решены вопросы долгосрочного архивного хранения электронных документов, что является причиной того, что подлинники важных документов продолжают создаваться только в бумажном формате. По мнению Владимира Баласаняна, именно возможность выпуска подлинника документа в электронном виде является сегодня ключевой задачей в деле перехода на полностью безбумажный документооборот. Для этого нужно решить некоторые технологические вопросы, но все же главные проблемы лежат тут в нормативно-правовой сфере.

Тем не менее прогресс есть, и он во многом определяется объективными факторами, среди которых глава ЭОС в первую очередь отметил растущие требования заказчиков и новые возможности ИТ (особо были выделены облачные и мобильные технологии). Важным моментом сегодня является то, что в жизнь страны вливается новое поколение пользователей, для которых компьютер и мобильные устройства являются привычными с детства. Не менее позитивный аспект — то, что за последние два-три года к работе с СЭД с по-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ▶

ISSN 1560-6929



13029



9 771560 692004

iMac

Производительность и дизайн.
На грани возможного.



«Все в одном». Все здесь:

OCS
DISTRIBUTION



Москва
(495) 995-2575
Санкт-Петербург
(812) 324-2870
Архангельск
(902) 504-2828
Владивосток
(423) 265-8666

Волгоград
(8442) 55-1405
Воронеж
(473) 228-1188
Екатеринбург
(343) 379-4991
Ижевск
(3412) 90-8071
Иркутск
(3952) 500-853

Казань
(843) 227-4240
Калуга
(4842) 922-003
Краснодар
(861) 228-9763
Красноярск
(391) 276-7700
Нижний Новгород
(831) 278-0833

Новосибирск
(383) 363-2795
Омск
(3812) 207-297
Оренбург
(3532) 307-337
Пермь
(342) 219-5148
Пятигорск
(8793) 399-817

Ростов-на-Дону
(863) 220-8141
Самара
(846) 262-9952
Саратов
(8452) 47-3919
Ставрополь
(962) 429-4488
Тюмень
(3452) 66-8161

Уфа
(347) 292-5272
Челябинск
(351) 282-2021
Ярославль
(4852) 644-854

www.ocs.ru | apple@ocs.ru

Банковские сервисы и средства BPM

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

На прошедшей в конце октября под эгидой IBM конференции “Новые банковские сервисы: от идеи к воплощению в оптимальный срок” внимание участников было сфокусировано на том, как в решении указанной задачи могут использоваться средства управления бизнес-процессами. Как подчеркнул руководитель по развитию BPM-решений подразделения IBM Growth Market Unit Андреас Дакс, сегодня в условиях жесткой конкуренции приоритетом для кредитных учреждений становится не просто эффективность бизнес-процессов, а их четкая ориентированность на клиентов. А это означает, что процессы должны опираться на самые современные технологии: мобильные, облачные, социально-сетевые и Big Data.

В арсенале IBM есть целый ряд инструментов для решения указанных задач. Это флагманский продукт IBM Business Process Manager, мобильная платформа Mobile First, средства поддержки принятия решений на базе механизма бизнес-правил Decision Engine и облачная среда для коллективной работы по проектированию бизнес-процессов Blueworks Live. Насколько активно они используются российскими банками? По словам руководителя направления по продажам интеграционных решений и решений по управлению бизнес-процессами представительства IBM в России и странах

СНГ Эдуарда Долгалева, отдельные кредитные учреждения прибегают к помощи Blueworks Live и Mobile First, но о массовом их применении говорить пока не приходится.

Судя по всему, внедрение средств BPM находится в российских банках на ранней стадии. Представленные участникам конференции проекты в Бинбанке и в банке “Тинькофф Кредитные Системы” были направлены на управление бизнес-процессами и правилами обработки кредитных заявок. Первому учреждению удалось снизить операционные риски, создать единый репозиторий документов по заявкам, договорам, клиентам, заломам, на 35% сократить издержки при обработке кредитных заявок и на 40% ускорить процедуру рассмотрения заявки. Второе сократило сроки рассмотрения заявки с часов до минут и получило возможность быстро вносить изменения в тот или иной процесс силами бизнес-менеджеров, не привлекая для этого ИТ-специалистов.

Результаты, что и говорить, замечательные, но они несколько меркнут в свете выступления Жорже Суареша —

директора управления банковскими процессами одного из крупнейших португальских кредитных учреждений Banco Espirito Santo. Здесь автоматизировано более 1000 бизнес-процессов, для чего пришлось интегрировать около 60 прикладных систем. В активном состоянии находится почти 1 млн. экземпляров процессов, и ежедневно регистрируется 550 тыс. обращений к ним. В электронном архиве хранится уже более 1 млрд. документов.



Жорже Суареш: “В нашем банке автоматизировано более 1000 бизнес-процессов, для чего пришлось интегрировать около 60 прикладных систем”

Следует учитывать, что работы по направлению BPM начались в Banco Espirito Santo еще в 1999 г., и на первых порах там тоже было охвачено совсем немного процессов: к 2006 г. их было только 4, в 2009-м — 7, а в 2012 г.

это число подскочило к отметке в 1000. Причин, объясняющих такую динамику, несколько. Прежде всего, процессы по своей сложности существенно разнятся. Самые сложные, такие как открытие счета, включают 200 и более активностей, требуют интеграции множества приложений и привлечения квалифицированных ИТ-специалистов. Их развертывается 1—2 в год, и к настоящему времени таковых внедрено около десятка.

Процессы средней сложности включают от 50 до 100 активностей, и за год вполне можно развернуть десяток подобных процессов. И наконец, есть масса простейших процессов, которые могли бы, при наличии соответствующего инструментария, строиться самими участвующими в них сотрудниками. Именно они и определили тот гигантский скачок, произошедший за последние три-четыре года, когда в банке было построено и автоматизировано около 1000 бизнес-процессов. Определенную роль сыграло также повторное использование множества элементов процессов, спроектированных и отлаженных ранее. Если в 2009 г. численность группы, занимающейся бизнес-процессом, составляла около 70 человек, то в 2012-м она снизилась до 35.

По данным ведущих аналитических агентств, IBM — один из признанных лидеров мирового рынка BPM. Однако каковы позиции корпорации в этом сегменте в нашей стране, сказать трудно. Андреас Дакс привел оценку доли семейства ПО промежуточного слоя IBM WebSphere (куда входят и инструменты BPM) на российском рынке middleware, сделанную IDC, — 40% в 2012 г. Сама IBM утверждает, что ее выручка от продуктов WebSphere в России и странах СНГ составляет примерно 100 млн. долл. О том, какая доля в этой сумме приходится на IBM Business Process Manager, докладчик умолчал.

Новые ИБП Eaton пришли в Россию

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Eaton представила в Москве источники бесперебойного питания, выпущенные компанией в этом году. Как сообщил менеджер по продуктам направления “Качественное электропитание” российского офиса Eaton Сергей

ИНФРАСТРУКТУРА Амелькин, новая линейка трехфазных ИБП Eaton 93PM расширяет серию Eaton 93P и представляет собой ее модульный вариант с поддерживаемой выходной мощностью 30, 40, 50, 80, 100, 120, 150, 160 и 200 кВт. Модули на 50, 100, 150 и 200 кВт реализуются аппаратно, а остальные — за счет программных настроек ИБП.

Базовый вариант Eaton 93PM представляет собой стойку, занимающую 0,5 кв. м в основании, с одним силовым модулем на 50 кВт. Варианты, рассчитанные на более высокую выходную мощность, имеют соответственно два, три и четыре силовых модуля, размещаемых в одной такой же стойке. Дополнительная масштабируемость достигается параллельным подключением нескольких ИБП вплотную до восьми стоек. В результате с помощью Eaton 93PM можно обеспечить высококачественное электропитание для нагрузки до 1600 кВт. Как пояснил г-н Амелькин, ограничение восьмью стойками по 200 кВт продиктовано целесообразностью: для мощностей свыше 1600 кВт можно найти более выгодные альтернативные решения ИБП.

Небольшие размеры основания стойки ИБП и высокая энергоэффективность (КПД на уровне 97% в режиме двойного преобразования электроэнергии) делают, по словам г-на Амелькина, Eaton 93PM привлекательным по показателю совокупной стоимости владения. Уже начиная от 20%-ной нагрузки КПД этих ИБП превышает 95%, что исключает необходимость переводить часть модулей при снижении нагрузки в спящий режим.

Eaton 93PM ориентированы на использование в ЦОДах и серверных, об-

служивающих критически важные приложения. Время их автономной работы при максимальной нагрузке составляет 10 мин. Вывод данных на высокоинформативный сенсорный ЖК-дисплей русифицирован.

Первые инсталляции Eaton 93PM в нашей стране компания Eaton ожидает до конца года.

Как рассказал Сергей Амелькин, существенное обновление претерпело семейство однофазных линейно-интерактивных ИБП Eaton.

Линейка Eaton Ellipse PRO, сменявшая Ellipse MAX, включает четыре модели с выходной мощностью 650, 850, 1200 и 1600 В·А, ориентированных на защиту электропитания домашних и офисных рабочих станций, функционирующих под управлением наиболее распространенных операционных систем. Для настройки и контроля ИБП предусмотрен ЖК-дисплей. Устройства в зависимости от модели имеют 4 или 8 электророзеток для подключения нагрузки. Функция EcoControl автоматически отключает периферийное оборудование при отключении питания на ведущем устройстве, что обеспечивает экономию до 20% электроэнергии (что особенно актуально при офисном применении этих ИБП).

Eaton Ellipse PRO снабжены USB-портом и поставляются с разработанным Eaton программным обеспечением UPS Companion, позволяющим безаварийно завершать работу обслуживаемой системы, управлять функционированием самого ИБП, регулярно тестировать батареи для своевременной замены. Приблизительное время работы от батарей составляет 5 мин при нагрузке

70% от максимальной. На устройства линейки Ellipse PRO компания Eaton установила три года гарантии, включая батареи.

Линейка ИБП Eaton 5S с четырьмя моделями на 550, 700, 1000 и 1500 В·А сменила снятую с производства Eaton Powerware 5110. Как и Ellipse PRO, она ориентирована на защиту электропитания домашних и офисных рабочих станций, однако в отличие от Eaton Ellipse PRO представляет собой бюджетный вариант, не имеющий некоторых дополнительных возможностей, которые повышают эксплуатационные свойства (например, ЖК-дисплея). К тому же на эту линейку распространяется только двухгодичная гарантия производителя.

Линейка ИБП Eaton 5SC из четырех моделей, рассчитанных на нагрузку 500, 750, 1000 и 1500 В·А, выпущена в сентябре этого года взамен Eaton Powerware 5115. Как пояснил Сергей Амелькин, новая линейка унаследовала практически без изменений электронную начинку своей предшественницы, существенно поменяв при этом внешний вид. Так, у устройств изменились форма и цвет корпуса, появился такой же, как у Eaton Ellipse PRO, ЖК-дисплей.

Поскольку ИБП линейки Eaton 5SC при работе от батарей выдают синусоидальное напряжение, их можно применять для защиты электропитания серверов и систем хранения данных, используемых в малом бизнесе, а также банкоматов, кассовых терминалов и других устройств, чувствительных к качеству электропитания. В стандартную комплектацию входит ПО Eaton Intelligent Power Protector, которое используется для управления ИБП через по-

следовательный или USB-порт. Гарантия на устройства линейки — два года.

Восемь моделей линейно-интерактивных ИБП Eaton 5P (мощностью 650, 850, 1150 и 1550 В·А в башенном и стойковом формате для каждой мощности) сменили линейку Eaton Pulsar Evolution. Эти устройства Eaton позиционирует как ИБП профессионального применения с башенным и стойковым ИТ-оборудованием. Благодаря расширенным возможностям ЖК-дисплея ИБП Eaton 5P (по сравнению с моделями предыдущих линеек) пользователи, по словам г-на Амелькина, могут получать всю информацию (а не только основную) о функционировании устройства и управлять им.

Сегментирование нагрузки, подключаемой к восьми розеткам, позволяет отключать неприоритетных потребителей электроэнергии в тех случаях, когда пропадает напряжение в электросети, чтобы максимально увеличить время работы от батарей наиболее важного оборудования. Помимо этого можно при необходимости дистанционно перезарядать подключенное к ИБП оборудование, отключать нагрузки по расписанию и управлять очередностью их пуска. Регулирование допускает использование входного напряжения в интервале от 150 до 294 В.

Наряду с последовательным и USB-портом в устройствах Eaton 5P имеется слот для опциональной установки коммуникационной карты. В комплект поставки ИБП входит ПО Eaton Intelligent Power Software Suite, совместимое с основными ОС и программными платформами виртуализации VMware и Hyper-V. Оптимизированная электрическая схема ИБП Eaton 5P обеспечивает ему КПД до 98%. Время автономной работы от батарей при нагрузке 70% от максимальной составляет 6—8 мин в зависимости от модели. На электронику ИБП Eaton 5P установлен срок гарантии три года, на батареи — два года.



Трехфазный ИБП Eaton 93PM

СОДЕРЖАНИЕ

№ 29 (849) • 5 НОЯБРЯ, 2013 • Страница 4

НОВОСТИ

- 1 Обновления в портфеле решений Cisco
- 1 Gartner: существует десять стратегических технологий, которые будут стимулировать развитие ИТ
- 1 СЭД реально стали ключевым инструментом управления в госсекторе и бизнесе
- 3 Eaton представила в Москве обновленную линейку ИБП
- 3 Новые банковские сервисы на базе ВРМ-решений IBM
- 8 Ки Хо Ким: “Мы предоставляем корпоративным заказчикам полноценные решения в области печати”

- 9 Mitsubishi сконцентрируется на выпуске видеостен на базе видеокубов и тонкорамочных LCD-панелей

ЭКСПЕРТИЗА

- 10 Андрей Орлов: “В принципе, не может быть никакого противопоставления ИТ и бизнеса”
- 11 Первые проекты внедрения технологий Big Data в российских компаниях
- 12 Василий Власюк: “Главное конкурентное преимущество внутреннего ИТ-отдела — понимание бизнес-процессов компании”

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

Айти	14,19	НЦПР	16	Cisco	1,19	Kaspersky Security	6	TIBCO Software	6
Аладдин Р.Д.	16,19	ФК Открытие	11	Dr.Web	19	Network	19	Untitled venture	
ВымпелКом	20	ЭОС	1,14,16,19	Eaton	1	Microsoft	8	company	14
Интертраст	11	Alfresco	17	Gartner	1	Mitsubishi Electric	9	VDEL	14
Логика бизнеса 2.0	16	ASUS	13	Google	8	Polymedia	9	Xerox	8
МТС	19	Canon	8	HP	8	Samsung Electronics	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.

- 13 Правовые нормы, обеспечивающие юридическую силу ЭЦП
- 13 “Широкая душа” монитора ASUS MX299

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

- 14 Мнение экспертного сообщества о “национальной СЭД”
- 16 Облачные и мобильные технологии в сфере СЭД
- 16 Аналитики прогнозируют бум на рынке программно-конфигурируемых сетей

- 17 В развитии бизнеса Alfresco в России начался новый этап

PC WEEK REVIEW: ДОКУМЕНТОБОРОТ

- 18 Наиболее интересные и важные ИТ-инновации для СЭД-рынка
- 19 Решения компании ЭОС для обеспечения безопасности мобильной работы
- 20 Опыт внедрения СЭД в Управе Калуги

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

Так что же такое российский национальный интернет-поисковик?

Денис Воейков,
pcweek.ru/gover/blog

На недавнем заседании правительства, где обсуждался проект новой стратегии развития ИТ-отрасли до 2020 г. (с перспективой до 2025-го), Дмитрий Медведев во вступительной речи произнес следующее: “Рост ИТ-сектора в целом опережает рост валового внутреннего продукта. Наверное, так и должно быть. Россия — одна из немногих стран мира, я напомню, которая имеет не только свой ИТ-сектор в целом, но даже свой национальный интернет-поисковик. Большинство стран используют глобальные продукты, а мы пользуемся в значительной мере своими, что, кстати, важно не по каким-то там соображениям престижа, а является скорее просто индикатором развития отрасли”.

Но если у нас уже есть национальный поисковик (а это действительно так, ведь речь идёт о “Яндексе”), то откуда взялся недавно описанный в “Ведомостях” проект, в рамках которого в начале следующего года Ростелеком запустит государственный интернет-поисковик “Спутник”? (На его создание, кстати, уже потрачено 20 млн. долл., а продвигать его будут “на государственном уровне” — путём установок по увольнению в органах власти и госкомпаниях.)...

Как передавать электронные документы в суд
Андрей Колесов,
pcweek.ru/ectm/blog

Вопрос, казалось бы, простой и давно уже должен иметь четкие и однозначные ответы. Но ответы эти если и есть, то выглядят довольно странно.

Приведу пример. Некая компания подала в суд на интернет-издание за “нехорошую” публикацию на сайте. “Нехороший” текст передали в виде файла на CD, но тот оказался физически поврежден. А запись на самом сайте была уже удалена.

В итоге пришлось проводить экспертизу не роликов, когда-то размещенных на сайте СМИ, а их “сырца” с YouTube. Впрочем, суд это не смутило и результаты экспертизы были учтены. Главный редактор “Росбалта” был признан виновным в совершении двух административных правонарушений. То есть публикация на сайте признана судом в качестве вещдока, причем даже ее физическое удаление с сайта не позволило виновникам избежать наказания, поскольку “следы остались”.

Но удивительно, что в обсуждении ситуации СЭД-профессионалы сосредоточили свою иронию на том, каким образом был поврежден CD (по одной из версий — дыроколом). И совсем не стали рассматривать другой, намного более важный вопрос: как же должны передаваться в суд электронные документы...

Несекретный секрет ИТ-бюджета
Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

У иного читателя PC Week/RE может сложиться мнение, что ИТ-бюджеты расходуются преимущественно на активную помощь основной деятельности организации — внедрение инновационных технологий, повышение производительности и т. д. и т. п. Однако в курьезе практически любой СЮ неформально объяснит, что львиная доля его бюджета уходит на текучку, “суппорт легаси-систем”, нескончаемую настройку-модернизацию навязанной сверху КИС...

По оценкам Financial Times, существенная часть (85%!) банковских кредитов, выдаваемых предприятиям на ИТ, уходит отнюдь не на инновации, а на поддержку того, что есть, в действующем состоянии. Схожие оценки и у Cap Gemini: 75% ИТ-бюджета тратится на сопровождение программно-аппаратного старья или неуклюжие попытки улучшения старыми средствами. По данным Ventana, процесс обновления эксплуатируемых ERP-систем на новые версии с расширенным функционалом назвали сложным или очень сложным 33% клиентов, а лёгким или очень лёгким — лишь 21%.

При этом даже внятной ИТ-стратегии смены этого старья на что-то приемлемое не существует! Надо отметить, что данной проблемой сами СЮ озабочены сильнее всего — но они ведь люди подневольные...

Куда пойдёт Hadoop?
Сергей Бобровский,
pcweek.ru/idea/blog

Главным стратегическим событием середины октября стал выход Hadoop 2.0. Компания Hortonworks выпустила дистрибутив, базирующийся на новой архитектуре YARN (её подчас даже называют ОС для Big Data), для которой технология MapReduce теперь не основная-единственная, как было раньше, а одна из множества равноправных, подключаемых к YARN через стандартный интерфейс. Что это означает для пользователей? Те-

перь компания может хранить абсолютно все свои данные в одном месте, организовав доступ к ним самыми разными средствами — от SQL-запросов (через Hive 0.12) до всевозможных NoSQL-вариантов.

Однако работы над дальнейшим развитием Hadoop 2.0 еще непочатый край. Пока к ее главным недостаткам относятся определенные проблемы с защитой данных, далеко не идеальные стабильность-надежность и трудности-сложности с развертыванием и интеграцией с действующими системами. Но так как спрос на Hadoop-подобные решения очень велик, нет сомнения, что эти проблемы будут успешно решены. В первом приближении, конечно, за денежку: SAS и Teradata молниеносно представили платформу на базе Teradata Unified Data Architecture, которая расширяет Hadoop 2.0 поддержкой известных аналитических систем.

Английская WANdisco сообщила о решении Non-Stop Hadoop, придающем особую надежность стандартному дистрибутиву Hadoop. А фирма Cloudera анонсировала Cloudera Search — прямой доступ к файловой системе HDFS через веб-интерфейс. Немного схожие технологии представила и HP, выпустив Platform Big Data Analytics 3.0 — это BI-решение на основе Hadoop, которое реализует весьма хитрые подходы к поиску коррелирующих сведений в БД со структурированной информацией и в “сырых” данных HDFS. Клиенту предоставляются также механизмы построения объектного каталога интересующих его тем для анализа (например, по пользователям, продуктам и т. д.)...

ФСБ ужесточает требования к интернет-провайдерам

Валерий Васильев,
pcweek.ru/security/blog

Минкомсвязи готовит приказ, согласно которому российские интернет-провайдеры с июля 2014 г. будут обязаны обеспечить хранение копии проходящего через них трафика в течение двенадцати часов вкюпе с прямым доступом к копиям ФСБ.

Что ж, двенадцать часов, чтобы выйти на след и пойти по нему, — хороший показатель в расследовании преступлений. Только вот кто будет контролировать, в каких целях и насколько эффективно ФСБ будет использовать представленные ей новые (и без того немалые) ресурсы?

Госдума, которой граждане делегировали право такого контроля, по поводу своих возможностей этот контроль осу-

ществлять молчит. А взрывы в России не прекращаются...

Информационная безопасность: трактовка РАСПО

Сергей Голубев,
pcweek.ru/foss/blog

РАСПО решила возобновить свою переписку с Минкомсвязи. Восьмого октября ассоциация направила заместителю министра Шмулевичу письмо с замечаниями и предложениями по разрабатываемой министерством стратегии развития ИТ-отрасли России. В нём затрагиваются и вопрос информационной безопасности.

По мнению РАСПО, с точки зрения безопасности необходимо учитывать следующие риски:

- прекращение поставок по самым разнообразным причинам;
- возможность существования “закладок”, от чего не гарантирует наклейка ФСТЭК;
- критическое отставание ИТ-отрасли в сегменте разработки системного ПО.

Первый тезис сам по себе вызывает некоторые сомнения. В случае с “байтами” прекращение официальных поставок ровным счётом ничего не значит. В конце концов, некоторая (и немалая) часть пользователей до сих пор эксплуатируют “пиратские” версии и нисколько от этого не страдают.

Другое дело — первый тезис в сочетании со вторым. Лично я никогда не поверю, что в серьёзном проприетарном ПО нет модуля его дистанционного отключения. Хотя бы потому, что никаких иных разумных причин скрывать код от сообщества попросту нет. Если скрывают, значит, что-то прячут.

Впрочем, сложность современного ПО такова, что “закладку” можно спрятать и в открытом коде. Поэтому единственная более-менее действенная гарантия безопасности — полный контроль над написанием кода. Подчёркиваю: это вовсе не означает отделения от всего остального мира. Одно дело — обмен техническими идеями, другое — бездумное копирование.

Отсюда третий тезис. На мой взгляд, самый важный. И дело тут не в экономической целесообразности, а в потенциальной возможности. Основной параметр — срок, в течение которого Россия готова перейти на использование только отечественного ПО, если прекратятся поставки. Интуиция мне подсказывает, что не существует даже его оценочных значений...

В два раза больше виртуальных машин. Меньше затрат на организацию работы. И никаких компромиссов



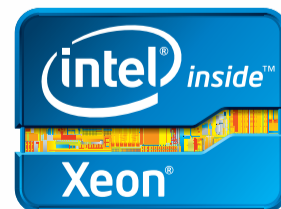
Вы ищете ИТ-решения, которые отвечали бы все более и более сложным требованиям, предъявляемым к ИТ-инфраструктуре? IBM Flex System™ на базе процессоров Intel® Xeon® – это простота, гибкость и контроль в одной системе, с которой не придется идти на компромиссы.

По сравнению с предыдущим поколением блейд-серверов эта система позволяет создавать в два раза больше виртуальных машин¹. А благодаря IBM Flex System Manager™ можно сократить расходы на организацию работы систем за счет возможности из одной точки видеть и контролировать все реальные и виртуальные компоненты².

Вы сможете выбрать отдельные элементы и интегрировать их самостоятельно либо с помощью бизнес-партнера IBM. Другой вариант – выбрать систему IBM PureFlex™ и воспользоваться преимуществами экспертной интеграции от IBM, что будет еще проще. Подробнее — на ibm.com/systems/no_compromise/ru.

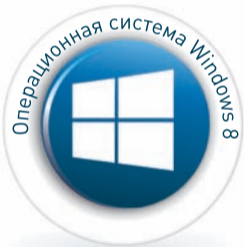
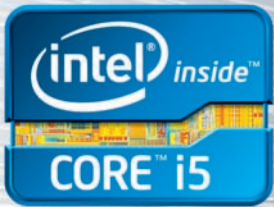
Узнайте, почему эксперты исследовательской компании Clabby Analytics выделяют IBM Flex System среди других предложений на рынке блейд-серверов. Скачайте статью на ibm.com/systems/no_compromise/ru.

Реклама



¹ Согласно тестированию, проведенному IBM, и документации по консолидации серверов с помощью возможностей виртуализации IBM System x®. По сравнению с сервером предыдущего поколения BladeCenter® HS22V система IBM Flex System x240 поддерживает в 2,7 раза больше виртуальных машин с максимальной загрузкой. ² По материалам подготовленной аналитической компанией IDC статьи «Экономические аспекты виртуализации: шаг к модели затрат, основанной на использовании приложений», Мишель Бэйли, ноябрь 2009 года, <http://www.vmware.com/files/pdf/Virtualization-application-based-cost-model-WP-EN.pdf>. Дополнительный узел IBM Flex System для хранения данных доступен в четвертом квартале 2012 года.

IBM, логотип IBM, System x, BladeCenter PureFlex, IBM Flex System Manager и IBM Flex System являются товарными знаками International Business Machines Corporation, зарегистрированными во многих странах мира. Список товарных знаков, зарегистрированных IBM на настоящий момент, представлен по адресу www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, Intel logo, Xeon и Xeon Inside 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.



Kraftway рекомендует Windows 8.

ВАШИ ДАННЫЕ ПОД ЗАЩИТОЙ

Новый защищенный моноблок Kraftway Studio KM64 с интегрированными в BIOS средствами защиты информации предназначен для использования в государственных и корпоративных информационных системах.

На моноблок на базе процессора **Intel® Core™ i5** устанавливается операционная система **Windows 8**.

Узнайте больше на www.kraftway.ru



Реклама. Товар сертифицирован. Intel, логотип Intel, Intel Inside, Intel Core и Core Inside являются товарными знаками корпорации Intel на территории США и других стран.

“Доступ к печатной технике больше не должен зависеть от компьютера”

Компания Samsung Electronics проводит масштабную реорганизацию, направленную на расширение корпоративного бизнеса. В этом году преобразования начались и в российском офисе. В связи с этим Москву посетил исполнительный вице-президент Samsung Electronics **Ки Хо Ким**, который возглавляет департамент печатной техники. Он согласился ответить на вопросы научного редактора PC Week/RE **Елены Гореткиной** о последних тенденциях в области печати, текущей ситуации на этом рынке и планах компании.

PC Week: В начале года Samsung объявила об изменении своей стратегии в области корпоративных продаж. Одно из направлений, которых это касается, — принтерный бизнес. Какие изменения в продуктовой линейке уже произошли в Samsung и какие должны произойти в ближайшем будущем?

КИ ХО КИМ: В последнее время мы стараемся сместить акценты с низкоуровневых малопроизводительных ритейловых моделей в сторону более производительных машин для корпоративных заказчиков. В результате одним из главных конкурентных преимуществ Samsung теперь является широкая линейка, которая охватывает устройства как формата А4, так и А3.

PC Week: Но ведь вы и раньше выпускали принтеры формата А3. Что изменилось?

К. Х. К.: Действительно, мы предлагали модели в формате А3 для предприятий среднего и малого бизнеса, но недавно дополнили их стартовыми моделями, которые отличаются более низкой производительностью, но и стоят значительно дешевле.

Кроме того, благодаря тому что у нас есть своя большая производственная база, мы смогли разработать процессор, предназначенный специально для печатного оборудования, который уже используется в наиболее производительных машинах высокого класса. Для других классов машин также разработаны специальные чипы. Это отличает нас от других производителей, которые в основном применяют обычные, некастомизированные чипы.

PC Week: По характеру требований корпоративный сегмент отличается от потребительского. Как вы это учитываете в корпоративной стратегии?

К. Х. К.: Если раньше мы предлагали только оборудование, то сейчас наряду с этим мы предоставляем корпоративным заказчикам полноценные решения в области печати, которые кроме оборудования включают ПО и сервис. Эти решения зависят от индустрии, т. е. каждой отрасли мы готовы предоставить специализированное решение. Для этого разработана специальная программная платформа ХОА и инструменты разработки SDK, с помощью которых партнеры могут создавать решения, учитывающие специфику каждой страны, отрасли и конкретную ситуацию у заказчика. Вокруг этой платформы сейчас создается партнерская экосистема, в том числе и в России.

Кроме того, сейчас на предприятиях активно используются мобильные устройства — смартфоны, планшеты. Одно из отличий Samsung состоит в том, что помимо печатных решений мы поставляем и мобильную технику, поэтому стараемся сделать наши программные решения неким связующим звеном, объединяющим разные классы устройств.

Например, уже сейчас можно подключить к принтеру смартфон или планшет,



Ки Хо Ким

чтобы печатать через беспроводную связь. Для этого мы недавно представили принтеры с поддержкой технологии NFC (Near Field Communication). И это только начало, поскольку персональный компьютер перестает быть единственным связующим звеном между пользователем и периферийным оборудованием, таким как принтер. Поэтому доступ к печатной технике должен быть независимым от типа устройства, с которого этот доступ осуществляется. Со временем мы будем расширять эту независимость, так как полагаем, что в дальнейшем планшеты и смартфоны вытеснят персональные компьютеры.

В связи с этим мы все больше концентрируемся на беспроводной печати. Так, недавно была создана организация Mopria Alliance по мобильной печати, в которую вошли Samsung, HP, Xerox и Canon. Ожидается, что к альянсу также присоединятся Microsoft и Google. Целью Mopria Alliance является создание стандартов для мобильной печати, с помощью которых можно будет со смартфона одного вендора печатать на оборудовании других вендоров.

PC Week: Согласно данным IDC, в России принтерный рынок в целом сужается. Положительная динамика сохраняется только в корпоративном сегменте. Означает ли это, что перспективы развития своего принтерного бизнеса в России Samsung теперь связывает именно с корпоративным направлением?

К. Х. К.: Говоря о корпоративном сегменте, следует определиться с терминологией. Ведь этот сегмент делится на три основные части: SOHO, SMB и Enterprise. В России основную долю рынка в данном сегменте занимает рынок SMB. А под развитием мы подразумеваем перевод этого рынка со струйной печати на лазерную.

Если говорить о домашнем использовании, то в России, как и во всем мире, доля лазерной печати значительно ниже, нежели струйной. В корпоративном сегменте это можно поменять, увеличив долю лазерной печати.

Выходя на корпоративный рынок, мы смещаем акцент в сторону партнерского бизнеса. Объявляем новую партнерскую программу, развиваем дилерскую сеть партнеров второго уровня, полагая что в конечном итоге это окажет эффект на корпоративных заказчиков. При этом, как я уже говорил, мы будем предлагать и полноценные печатные решения, включающие аппаратуру, программное обеспечение и услуги.

В России мы уже начали расширять охват корпоративного сегмента. Так, раньше основными нашими корпоративными клиентами были государственные организации. Из наиболее крупных стоит упомянуть Пенсионный фонд, Департамент информационных технологий Москвы. Но недавно мы вышли на коммерческий рынок, начав поставки в такие компании, как “Газпром” и “Трансмаш”.

PC Week: Чтобы успешно бороться за корпоративного заказчика, нужно хорошо представлять, что ему нужно. С вашей точки зрения, какие требования к средствам печати являются определяющими для корпоративных заказчиков сегодня и соответственно в чем сейчас соревнуются поставщики печатной техники?

К. Х. К.: Основные моменты, которые стоит учитывать, — предложения по программному обеспечению и сервису. Ведь каждая отрасль имеет свои особенности документооборота, для учета которых требуется определенное программное решение. Для создания таких решений в России мы развернули здесь центр разработок, который позволяет быстро реагировать на уникальные запросы каждой конкретной отрасли в вашей стране. Этот центр существует уже более 10 лет, но печатными решениями он начал заниматься относительно недавно.

Что касается сервиса, то здесь огромное значение имеют широта охвата и время реакции на сервисный запрос. Мы уделяем этому вопросу большое внимание, понимая, что когда у корпоративного заказчика ломается принтер и он не может печатать, то у него останавливается бизнес.

Кроме того, для корпоративных заказчиков важна стоимость печати. Мы предлагаем решения с крайне низкой стоимостью печати, которые легко встраиваются в уже существующую на предприятиях систему.

Помимо сокращения расходов для корпоративных заказчиков все большее значение приобретает обеспечение безопасности, поскольку на этом рынке безопасность начинает играть все большую роль. С точки зрения печати речь идет о том, чтобы не допустить несанкционированную распечатку какого-то документа, который потом можно легко унести с собой. Ведь для корпоративного клиента очень важно предотвратить утечку секретной информации, которая может стать настоящей катастрофой для компании. Мы предлагаем средства для защиты печати паролями, ID-картами и т. д. Кроме того, у нас есть много программных разработок для защиты информационных каналов в целом.

PC Week: Чтобы усилить свои позиции на корпоративном рынке, вам придется потеснить кого-то из конкурентов. Кого вы считаете конкурентами на корпоративном рынке печати в мире и в России?

К. Х. К.: Все вендоры, работающие на рынке печати, — наши конкуренты. Мы с одинаковым уважением относимся ко всем и не считаем нужным выделять кого-то конкретно.

PC Week: Принято считать, что для корпоративного заказчика прежде всего важна эффективность приобретаемого решения. Но, в отличие от производительности, цены оборудования и расходных материалов, габаритов оборудования и т. д., эффективность — понятие трудно осозаемое и зависящее от множества факторов и конкретных условий заказчика. Вендоры уверяют, что большинство ИТ-служб не имеют необходимой экспертизы, чтобы эффективно выстроить инфраструктуру

туру печати, а потому предлагают им свои услуги. Намерена ли Samsung развивать в России такого рода сервисы, а также направление Managed Print Services (MPS)?

К. Х. К.: MPS-контракт подразумевает предоставление оборудования и соответствующего программного решения. Но это предложение является динамическим, т. е. гибким, поскольку со временем потребности заказчика меняются, следовательно, необходимо на это быстро реагировать. Например, можно заменить одни машины на другие, изменить компоновку решения. В России мы еще не предлагаем услуги MPS, но готовимся к этому.

В дальнейшем мы собираемся задействовать другие наши ИТ-подразделения, чтобы расширить спектр предоставляемых услуг от MPS до MDS (Managed Document Services), т. е. будем предоставлять решения не только по печати, но и по документообороту, в которые будут входить другие продукты.

Что касается оценки эффективности, то такой мерой может служить объем и полнота предлагаемого решения, так как от этих показателей зависит, сколько заказчик может сэкономить на данном решении. Такую полноту обеспечивает интеграция. Возьмем, к примеру, услугу MDS, которая помимо MPS также включает другие решения — по серверам, облачным вычислениям и т. д., и подразумевает предоставление не только одного сервиса печати, а вообще целого комплекса решений по документообороту.

PC Week: Это — будущие планы или что-то уже делается сейчас?

К. Х. К.: Мы уже начали двигаться в данном направлении. Правда, не в России, а в Корее и некоторых странах Европы.

PC Week: Львиную долю принтерного бизнеса Samsung обеспечивают розничные продажи. Здесь индустрия пошла по пути максимального снижения стоимости начальной покупки с последующей компенсацией маржи за счет продажи расходных материалов. По мнению некоторых представителей отрасли, к настоящему времени это привело отрасль в тупик — очень трудно объяснить пользователям, почему два-три картриджа сопоставимы по цене с самим принтером. В результате стимулируется не рост объема печати, а его снижение, а также распространение неоригинальных картриджей. Вы согласны с таким мнением? Предпримет ли отрасль что-либо, чтобы оживить розничные продажи, и что она может для этого сделать?

К. Х. К.: Бизнес-модель продаж печатной техники основана на том, чтобы изначально продавать принтер по достаточно низкой цене, а дальше зарабатывать на продаже расходных материалов. Но поскольку, к сожалению, на рынке продается много неоригинальных расходных материалов, которые значительно дешевле, потребители идут на поводу у низкого ценника, покупают достаточно дешевую печатную технику и дальше приобретают неоригинальные расходные материалы. Это ведет в долгосрочной перспективе к двум основным проблемам.

Во-первых, останавливаются инновации на принтерном рынке, поскольку, не имея возможности зарабатывать на оригинальных расходных материалах, компания теряет прибыль.

Во-вторых, это негативно влияет на здоровье человека, поскольку у совместимых картриджей есть достаточно много проблем с качеством, которые могут вызывать протечки тонера и поломки оборудования.

Чтобы решить эти проблемы, индустрия в целом и мы в частности представили на рынок новые более дешевые картриджи пониженной емкости. Это позволяет каждому клиенту сделать выбор в сторону оригинальных расходных материалов.

PC Week: Спасибо за беседу.

Mitsubishi Electric покидает рынок проекторов и крупноформатных LCD-дисплеев

ИГОРЬ ЛАПИНСКИЙ

Как стало известно, руководство компании Mitsubishi Electric приняло решение об уходе с рынка фронтальных мультимедиа-проекторов и крупноформатных LCD-дисплеев, предназначенных для использования в виде отдельных продуктов (stand-alone). Решение распространяется на глобальный рынок в целом и, как утверждают в компании, обусловлено стремлением избежать потерь в данных сегментах в связи со сложившейся здесь ситуацией и переориентировать свои ресурсы на другие направления, в которых компания занимает лидирующие позиции и которые остаются для нее высокодоходными.

Как пояснил Михаил Невзоров, региональный менеджер Mitsubishi Electric Europe (Россия и страны СНГ), некогда высокомаржовый и быстро растущий рынок мультимедиа-проекторов теперь переживает период сокращения продаж, в связи с чем конкурентная обстановка на нем еще более обострилась. «С одной стороны, сильно упали цены на проекторы (по данным ITRResearch, средняя цена на российский рынке уже составляет порядка 800 долл., хотя есть модели и за 250 долл.), а с другой стороны, заметно сократился цикл обновления модельных рядов, что вынуждает участников рынка постоянно вкладываться в новые разработки и, значит, нести дополнительные расходы», — пояснил он. Для Mitsubishi, по его словам, настало время очередного такого обновления и очередных инвестиций. Руководство компании сочло их нецелесообразными и приняло решение использовать имеющиеся ресурсы для дальнейшего развития успешного и прибыльного направления видеостен на базе видеокубов и тонкорамочных LCD-панелей.

Сюда же будут направлены и ресурсы, высвобожденные в результате отказа от дальнейшего присутствия на рынке крупноформатных LCD-панелей, где Mitsubishi также столкнулась с острой конкуренцией не только со стороны лидирующих на рынке корейских производителей LG и Samsung. «Сильную конкуренцию давно зарекомендовавшим себя поставщикам профессиональных моделей здесь составляют производители, использующие бытовые телевизионные матрицы иногда откровенно невысокого качества, но привлекающие заказчиков низкой ценой», — сообщил г-н Невзоров.

Своим мнением о том, как это может отразиться на российском рынке, поделилась Елена Новикова, генеральный директор компании Polymedia, много лет являющейся партнером Mitsubishi. «Сейчас на рынке проекторов выигрывают компании, работающие в низком ценовом сегменте, и именно в этом сегменте Mitsubishi была недостаточно сильна. Крепкие позиции в Европе ей всегда обеспечивали инсталляционные проекторы для профессионального сектора, но в России их доля составляет всего около 17%. Поэтому, я думаю, российский проекторный рынок не очень остро ощутит уход Mitsubishi, а ее рыночная доля может перейти к Panasonic как компании, выпускающей широкий ряд инсталляционных проекторов и имеющей сильных партнеров в нашей стране, — считает она. — Абсолютно обоснованным мы считаем и решение Mitsubishi уйти с рынка больших дисплеев, ведь компания не производит LCD-матрицы, так что ее продукты получились неконкурентоспособными по цене и их продажи в России были не очень значительными. В этой ситуации желание сосредоточиться на системной интегра-

ции, которая приносит существенно большую прибыль, совершенно закономерно».

В связи с принятым решением Mitsubishi прекратила прием новых заказов на производство мультимедиа-проекторов и крупноформатных LCD-дисплеев. «Это, однако, не означает прекращения поставок продукции на региональные

рынки, — пояснил г-н Невзоров. — Они будут продолжены до исчерпания складских запасов». Причем, по его словам, компания не планирует резко снижать цены на свою продукцию для скорейшего освобождения складов: «Цены, вероятно, будут корректироваться, но в соответствии с рыночными реалиями».

Таким образом, выход компании из указанных сегментов рынка будет постепенным. При этом она обеспечит своим нынешним покупателям полную поддержку в рамках гарантийных обязательств, действующих три года. Кроме того, по словам Михаила Невзорова, сверх этих трех лет Mitsubishi будет еще в течение двух лет поставлять расходные материалы и комплектующие (в частности, лампы для проекторов), а значит, не оставит своих клиентов вплоть до 2019 г. «К тому времени, я думаю, технологии настолько уйдут вперед, что заказчикам целесообразнее будет приобрести новые решения, нежели поддерживать старые», — добавил он. □



RICOH
imagine. change.

Легкий старт любых проектов

Идеи любят свободу – в вашем офисе не должно быть преград для эффективной работы. Делитесь отсканированными документами через «облачные» сервисы. Печатайте с любых мобильных устройств: ноутбуков, планшетов и смартфонов.



Новое поколение МФУ Ricoh — это новые функции, которые ускоряют ритм жизни офиса. Выход в интернет прямо с панели управления, печать документов с удаленного сервера, надежное шифрование информации на жестком диске — передовые возможности дополняют традиционную для техники Ricoh экономичность: низкая стоимость отпечатка и общая стоимость владения.

www.ricoh.ru

ООО «Рико Рус». Реклама

“ИТ-руководителю нужно постоянно учиться — и чем дальше, тем больше”

Сегодня в рамках нашей традиционной рубрики “Кто он, современный ИТ-руководитель?” мы продолжаем разговор о розничной торговле, являющейся наряду с банковским сектором лидером по использованию информационных технологий,

ИНТЕРВЬЮ от которых во многом зависит развитие бизнеса. А с учетом роста конкуренции в сфере ритейла можно без преувеличения сказать, что у компаний, не уделяющих должного внимания современному ИТ-обеспечению бизнеса, практически нет шансов повысить доходность и укрепить позиции на рынке. О месте и роли ИТ в управлении крупной сетью магазинов парфюмерии и косметики рассказал наш очередной гость — вице-президент по инфраструктуре группы компаний “Рив Гош” Андрей Орлов. В беседе с научным редактором PC Week/RE Ольгой Павловой он также поделился своим видением ключевых аспектов и проблем деятельности ИТ-руководителя.



Андрей Орлов

PC Week: Расскажите, пожалуйста, как вы пришли в сферу ИТ.

АНДРЕЙ ОРЛОВ: Я связал свою жизнь с ИТ еще на этапе учебы в институте, и произошло это довольно естественным образом. По образованию я — физик-теоретик, и большая часть моей научной работы состояла в разработке компьютерных моделей физических систем. Тут можно вспомнить, что первые системные администраторы появились именно в физических и математических институтах, где кому-то нужно было разбираться с тем, как всё работает.

По окончании института я пошел в аспирантуру, где то, казалось, просто помогало заниматься научной работой, стало постепенно трансформироваться в профессию. К тому же я, как и многие, оказался своеобразной “жертвой” фундаментальной науки, которая в 1990-е в России находилась в глубоком кризисе. И куда тогда было деваться молодому специалисту, если он не хотел уезжать за границу?

В итоге получилось, что я вначале стал руководить разработкой, а с 2002 г. занимал позицию ИТ-руководителя в разных организациях. На нынешнем месте, в “Рив Гош”, я работаю уже почти пять лет.

PC Week: В чём, на ваш взгляд, заключается специфика использования ИТ в вашей компании?

А. О.: “Рив Гош” — федеральная розничная сеть, и слово “розница” здесь является ключевым. Это аналогично банкингу. То есть, когда мы говорим “банковская сфера”, как правило, не надо больше ничего объяснять, поскольку все более-менее представляют, что это такое. Естественно, следует понимать, что розница рознице — рознь (такая уж тавтология). Например, есть торговые сети из двух десятков магазинов, у которых насчитывается 20 чеков в день, а есть сети из сотен и тысяч торговых точек, которые ежедневно имеют дело с тысячами таких чеков, огромным количеством товарных позиций и других показателей.

Компания “Рив Гош” относится к информационно-ёмкому ритейлу. Сегодня наша сеть насчитывает около 200 магазинов, мы оперируем десятками тысяч наименований и обслуживаем миллионы клиентов.

Работать в области ритейла без серьезной технологической поддер-

жки — просто нереально. Более того, нельзя не учитывать тенденцию, что сегодня вся розничная торговля медленно, но верно смещается в онлайн, причем как с точки зрения обмена информацией, так и с точки зрения ее обработки. В наши дни насчитываются сотни миллионов людей по всему миру, которые хотят заплатить карточкой здесь и сейчас, прямо в момент совершения транзакции получить дополнительное персонализированное предложение, воспользоваться накопленными баллами и т. п. Для обеспечения этого требуются мощнейшие онлайн-системы, обслуживающие колоссальное количество операций одновременно.

Ну и очевидно, что сейчас всё большее и большее количество информации потребители получают из Интернета, а не от консультантов в магазинах. И зачастую доверяют этой информации больше.

PC Week: Как эта тенденция проявляется в вашем бизнесе?

А. О.: Непосредственным образом. Все, что я сказал выше, — это не только результаты социологических исследований, но и наш непосредственный опыт.

Важно отметить, что мы находимся в достаточно непростой ситуации. Дело в том, что парфюмерия и косметика — весьма консервативный рынок. Существует традиционное мнение, что на этом рынке клиент в любом случае придёт в магазин, так как товар, который он хочет приобрести, обладает характеристиками, которые невозможно описать словами в полной мере. То есть мы можем написать, что помада — красная, но это говорит ровно ни о чём. Любая женщина во всех случаях будет “примерять” её к своим губам, цвету кожи и прочему.

С другой стороны, мы ощущаем сильное давление со стороны digital-среды. Многие наши клиенты уже привыкли к тому, что различные онлайн-сервисы предоставляют для них удобный способ получения информации, общения, совершения покупок. И тут, как видно, мы получаем некое противоречие между сущностью нашего товара и реалиями современной жизни. Найти из него эффективный выход — это серьёзный вызов.

Решение задачи несколько упрощается тем, что многие основные товары на рынке парфюмерно-косметической продукции обладают длинным жизненным циклом. Есть нестареющая классика, которой десятки лет, но она всё равно продается. Людям даже не нужно

никакого описания — они просто берут и покупают свой любимый аромат или что-либо иное. К тому же, может, не за горами такие технологии, которые позволят транслировать обонятельную информацию на расстоянии. И я, честно говоря, думаю, что это не фантастика.

Вот над этими задачами мы сейчас и работаем. Мы активно развиваем и онлайн-сервисы, которые можем предоставлять в наших магазинах во время обслуживания клиента, и непосредственно интернет-канал сбыта. В силу сказанного выше с некоторыми вещами мы вынуждены экспериментировать, далеко не всё получается сразу. Но я абсолютно уверен, что любые результаты принесут нам пользу, особенно с той великолепной командой, которая сформирована в департаменте ИТ и смежных подразделениях.

PC Week: Что непосредственно входит в вашу сферу ответственности как ИТ-руководителя?

А. О.: Мне кажется, существует некое заблуждение, связанное с разделением понятий “руководитель” и “ИТ-руководитель”. Из руководителей, т. е. людей, работающих с другими людьми по схеме “начальник-подчинённый”, почему-то выделяются еще “ИТ-руководители”, в ведении которых находятся инновации, технологии, ERP-системы и другие красивые слова. При этом часто говорят: “ИТ и бизнес”, “Как ИТ понимает бизнес и как бизнес понимает ИТ”. На мой взгляд, такого не должно быть, особенно в современном мире и особенно в рознице. В принципе не может быть никакого противопоставления ИТ и бизнеса. Сегодня одно уже физически неотделимо от другого, как нельзя мозговую активность отделить от мозга. Я, конечно, не буду претендовать на то, что ИТ — это голова, но абсолютно убежден, что ИТ — нервная система, распространяющая информацию по всей организации.

Поэтому моя первейшая задача, как у любого руководителя, — это работа с сотрудниками. При этом надо учитывать, что в сфере ИТ, как правило, трудятся сложные люди со своими особенностями и странностями. Зачастую это интроверты, которые с техникой общаются лучше, чем с другими людьми. Так что здесь приходится иметь дело с множеством специфических управленческих вопросов. Сделать так, чтобы вот эти умные, иногда замкнутые, технические, творческие, часто не приемлющие никакого внешнего давления личности начали выдавать на гора нужный результат, — это и есть основная моя функция.

Естественно, такой подход не отменяет обычный пласт работ, связанный как с обеспечением работоспособности бизнес-процессов компании на технологическом уровне, так и с их тактическим и стратегическим развитием, автоматизацией. Но это даже не обсуждается, это само собой разумеющееся.

PC Week: Что же нужно для успешного руководства людьми?

А. О.: Самый сложный вопрос, на который просто нет однозначного ответа. Достаточно посмотреть на количество публикаций на данную тему. Но несомненно, что для достижения по-настоящему значимых результатов некая “предрасположенность” к руководству должна быть. В чём она заключается, от чего зависит её появление — вопрос. Если она есть, её можно (и нужно!) расширять и совершенствовать, без

этого можно навсегда остаться одарённым, но неграмотным человеком. Если же её нет, то, боюсь, уже ничего не поможет. Как зубрёжка перед экзаменами может помочь при их сдаче, но не научит мыслить. Хотелось бы также отметить, что к ИТ-руководителю предъявляются особенные требования с точки зрения его технической подготовки. Несомненно, сотрудники будут работать эффективнее, да и просто ощущать себя комфортнее, если руководитель является для них авторитетом. Причем не только авторитетом с точки зрения организационной иерархии, но и профессиональным авторитетом, обладающим соответствующим видением, широтой мышления, пониманием сложных связей. То есть человеком, который не только может написать программу, но и понимает глубинную сущность той или иной системы как на технологическом уровне, так и на уровне бизнеса, как на уровне сегодняшнего дня, так и в перспективе.

PC Week: Как можно оставаться авторитетом в технологической области для своей команды, когда технологии развиваются такими стремительными темпами?

А. О.: К сожалению, как говорится, кто не успел, тот опоздал. Особенно ярко это проявляется в науке. Достаточно года, чтобы человек перестал быть профессионалом в своей области. Конечно, он может потом попытаться наверстать, но упущенного времени никто не вернет. Так что, учитывая развитие современных технологий, ИТ-руководителю нужно постоянно учиться — и чем дальше, тем больше. Поэтому я считаю постоянное совершенствование одним из важнейших элементов профессионализма. Иначе всё — стагнация и медленное угасание.

PC Week: Влияет ли каким-либо образом специфика области, в которой работает ваша компания, на формирование ИТ-бюджета?

А. О.: Нет, здесь нет ничего особенного. Сверху спускаются только базовые бизнес-показатели, относящиеся, как правило, к операционной деятельности. Вторая же — и наиболее серьезная — составляющая ИТ-бюджета предназначена для обеспечения развития бизнеса. Сюда относятся как уже выполняемые проекты, так и те, которые мы только собираемся инициировать.

На том, как это происходит, хотелось бы остановиться поподробнее. Как правило, любой новый проект — это совместное решение, принимаемое группой заинтересованных подразделений. Например, когда маркетологи приносят нам определенные идеи, мы можем увидеть, что эти идеи можно как-то реализовать в тех или иных существующих у нас системах, но системно было бы правильнее перейти на новое, более современное ПО, скажем на другую CRM-систему. Тогда мы выходим со встречной инициативой, объясняя, что предлагаемый ими вариант потенциально рискованный, а наш путь позволит дополнительно решить еще и другие проблемы. И если в результате совместного обсуждения выясняется, что наш вариант всех устраивает, мы начинаем двигаться в эту сторону.

Конечно, для принятия финального решения требуется посчитать возврат инвестиций. Зачастую у нас для этого не хватает необходимой информации, и мы обращаемся за поддержкой к вендорам, чьи системы представляются нам

Теория малых дел и большие данные

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

Любопытный оборот приняло обсуждение темы больших данных на прошедшем в начале октября под эгидой ANConferences форуме “Business Intelligence: финансы и клиенты”. Сам факт разговора о Big Data не удивителен: как рассказал советник

КОНФЕРЕНЦИИ

директора Центра информационных технологий Банка России Валерий Артемьев, на известной гартнеровской “диаграмме ажиотажа” Hype Cycle for Emerging Technologies эта технология сейчас как раз находится на пике ожиданий и пиар-активности. Что, по мнению экспертов из Gartner, позволяет ожидать ее широкого промышленного использования лишь через 5—10 лет.

Добавило скепсиса и выступление бизнес-партнера по технологиям “ФК Открытие” Вячеслава Благирева.

Он совершенно справедливо отметил избыточный ажиотаж вокруг данной темы, в результате которого многие компании начали лихорадочно собирать и хранить огромные объемы информации, уподобляясь людям, жившим в СССР в эпоху дефицита и покупавшим множество товаров впрок, на всякий случай. Прежде чем приступить к проектам Big Data, компании следует все-таки задуматься, какая от них будет польза для бизнеса. Согласно исследованию, охватившему, по словам докладчика, 33 крупных международных банка, только в 6% из них используются технологии Big Data.

Как правило, там они находят применение при решении двух видов за-

дач: реализации программ лояльности и противодействия мошенничеству. В первом случае с их помощью анализируются история транзакций, отзывы и комментарии клиентов в Интернете, качество общения с операторами call-центра и психологические портреты клиентов, построенные на информации из социальных сетей. Кстати, один



Валерий Артемьев: “Широкого промышленного использования технологии Big Data можно ожидать лишь через 5—10 лет”

из банков на основании только лишь подобного психологического портрета, созданного на основе информации из Facebook, принимает решение о выдаче кредита. Как бы экзотически такой подход ни выглядел, это все-таки лучше, чем, как у нас иногда бывает, выдавать кредит любому человеку с улицы, показавшему непросроченный паспорт. В заключение Вячеслав Благирев предупредил, что решения Big Data довольно дороги и требуют компетенций, которых у большинства отечественных компаний нет.

Казалось бы, после сказанного следует успокоиться и посмотреть, во что все это выльется через пять лет. Однако буквально следующее выступление директора департамента управленческой информации “ВымпелКома” Виктора Булгакова показало, что начинать действовать можно и нужно уже сегодня. Он рассказал о целом ряде пилотных проектов с использованием Big Data, которые не потребовали значительных материальных и временных ресурсов. Следует отметить, что объемы данных, которыми оперировали в указанных проектах, были не столь уж большими (начиная с десят-

ков гигабайт), но для их обработки применялись специфические технологии Big Data (в частности, Hadoop и язык R), позволяющие анализировать неструктурированную и не всегда на 100% корректную информацию.

Для реализации пилотных проектов была построена специализированная ИТ-платформа, включающая Hadoop-кластер и средства интеграции со всеми подразделениями и источниками данных. Но гораздо важнее, что была организована так называемая фабрика идей, позволявшая формулировать интересные для бизнеса задачи, устанавливать для них приоритеты, следить за реализацией и обеспечивать накопление и повторное использование уникального опыта. На первых порах кластер формировался из десяти не самых новых рабочих станций, а спустя некоторое время ему на смену пришел двадцатиузловой кластер, построенный на двухпроцессорных серверах стандартной архитектуры, каждый из которых содержал 64 Гб ОЗУ и 12 дисков по 3 Тб. На развертывание указанной платформы ушло около месяца, причем большую часть этого времени заняло обучение нескольких сотрудников работе с Hadoop, ETL, R и т. д.

Каковы же были пилотные проекты? В ряде из них реализовывались геолокационные сервисы, учитывающие не только текущее местоположение клиента, но и предысторию его перемещений. К примеру, людям, прибывавшим в аэропорт, предлагалось приобрести услугу

зарубежного роуминга, причем предложение не рассылалось тем, кто улетать не собирался, — сотрудникам аэропорта, таксистам, провозжающим. Последние отличались от настоящих пассажиров тем, что часто посещали этот аэропорт прежде (как выделяли провозжающих, для меня осталось загадкой). Для реализации этого проекта нужно было

обеспечить мониторинг перемещения клиентов в реальном времени и анализ накопленных данных. Еще одна проблема, заботящая “ВымпелКом”, — неравномерная загрузка его офисов. Об одних знают многие клиенты, а другие в силу не столь удачного расположения пустуют. Отслеживая на протяжении какого-то времени перемещения клиентов, сервис автоматически предлагает некоторым из них обратиться на офис, в который им удобно будет забегать по пути. Следующий проект



Виктор Булгаков рассказал о целом ряде пилотных проектов с использованием Big Data, которые не потребовали значительных материальных и временных ресурсов

был инициирован с целью повышения качества связи и удержания клиентов, испытывавших определенные неудобства при сбоех. Здесь собиралась вся информация о сбоех, с которыми когда-либо сталкивались те или иные клиенты. Одним из них посылались SMS-сообщения с извинениями и предлагались денежные компенсации, для других (VIP) предпринимались срочные меры по ремонту оборудования. По словам Виктора Булгакова, на очереди еще несколько десятков подобных пилотных проектов. Речь пока не идет о превращении этих проектов в промышленные, но всё когда-нибудь начинается с малых дел.

наиболее подходящими. При этом, правда, следует понимать, что ни один из таких расчетов не будет идеален. Но если мы верим в предлагаемую ими модель на 70—80%, уже хорошо. Это означает, что вероятность наступления неких событий достаточно высока и мы можем получить необходимый результат. Но если мы видим, что вендоры показывают нам чудеса, которые произойдут, например, через шесть месяцев, следует более критично подходить к таким расчетам. Мы начинаем изучать другие отраслевые примеры, которые подтверждают некоторые наши сомнения. И тогда, может быть, имеет смысл даже заморозить решение каких-то задач до полного, финального осознания.

PC Week: А что, собственно говоря, следует считать эффектом от внедрения тех или иных систем?

А. О.: Часто задают такой вопрос: а стало ли проще работать после внедрения такой-то системы? Традиционный ответ — работать-то становится сложнее. Но это не потому, что новая система плоха, а как раз наоборот — как правило, новые системы предоставляют такие возможности, которые в старых системах были просто невысказаны или трудно реализуемы. Известно, что аппетит приходит во время еды. Раньше мы, например, управляли некоторым сегментом бизнеса, используя три ключевых показателя, так как просто не могли посчитать другие. Но в результате пересмотра процессов и проведения автоматизации мы теперь можем посчитать тридцать три показателя и соответственно управлять этим сегментом бизнеса на несравненно более высоком уровне. Однако за это следует и плата: мы должны вводить больше информации в систему, выполнять больше дей-

ствий для корректного отражения каких-то операций. Отсюда и получается, что после внедрения нового ПО работы становится больше, но и результат этой работы несравнимо выше.

А вот как его посчитать? Тут всё зависит от объема решаемой задачи и от её контекста. Есть простые ситуации, когда суть процесса не поменялась, но некоторые его фазы стали выполняться быстрее. Здесь всё понятно, прямой эффект налицо — производительность увеличилась, значит, теми же ресурсами мы можем покрывать большие объемы выработки либо при тех же объемах уменьшить использование ресурсов.

Но когда мы начинаем говорить о больших комплексных системах, прозрачность исчезает. Тут нужно уже анализировать полный комплекс изменений в масштабе предприятия.

Довольно распространённой является следующая ситуация: в масштабах всей компании после внедрения какой-либо системы наблюдается четкий положительный эффект. Но при этом на местах может иметь место глухое недовольство (в особо запущенных случаях переходящее в прямой саботаж), так как что-то положительное — оно где-то далеко, наверху, да и вообще не видно отсюда, а вот на конкретном месте работы стало больше, а её смысл стал дальше. Думаю, любой проектный менеджер, не задумываясь, приведёт множество подобных примеров из своей практики.

PC Week: А как можно бороться с таким негативным отношением конечных пользователей?

А. О.: Это ещё один классический вопрос, на который нет универсального ответа, только рекомендации. Больше всего на свете люди не любят изменения, особенно не ими инициированные. Причем это касается не только

ИТ, но и любых других нововведений. Человек тяжело расстается с собственными привычками, а весь свой негатив зачастую транслирует в ту сторону, которая ему кажется наиболее логичной. В случае ИТ-систем логика строится так: система — компьютер, в котором она исполняется, — люди, стоящие за компьютерами. Но в любом случае, ничего нового, специфичного именно для ИТ.

Конечно, основной рекомендацией для снижения уровня негатива при изменениях является максимальное и заблаговременное вовлечение всех затрагиваемых изменением сторон в проект. С другой стороны, абсолютно всех тоже не вовлечешь. Потому остаётся только правильный PR и разъяснения, разъяснения и ещё раз разъяснения. Путь авторитарного насаждения изменений — это не наш путь, хотя в некоторых ситуациях он действительно мог бы привести к получению более быстрого результата. Но тут мы уже переходим в область корпоративных ценностей, которые в каждой компании свои.

Конечно, не всё и не всегда проходит гладко. Случаются очень напряжённые ситуации, а иногда, наоборот, может доходить до смешного. Это такая проектная объективная реальность. Не все в итоге могут принять изменения, и это тоже реальность. Всё как в жизни — всем не угодишь.

PC Week: Какое ПО вы в основном используете — типовое, дорабатывая его под свои потребности, или самописное?

А. О.: Это очень сильно зависит от задачи. По возможности мы стараемся максимально использовать стандартизированные решения, но реалии жизни таковы, что нет ни одного стандартного решения, которое на 100% удовлетворя-

ло бы даже самому небольшому бизнесу. Поэтому нам, конечно же, требуется большое количество доработок, которые мы выполняем как самостоятельно, так и отдаем подрядчикам.

Сегодня мы уходим от собственных, полностью самописных решений. Такой подход был приемлемым в 1990-е и в начале 2000-х, когда не существовало рынка продвинутых информационных систем. Но главное даже не системы, а те знания, что стоят за ними. Внутренняя команда может быть весьма искусственной в определённых вопросах, но рано или поздно всё равно возникают проблемы, решение которых требует привлечения знаний со стороны. И это ни в коем случае нельзя игнорировать, так как скорость внешних изменений сейчас такова, что неверно принятое решение или переоценка собственных возможностей может за один-два года превратить лидера в аутсайдера. Примеры этого у всех перед глазами.

Также нельзя скидывать со счетов такой важный момент, как зависимость от разработчика кастомизированного решения (так называемый vendor lock-in). Для больших компаний это серьёзнейший риск, который может поставить под угрозу развитие компании в условиях, когда компания развивается быстрее, чем разработчик.

Поиск баланса между стандартизацией и специализацией, эффективное решение текущих задач и минимизация будущих рисков — это ещё одна серьёзная задача для ИТ-руководителя. Кастомизированные решения могут давать тактическое преимущество, но в стратегической перспективе могут стать узким местом и затормозить компанию.

PC Week: Спасибо за беседу.

“Главным преимуществом ИТ-отдела является понимание бизнес-процессов компании”

Не так часто случается, что го-
стем нашей традиционной рубри-
ки “Кто он, современный ИТ-ру-
ководитель?” становится представитель
производителя товаров повседневного
спроса. В последний раз это было два года
назад, когда мы обсуждали основные задачи

ИНТЕРВЬЮ ИТ-службы такого предпри-
ятия. Сегодня мы продолжа-
ем разговор на эту тему с ИТ-директором
компании Efes Rus **Василием Власюком**,
который в беседе с научным редактором
PC Week/RE **Ольгой Павловой** поделился
своим опытом руководства ИТ-департа-
ментом регионального подразделения круп-
ной международной компании.

PC Week: Свой нынешний пост вы занимаете недав-
но — с января текущего года. С какими особенностями
в сфере ИТ и бизнеса вам уже пришлось здесь
столкнуться?

ВАСИЛИЙ ВЛАСЮК: До прихода в Efes Rus
я тринадцать лет работал в компании
MARS — одном из известнейших произ-
водителей кондитерских изделий. И хотя
обе компании относятся к одному и тому
же рынку потребительских товаров, про-
дукт Efes Rus имеет характерное отличие:
он тяжелый и при этом относительно деше-
вый. Цена грузовика с пивом и грузовика
с шоколадом различаются в десятки раз,
и потому очень большую роль в затратах
играют перевозки. Соответственно в свя-
зи с необходимостью оптимизации транс-
портных потоков у нас более значима роль
транспортного менеджмента.

Если же сравнивать пивоваренное
производство с такими высокотехноло-
гическими сферами, как банковское дело
или телекоммуникации, то у нас влияние
ИТ не столь велико. Если в банке, скажем,
произойдет сбой какой-либо ИТ-системы,
то может встать весь бизнес. Мы же в по-
добной ситуации можем некоторое время
продолжать работу без каких-либо значи-
тельных последствий.

PC Week: Наверное, это служит поводом для бизнеса
считать ИТ-департамент вспомогательным подраз-
делением, не приносящим никакой прибыли?

В. В.: Я считаю, что неправильно рассматри-
вать ИТ как исключительно техническую
функцию, даже если речь идет о рынке
потребительских товаров. С моей точки
зрения, главным конкурентным преиму-
ществом внутреннего ИТ-отдела является
понимание бизнес-процессов компании,
а не чисто технических решений. То есть
если мой ИТ-специалист знает только
технику — как, скажем, настроить си-
стему SAP или проложить сеть, — мне
он не очень интересен, поскольку я легко
могу купить такие знания на стороне.

Надо также отметить, что знания всех
процессов концентрируются в относитель-
но небольшом, в масштабах компа-
нии, отделе, поэтому в ряде случаев нам
проще решать кроссфункциональные во-
просы. Если, например, процесс продаж
не стыкуется с процессом логистики, то два
человека, сидящие рядом, могут быстрее
устранить эту проблему, чем специалист от-
дела продаж, которому приходится искать
ответственных в отделе логистики, связы-
ваться с ними по электронной почте или
по телефону, договариваться и т. д.

PC Week: А где вы находите ИТ-специалистов, разби-
рающихся в бизнес-процессах?

В. В.: Обычно необходимые знания у чело-
века начинают накапливаться в процессе
работы в службе поддержки. При возник-
новении какой-либо проблемы создается
инцидент, который тот хочет исследовать.
Его главная цель, конечно же, — решение
проблемы, но если этот человек достаточно
любопытен, он может задаться вопросом,



Василий Власюк

почему сложилась данная ситуация. И по-
степенно — как правило, после двух лет
работы в службе поддержки — ИТ-специ-
алист начинает разбираться в процессах
не только в той области, за которую он от-
вечает, но и в ряде смежных. Как я уже
говорил, проблемы у нас в основном кросс-
функциональны.

Несомненно, все люди разные, есть и не-
любозытные. Однако, по моему опыту, они
зачастую не приживаются. Да, такой чело-
век может приносить пользу, просто решая
конкретную проблему, но он не сможет
дать ничего большего в будущем, останет-
ся на том же уровне профессионального
развития.

PC Week: Какие первые шаги вы предприняли на но-
вом месте?

В. В.: Я поставил перед собой задачу про-
вести более четкое разделение обязанно-
стей. Сегодня мы реализуем ИТ-структуру,
в рамках которой выделяются группы, на-
прямую работающие с бизнесом. Человек,
возглавляющий группу, по своей сути явля-
ется мини-ИТ-директором, полностью от-
вечающим за всё, что происходит в зоне его
ответственности. Можно сказать, что эти
группы — в некотором роде лицо ИТ перед
бизнесом.

В ИТ-структуре есть подразделение, от-
вечающее за техническую поддержку и ре-
шающее все технические вопросы, а также
отделы по архитектуре, управлению проек-
тами и эффективности бизнес-процессов.
Последние два находятся сейчас в процес-
се формирования, идея их создания появи-
лась с моим приходом.

PC Week: Какие вопросы входят в вашу компетенцию
как ИТ-директора?

В. В.: Я вижу свою задачу отнюдь не в ре-
шении технических вопросов. Если бы это
было так, мне не нужна была бы сложная
ИТ-структура, а требовались бы просто
консультанты, выполняющие распоря-
жения бизнеса. Моя миссия заключается
в том, чтобы разбираться с проблемами
в бизнес-процессах и предлагать варианты
их решения. Конечно, эти решения могут
быть непопулярны, поскольку предполага-
ют изменение не ИТ-систем, а бизнес-про-
цессов. На практике подобное случается
часто, и приходится настойчиво и последо-
вательно объяснять руководству, почему
такие изменения необходимы.

Надо сказать, что сегодня Efes Rus пе-
реживает непростой период, связанный
со слиянием двух компаний (два года на-
зад был создан стратегический альянс бри-
танского концерна SABMiller и турецкой
Anadolu Efes, в рамках которого компании
объединили усилия на рынках России, Тур-
ции, а также в странах СНГ, Центральной

Азии и Ближнего Востока. — О. П.). В этой
связи передо мной стоит серьезная зада-
ча по объединению разных ИТ-ландшаф-
тов и ИТ-коллективов, выработке единой
ИТ-стратегии.

Раньше это были примерно равнознач-
ные компании, и все их задачи вполне ре-
шались силами небольшого ИТ-отдела.
В результате объединения и соответствую-
щего увеличения оборота практически
вдвое мы получили структуру, которая
требует изменения системы управления.
Я убежден, что когда бизнес проходит
определенный порог, старыми методами
работать уже невозможно — нужно прове-
сти структуризацию задач, отделить одни
от других.

PC Week: Что будет представлять собой разрабаты-
ваемая вами ИТ-стратегия?

В. В.: Я полагаю, стратегия должна состоять
из двух основных частей. Первая — это
обеспечение работоспособности существу-
ющих систем. На деле выполнение дан-
ной задачи порой вызывает необходимость
проведения изменений, связанных, ска-
жем, с повышением эффективности функ-
ционирования данных систем. А для этого
мы должны искать свежие ИТ-решения,
позволяющие реализовать новые замыслы.
Например, сейчас мы рассматриваем во-
прос о переходе от использования своих
дата-центров, которые обслуживают все
наши системы, к закупке мощностей у про-
вайдеров. То есть своего рода аутсорсинг.

Вторая часть связана с поддержкой
бизнеса. Самое сложное в построении
ИТ-стратегии — то, что она должна быть
основана на бизнесе. Для этого необходи-
мо первоначально выяснить, что требуется
бизнесу, а потом уже предлагать какие-
то варианты и строить ИТ-стратегию.

В нашей компании это организовано та-
ким образом, что мы поочередно общаем-
ся с директорами бизнес-подразделений,
собирая пожелания о том, как у них будет
развиваться бизнес. Затем этих пожелания
обсуждаются на совете директоров, где все
они консолидируются. Там же обсужда-
ется и ИТ-бюджет, поскольку очевидно,
что количество выделяемых денег не без-
гранично.

Исходя из текущей бизнес-ситуации
я предполагаю, что у нас в следующем году
фокус будет делаться именно на системы,
обеспечивающие процессы продаж, т. е.
автоматизирующие всё, что связано с ра-
ботой торговых представителей и дистри-
бьюторов.

PC Week: Помимо закупки мощностей ЦОДов есть
ли у вас планы по переводу каких-либо ИТ-сервисов
на аутсорсинг?

В. В.: Надо признаться, что я очень не лю-
блю аутсорсинг. Дело в том, что за свою
карьеру я не видел ни одного случая, когда
аутсорсинг оказался бы экономически эф-
фективен. Объясняется это просто. Аут-
сорсер делает продукт или сервис дешевле,
чем внутренний ИТ-отдел, только потому,
что он реализует его на больших масшта-
бах. Но в крупной компании с большим
внутренним ИТ-отделом это будет стоить
столько же.

Как известно, чудес не бывает. Мы жи-
вим в одном мире, и у сервис-провайдера
точно такие же проблемы, как и у меня:
надо найти людей, которые будут выпол-
нять поставленные задачи, обучить их,
беспокоиться о том, чтобы они не ушли,
заботиться об их мотивации, следить за зар-
платой, рынком труда и т. д. И почему вдруг
внешний подрядчик будет делать это более
эффективно, чем я?

Другая проблема использования аутсор-
синга связана с тем, что при покупке сер-
виса требуется тратить время на то, чтобы

управлять им, согласовывать уровни пре-
доставления этого сервиса (SLA), следить
за тем, чтобы они выполнялись. А если
не выполняются, урегулировать разногла-
сия. К сожалению, не получается просто
купить и избавиться от забот.

Мы рассматриваем вопрос покупки
мощностей серверов, поскольку это не сер-
вис как таковой — провайдеры просто
предоставляют нам необходимые мощ-
ности. Мы лишь говорим, что нам нужно
столько-то процессоров и столько-то опе-
ративной памяти, и просто получаем то,
что хотим.

Сейчас специалисты моего ИТ-подраз-
деления подсчитывают экономическую
эффективность покупки мощностей. Для
этого мы используем простые параметры:
сколько людей требуется для обслужива-
ния собственных дата-центров, сколько
составляет их зарплата, сколько денег
уходит на покупку собственного оборудо-
вания. Если все эти показатели вместе
с учетом амортизации за три года про-
демонстрируют, что работа собственны-
ми силами обойдется дешевле, чем аут-
сорсинг, то я не стану его использовать.
А если окажется, что дороже, то еще под-
умаю над эти вопросом.

PC Week: Как вы относитесь к другим популярным
сегодня трендам, таким как облачные вычисления,
большие данные и прочие?

В. В.: Я считаю, что облачные вычисле-
ния по сути очень похожи на аутсорсинг,
поэтому отношение к ним у меня точно
такое же. Но мы постоянно изучаем ры-
нок — нужно всё-таки понимать, что там
происходит. Например, SAP делает свое
облако, посмотрим, что из этого выйдет.
Но переходить в облако нужно только ис-
ходя из экономической выгоды. При этом
первоначально я бы всё-таки попытался
переводить в облако не бизнес-системы,
а что-нибудь попроще — например, ин-
фраструктурные решения, такие как кор-
поративная почта.

Что же касается больших данных, то если
говорить честно, я никогда не сталкивался
с этим на практике. Я знаю, что существ-
вует направление, позволяющее готовить
гибкие отчеты и обладающее другими ин-
тересными возможностями, но я ни разу
не видел бизнес, который решал бы сегодня
какую-нибудь серьезную задачу с приме-
нением технологий Big Data. Мне кажется,
это всё-таки дело будущего.

PC Week: Легко ли бизнес даёт деньги на внедрение
новых технологий?

В. В.: Свою задачу я вижу в том, чтобы по-
нять, что бизнес собирается делать в пред-
стоящее время и какие проекты для это-
го следует реализовать. Далее я должен
объяснить, что эти проекты будут стоить
столько-то денег и добиться, чтобы бизнес
с этим согласился. Естественно, руковод-
ство будет задаваться вопросом: “Почему
так дорого?”. Поэтому мы должны прийти
к соглашению и зафиксировать его. До-
пустим, бизнес хочет систему для мобиль-
ных компьютеров, которая будет стоить
X млн. долл. Мы договариваемся и заносим
данную сумму в бюджет. Однако в какой-
то момент выясняется, что аппетиты отдела
продаж выросли и их удовлетворение стоит
уже не X, а X плюс некую дельту. Но в бюд-
жете проекта этих денег нет. И тогда либо
отдел продаж сокращает что-то из выпол-
няемых задач, либо на собрании дирек-
торов решается, как перераспределить
бюджет.

Правда, такая модель взаимодействия
с бизнесом вступит в силу с будущего
года. Это позволит оптимизировать наши
планы.

PC Week: Какой опыт в последнее время был для вас
самым полезным?

В. В.: Как ни странно это прозвучит, но имен-
но уход из MARS. Это был непростой шаг,
поскольку я уходил впервые в жизни, причём
из компании, где я проработал много лет.

Главным обстоятельством, повлиявшим
на мое решение, стало то, что в MARS име-
▶

RECS'2013: юридические гарантии и юридические риски использования электронных подписей

ОЛЬГА ЗВОНАРЕВА

Возможно, сейчас многим покажется странным, что еще десятилетие назад не только специалисты нашей страны, но и всё мировое сообщество задавалось вопросом: готово ли законодательство различных стран признать электронную подпись (ЭП) как эквивалент рукописной? Можем ли мы вообще использовать ее в каждодневной практике, или это нечто совершенно новое? На сегодняшний день российским законодательством этот вопрос решен однозначно.

О юридических гарантиях и рисках использования ЭП на сегодняшний день в ходе секции, посвященной юридически значимому электронному документообороту, в рамках саммита RECS'2013 рассказала Нина Соловяненко — старший научный сотрудник сектора предпринимательского права ИГП РАН.

Юридические гарантии

Юридические гарантии — это правовые нормы, разнообразные правовые институты и механизмы, обеспечивающие юридическую силу ЭП.

“Электронный документ, подписанный электронной подписью, приобретает основное юридическое качество — способность оформлять правовые отношения. Проще говоря, вызывать ожидаемые и предусмотренные для него правовые последствия, и это его основная функция, будь то электронный или обычный бумажный документ”, — пояснила г-жа Соловяненко.

По ее словам, гарантий много. К ним относятся нормативно-правовые гарантии, международные договоры, процессуальные нормы, договорные гарантии.

Нормативно-правовые гарантии — законы, подзаконные акты, которые ввели ЭП в юридический электронный документооборот. Революционным на сегодняшний день является закон о вве-

дении электронного документа, подписанного ЭП, в трудовые отношения (ФЗ № 60 от 05.04.2013). “То есть эти гарантии спускаются на самый важный для каждого уровень частной жизни”, — отметила г-жа Соловяненко.

Говоря о правовых институтах, считает она, следует отметить правовой институт удостоверяющих центров, появление дистанционных договоров как возможности заключать и исполнять договоры электронным способом, используя ЭП. Создан институт госзакупок, который связан с оформлением электронной документации, и закреплена ответственность за ненадлежащее оформление договоров по государственным закупкам, предусмотренным для них электронным способом.

Среди международных

договоров следует выделить Конвенцию о применении электронных сообщений в международных договорах.

Данная конвенция применяется к использованию электронных сообщений в связи с заключением или исполнением договоров между сторонами, коммерческие предприятия которых находятся в разных государствах. “К сожалению, мы не используем эту конвенцию даже в модельном виде”, — прокомментировала г-жа Соловяненко.

Существует соглашение о применении информационных технологий при обмене электронными документами во внешней и взаимной торговле на единой таможенной территории Таможенного союза. Соглашение направлено на формирование договорно-правовой базы Таможенного союза, принятие единых правил электронного документооборота, развитие и применение информационных технологий в целях обеспечения процессов экономической интеграции, развития внешней и взаимной торговли на единой территории Таможенного союза.

Процессуальные нормы закрепляют возможность для документов, подписанных электронной подписью или иным аналогом собственноручной подписи, быть представленными в качестве письменных доказательств. А также возможность предоставления копий документов в электронном виде. “Это сильная гарантия того, что, к примеру, факт совершения сделки будет не только закреплён договором, но при необходимости и рассмотрен в судебном порядке с последующим принятием решения”, — пояснила г-жа Соловяненко.

Договорные гарантии — это договоры присоединения, включая приложения, правила, регламенты.

В настоящее время создалась тенденция, когда договорам и всему, что с ними связано, уделяется приоритетное внимание. По словам г-жи Соловяненко, это связано с тем, что гражданское законодательство, которое регулирует бизнес-отношения, основной “центр тяжести” — правовые последствия этих отношений — переносит не на закон, а на договор.

“В этой связи я как человек, который занимается судебными спорами, не без сожаления хочу отметить довольно частое использование клиентами в суде устаревших договорных конструкций”, — отметила она.

Юридический риск

Юридический риск — это возможность наступления негативных юридических последствий при применении электронной подписи.

Как пояснила г-жа Соловяненко, в юридическом контексте и взгляде на риск присутствует категория, называемая случайностью. А в области правового применения ЭП случайностей быть не должно. “Их просто не может быть, их необходимо сводить к минимуму, потому что юридический риск электронного документооборота отражается на результате правовых отношений. И это самое главное. Если риском является недоставленный или неправильно подписанный документ, то результатом может быть сорванная сделка, упущенная выгода”.

По ее мнению, к настоящему времени основной юридический риск непризнания электронного документа с ЭП устранен, но существуют иные риски, которые в основном связаны с законодательной неопределённостью. “И эта неопределённость, к сожалению, не может быть полностью решена судом, потому что он лишь толкует закон. Создать свою норму, недостающую в законодательстве, суд пока не может. В результате получается перекосяк в нормативном закреплении интересов, скажем, производителей и потребителей подобных услуг”, — сказала она.

Также г-жа Соловяненко обратила внимание на принципиальную возможность использования неограниченной ответственности субъектов с применением ЭП: “В отличие от других стран, иных правовых систем, где эта ответственность может быть ограничена, у нас за неправильное применение ЭП, или за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных законом, или за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязанностей, предусмотренных договором, юридическая ответственность может быть практически не ограничена. Поэтому теоретически упущенную выгоду взыскать можно”.

Немаловажным, по ее словам, является также риск, связанный с расхождением законодательства в области регулирования порядка работы и оформления электронных и бумажных документов.

“Сюда же следует отнести названный уже риск использования устаревшей договорной документации. В моей практике был случай, связанный с устаревшим договором. Результатом было проигранное в суде дело. Оказалось, что люди неправильно закрепили свои права, механически списав этот договор и скомпилировав куски из чужих договорных пакетов. Поэтому рекомендую регулярно обновлять свои договоры. Не списывать их друг у друга, а составлять самостоятельно. Помните, что ваши договоры — это ваши права и успех вашей деятельности”, — посоветовала г-жа Соловяненко.

Выкройка сверхширокого формата

ИЛЬЯ КОТ

Подобно тому, как в типографиях из одинаковых рулонов бумаги делают полиграфические издания самых разных форматов, на заводе по производству ЖК-панелей из больших стандартных ЖК-пластин выкраивают разно-

Первый взгляд

мастные ЖК-матрицы. При этом размеры матриц важно подобрать так, чтобы отходы производства были минимальными. Вероятно, подобными соображениями был продиктован новый типоразмер монитора — сверхширокоформатный с диагональю 29 дюймов и разрешением 2560×1080 точек. В сравнении с мониторами Full HD (разрешение 1920×1080) число точек по горизонтали в нём увеличено ровно на треть.

В лаборатории “СК Пресс” протестирован монитор этого формата — ASUS MX299 (22 500 руб.). Его экран закрыт защитным матовым стеклом, которое по бокам и сверху простирается практически до самой кромки панели. Подставка, опора которой выполнена в виде металлического кольца, надёжно удерживает широкую панель. Возможности регулировки ее положения ограничены наклоном в вертикальной плоскости. Монитор питается от внешнего (надо сказать, весьма небольшого) блока питания. В боковые торцы панели встроены два динамика. Подвесить ее на стену, воспользовавшись стандартным кронштейном с креплением VESA, к сожалению, нельзя.

В ASUS MX299 применена ЖК-матрица типа AH-IPS, которая обеспечивает высококачественную цветопередачу, широкие углы обзора (178° по обеим координатам) и независимость оттенков от угла наблюдения.

С разрешением 2560×1080 старый добрый аналоговый VGA-интерфейс уже не справляется. Поэтому монитор ASUS оснащен исключительно цифровыми гнездами — Display Port, HDMI (с функцией MHL) и DVI-D. Последний имеет двухканальный интерфейс (соответствующий кабель прилагается).

При исследовании углов обзора мы обнаружили необычную особенность матрицы. При увеличении угла наблюдения по вер-

тикали в определённый момент яркость снижалась, а затем снова начинала расти. По горизонтали (что крайне важно для столь широкого экрана) подобной зависимости не обнаружилось.



Сверхширокоформатный монитор ASUS MX299 понравится любителям делать сразу семь дел

Режим MHL (отображение информации с экрана гаджета с использованием интерфейса HDMI и прилагаемого специального кабеля) заработал без проблем. При заводских настройках (яркость на отметке 90%, контрастность — 80%) все градации серого были хорошо различимы. Мы измерили яркость белого поля в этом режиме и получили вполне приличный результат — 238 кд/м². Цветовая палитра оказалась несколько шире палитры sRGB, преимущественно в сторону зеленого. Движение передавалось плавно и четко, но когда монитор не был настроен на полную яркость, за движущимися на светлом фоне чёрными объектами тянулись белые тени. Это — эффект действия системы ускорения отклика.

Цвета выглядели отлично — были насыщенными, чистыми и живыми. Работать на широком экране оказалось достаточно удобно, особенно когда требовалось одновременно держать открытыми несколько окон и переходить от одного к другому. ASUS MX299 позволяет поднять производительность труда только за счёт экономии времени на переключении окон. Таким образом, монитор ASUS MX299 — отличный выбор для тех пользователей, которым необходимо широкое рабочее пространство.

ется очень сильный глобальный ИТ-департамент, который покрывал часть моей ответственности как ИТ-директора в России. С одной стороны, это облегчало работу, а с другой — несколько ограничивало поле для принятия решений. Нередко случалось, что бизнес выдвигает некие требования, глобальные ИТ-руководители не собираются выделять на это деньги, и что я могу поделаться? Слишком много времени уходило на проведение бесконечных сложных переговоров. В Efes Rus я имею большую свободу принятия решений, но при этом, конечно же, и большую ответственность. А в результате у нас в ИТ-департаменте самое большое развитие за этот год.

Вместе с тем надо отметить, что сегодня мне хотелось бы более официального признания того, что ИТ-департамент может реально влиять на бизнес-процессы. Например, что ИТ-специалист в состоянии дать правильный совет в сфере бизнеса. Допустим, приходят к нам сотрудники отделов логистики и продаж со своими просьбами, а ИТ-специалист понимает, что они говорят про одно и то же, но в разных формах. Поэтому он должен собрать их вместе и объяснить, каким на самом деле должен быть процесс и что он может быть реализован в единой системе. Именно это и есть та репутация, к которой я стремлюсь.

RECS'2013: профессиональный разговор о “национальной СЭД”

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

Объявленный в конце августа конкурс Минкомсвязи, получивший народное название “национальная СЭД”, был включен в повестку дня конференции Russian Enterprise Content Summit (RECS'2013, www.pcweek.ru/ecm/reecs/) буквально в последний момент, за неделю до мероприятия. Для участия в его обсуждении организаторы пригласили как представителей отдельных отраслевых структур (в том числе профильного ми-

нистерства), так и конкретных экспертов. Откликнулись на это предложение далеко не все, причем, что интересно, это были исключительно представители СЭД-поставщиков. Учитывая, что параллельно мы провели опрос СЭД-профессионалов, в котором, наоборот (любопытный момент!), активность проявили заказчики из государственной сферы, теперь мнение экспертного сообщества приобретает более рельефные очертания.

Впрочем, обещаний решить вопросы перевода государственного документооборота на электронные рельсы за последние годы было много, в том числе на самом высоком уровне. Однако сроки реализации этих замыслов постоянно



Пленарная дискуссия проходила в формате свободного общения

отодвигались, причем без объяснения, почему не выполнены предыдущие планы.

Наверное, именно поэтому известный российский эксперт Константин Синюшин (работал на ведущих позициях в СЭД-бизнесе с середины 1990-х, в последние два года руководит созданной им Untitled ventury company), пользуясь своим независимым статусом на рынке, решил сразу дать принципиальную оценку деятельности государства в области СЭД: “У нас нет государственной политики в области электронного документооборота. Сегодня всё, что происходит в государственных ведомствах с электронным документооборотом, это, условно говоря, в лучшем случае политика каких-то отдельных энтузиастов в аппарате конкретного ведомства, поддержанная первым лицом этого ведомства. И как только меняется это первое лицо, все начинания прекращаются. Государство в данной области сегодня не действует вообще”.

Председатель совета директоров компании “Электронные офисные системы” Владимир Баласанян в своем докладе перед началом дискуссии рассказал об общей схеме организации документооборота на предприятиях страны, показав при этом, что в реальности у нас доминирует использование традиционных бумажных документов, а документы электронные выступают в виде параллельных информационных потоков. Но во время дискуссии он решил уточнить, что кое-где в наших организациях электронный документооборот все-таки есть. Например, в тех случаях, когда трудно обрабатывать налоговые декларации, гораздо удобнее это делать в электронном виде, чтобы действительно осуществлять фискальные функции. И тогда происходит переход к электронному документообороту, причем довольно сложным образом, потому что деловая среда в целом не готова к работе с электронными документами.

Исполнительный директор VDEL Милан Прохаска, ссылаясь на свое видение ситуации как иностранца “со стороны”, но все же имеющего опыт работы с российскими ведомствами, высказал мнение, что электронный документооборот существует в некоторых министерствах, но при этом между собой они и вообще не очень много общаются, а уж тем более в электронном виде.

Текущая ситуация с “безбумажным обменом документами”

Для начала нужно вспомнить, что нынешний проект Минкомсвязи — это далеко не первый в России проект по внедрению электронного документооборота между органами государственной власти (ОГВ). Можно (и нужно) сказать, например, о проекте МЭДО (система “Межведомственный электронный документооборот”), реализуемом Федеральной службой охраны и стартовавшем более трех лет назад под эгидой вице-преьера Сергея Собянина, в тот момент отвечав-

шего в правительстве за административную реформу в системе управления страны. Тогда, летом 2010-го, было заявлено, что “уже в ноябре большинство российских федеральных ведомств полностью перейдут на электронный документооборот”.

Председатель совета директоров группы компаний “АйТи” Тагир Яппаров сформулировал оценку ситуации таким образом: “К сожалению, у нас в стране информационные технологии на государственном уровне внедряются с целями, которые не приводят к результатам”. Во главе угла должны стоять эффективность, удобство работы, скорость и т. д., уточнил он. А часто всё действительно упирается в действия энтузиастов-руководителей, при этом есть хорошие примеры, когда в каких-то ситуациях руководители делают прорыв в своих ведомствах, но потом, к сожалению, все их результаты куда-то исчезают, потому что меняются люди. На общем же государственном уровне решения о продвижении вперед регулярно принимаются, но, как правило, не выполняются, о них просто забывают. Это происходит и с госуслугами: в этой сфере также принимались фундаментальные решения, назначались даты, решения не исполнялись, об этом забывали и принимали новые даты...

“Декларации существуют, но они не выполняются. Потому что сегодня у государства нет таких задач, которые требуют интенсивной оптимизации, — продолжал Тагир Яппаров. — Одной из задач, например, могло бы быть качество сервисов для граждан, для компаний, но этот вопрос, к сожалению, не стоит в повестке дня. Я позавчера был на конференции, где слушал доклад СЮ английской налоговой службы, а потом полдня просидел на совещании в налоговой службе России. В результате имел возможность сравнения двух реальностей, разница большая. Она велика по очень простой причине: мы о документообороте говорим 15 лет, при этом документооборот по сути сам по себе становится бюрократией”. Он отметил,

что страна многие годы не может решить вопрос перехода на реальный электронный документооборот при том, что на самом деле это не такая уж сложная задача. Но это тормозит решение новых, постоянно возникающих принципиальных задач, в том числе действительно национального масштаба.



Владимир Баласанян

Что же мешает переходу на оборот электронных документов

“С моей точки зрения, такому переходу давно ничего не мешает, кроме того, что этим никто не хочет заниматься, — уверен Константин Синюшин. — Потому что это очень тяжелая работа, которую не совсем понятно, кто должен делать в существующей структуре правительства. Ведь здесь речь идет не только об ИТ-системах, но и о системах управления. А системой управления у нас в правительстве вообще никто не занимается. Что же касается ИТ-систем, то у нас есть профильное министерство, но, с одной стороны, ему не хватает полномочий для реализации каких-то идей, а с другой, оно ничего не понимает в системах управления. Между тем в технологическом плане к переходу на работу с электронными документами давно всё готово”.

“Я поддерживаю эти тезисы, — соглашается Владимир Баласанян. — Действительно отсутствует государственная политика. Проблема сложна еще и потому, что правительство должно проводить НИОКР на самом себе. И это при том, что у чиновника нет мотивации к изменению технологий, функций, ему нужно приказывать сверху. Но любой приказ, не очень детализированный, превращается в ничто через несколько лет”.

Со своей стороны Тагир Яппаров обратил внимание на проблему стандартов: “Это большая тема, причем не только для ИТ-индустрии, но и для страны



Милан Прохаска

в целом. Вроде бы несколько лет назад мы сделали тут очень важный шаг, разрешив гармонизацию международных стандартов. После перевода и регистрации международного стандарта его можно использовать в России; таким образом, мы можем очень быстро и эффективно применять те стандарты, которые существуют в мире. Но представьте себе, что в Европе ежегодно выходит около трехсот новых ИТ-стандартов, а в Россию в локализованном виде приходит около пяти из них. Как член правления АПКИТ, представляющей интересы ИТ-отрасли в целом, могу сказать, что мы несколько раз обсуждали вопрос развития, пропаганды и внедрения стандартов. И проблема тут совсем не только в государственной политике, но и в самой ИТ-отрасли. Мы сами, ИТ-компании, эти стандарты, честно говоря, не хотим использовать и не используем. Например, еще в 2000 г. рабочая группа из представителей СЭД-разработчиков разработала стандарт по обмену документами между разными СЭД-решениями. Однако даже участники той группы его не поддерживают. Конечно, это отражает незрелость рынка в целом. Но именно в силу такой незрелости мы, поставщики, не можем

Как исполняются планы государства в сфере электронного документооборота?

Когда электронный документооборот станет реальностью? Что скажет президент в 2015 году?

09.04.2011 10:20:39

В одной из презентаций на уже почти прошедшем (сегодня отъезд домой) партнерском семинаре АБВУУ (вот пред: был приведен вот такой замечательный слайд:

Слайд из презентации участника семинара, апрель 2011

“Электронный документооборот должен стать реальностью в 2010 году...”

2008 Д. Медведев

“К 2015, Россия должна полностью перейти к электронному документообороту.”

2010 Д. Медведев

Постановление Правительства РФ от 6 сентября 2012 г. N 890 “О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти”

Иллюстрация на тему, как исполняются планы государства в сфере электронного документооборота

► быть инициаторами и пропагандистами внедрения СЭД. Ведь во всем мире именно индустриальные организации, ассоциации занимаются разработкой стандартов, их внедрением, пропагандой и навязыванием. Мы же в своей стране этого не делаем принципиально, потому что у нас нет достаточных сил, чтобы навязать кому-то свой отраслевой стандарт. В результате мы даже сами перестали его поддерживать в своих приложениях. Это серьезная отраслевая проблема; зрелая отрасль должна вести рынок за собой, у нас же пока получается лишь сидеть и рассуждать, почему всё не сходится”.

“По поводу стандартов я полностью солидаризируюсь с высказанным мнением, — дополняет Константин Синюшин. — Но надо понимать, что разработ-ка отраслевых стандартов отраслевым сообществом в мире и у нас кардинально различается. Потому что в мире никакому государственному ведомству не придет в голову, имея в наличии разработанные отраслевым сообществом стандарты, принимать что-то другое, выдуманное в голове какого-нибудь челябинского тракториста”.

Что делает правительство сейчас

Переходя к разговору собственно о конкурсе Минкомсвязи, нужно вспомнить, что он базируется на Постановлении Правительства РФ от 6 сентября 2012 г. № 890 “О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти”. Там ничего не говорится о том, что нужно создавать нечто “национальное”, но зато во втором пункте есть очень конкретное задание:

“В целях формирования единых стандартов представления электронных документов, процедур обеспечения подтверждения и проверки их аутентичности, а также процедур (протоколов) обмена электронными документами в период с 1 марта по 1 сентября 2013 г. осуществить реализацию пилотных проектов электронного документооборота между Аппаратом Правительства Российской Федерации и Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также между Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерством юстиции Российской Федерации в части государственной регистрации нормативных правовых актов Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации”.

В курсе ли наши эксперты относительно реализации этих проектов, которые уже должны завершиться?

“Именно наша система установлена в Министерстве юстиции, где проводится эксперимент, — отвечает Владимир Баласанян. — Нас позвали представители Минкомсвязи, сказали, что надо участвовать, правда, на общественных началах, поскольку средств на это нет и не предвидится. Пояснили: мы вам пришлем документы, а вы их постарайтесь зарегистрировать. Вот и всё, мы постарались”.

“Мы в этих делах не участвовали. Но в этом контексте скажу о том, что давно наболело, — продолжил тему Тагир Яппаров. — Данный конкретный кейс я считаю мелким вопросом, который даже обсуждать неинтересно. Интересно обсуждать подходы государства к созданию информационно-системной среды. И я хочу вернуться к “Электронной России”, которая в 2002 г. была инициирована. Мы принимали участие в разработке основных принципов, и я тогда попал в оппозицию. Потому что было два пути: создание типовых систем либо создание стандартов и требований к системе. Я считал, что нужно создавать стандар-

ты и требования, потому что во многих ведомствах уже есть свои системы, и разработчики с удовольствием доработают их под определённые требования, часто даже за свои деньги. А была ещё партия за типовые системы, типовые решения. Я считал этот путь слишком сложным. К сожалению, этим путем идут уже третий раз, и понятно, куда он ведет. Причем ситуация теперь намного хуже, чем в первые два раза. Потому что если тогда по крайней мере не было заранее известно, какая система имеется в виду, то сейчас это просто секрет Полишинеля”.

Что вы думаете о конкурсе Минкомсвязи от 26 августа 2013 г.?

Значимость для отрасли данного проекта, в рамках которого среди прочего планируется создать “национальную платформу СЭД”, вполне понятна. Понятна и сложность поставленной задачи, поэтому было бы логично к разработке самой концепции конкурса и его технического задания (ТЗ) привлечь экспертное сообщество. Тем более, что как раз летом начал работу Экспертный совет при Минкомсвязи по вопросам совершенствования электронного документооб-

рота в органах государственной власти, в состав которого входят два участника дискуссии. Обсуждались ли вопросы конкурса и ТЗ на заседаниях этого совета и его рабочей группы?

“У нас в компании есть сотрудник, который ведет мониторинг всех конкурсов. Только от него, после того как была опубликована информация о конкурсе на официальном сайте госзакупок, я узнал об этом проекте. Я позвонил в несколько ведущих федеральных ведомств, функционально связанных с этим проектом, и они узнали об этом конкурсе из моего звонка, — рассказывает Владимир Баласанян. — Что касается Экспертного совета, членом которого я являюсь, то это, на мой взгляд, крайне позитивное начинание. Действительно, наконец-то отрасль достигла того уровня, когда с ней нужно советовать. Другое дело, что с этими советами будут делать, но это уже вопрос иного порядка”.

Тагир Яппаров согласен с таким мнением: “Экспертный совет — это очень правильный шаг. Мы там обсуждаем очень важные вещи, связанные как раз со стандартами, — документы, их представление, обмен. Понятно, что выравнивание в правах электронных и бумажных документов содержит очень много казусов и вопросов, которые можно обсуждать, здесь огромная нормативная работа, которой сейчас нужно интенсивно заниматься. И с этой точки зрения Экспертный совет является сверхважным элементом для развития и технологий, и самих подходов. И мы очень позитивно к этому относимся. Между тем нас используют для того, чтобы мы работали над идеологическими вопросами, а рядом, не обсуждая с нами, запускаются такие конкурсы. Об этом конкурсе нам не было известно, на совете он не обсуждался, он возник из недр министерств. Мы с большим энтузиазмом относимся к работе Экспертного совета, но она не имеет отношения к этому конкурсу”.

Как вам идея создания “национальной платформы СЭД”?

Отвечая на этот вопрос, Константин Синюшин сообщил, что готовясь к этой дискуссии, он честно три раза перечитал текст ТЗ конкурса, но не смог понять, что такое национальная СЭД. По его мнению, ТЗ не отвечает на вопрос, что должна представлять собой такая система и какие перед ней ставятся задачи. Сам термин “национальная платформа СЭД” может означать всё что угодно.

Это может быть единая стандартная система для всех государственных органов (что, по его мнению, может быть реализовано только в воображении чиновников, но не в реальной жизни). Или типовые системы для разных типов государственных органов, что, наверное, ближе к правде. Но тогда снова встает вопрос, как они между собой будут взаимодействовать, а без решения этого ключевого вопроса нет смысла делать типовые системы. Это может означать и некое государственное облако, куда все подключены, и список таких гипотез можно продолжать до бесконечности.

“Меня многие спрашивают, будет ли ваша компания участвовать в этом конкурсе, — говорит Владимир Баласанян. — Я сразу отвечаю: нет. Там

надо выполнять непонятно какую работу. Ведь сначала надо формулировать цели, потом их согласовывать с заказчиком, потом исполнять их. Если же посмотреть чисто формально, то мы посчитали, что за те деньги, которые названы в стоимости конкурса, в проекте должны работать семьдесят специалистов со средней зарплатой 97 тыс. руб. Их надо найти, да еще посадить на площадку НИИ “Восход” (это требование записано в ТЗ). Насколько я понимаю, “Восход” уже давно делает такую работу, и теперь через конкурс надо оплатить их работу. При этом что они там сделают, то и примут в качестве результата проекта. Мы являемся давними и серьезными игроками этого рынка и в такие игры не играем”.

“Во всем мире каждое министерство имеет свой документооборот, при этом для общения друг с другом у них есть протоколы, нормальные защищенные каналы, по которым они пересылают то, что надо, — вступает в разговор Милан Прохаска. — Но о какой-то огромной мегасистеме, которая охватит всё и вся, я не знаю. Не знаю ни одного такого проекта, который получился бы где-то в мире”. Далее он вспомнил о другом относительно недавнем “национальном” ИТ-проекте, объявленном Минкомсвязи как раз два года назад, — Национальной программной платформе: “Там изначально все было так спланировано, чтобы одна фирма, конечно, государственная, выиграла бы этот конкурс. Но тогда мы в союзе с другими участниками рынка приняли усилия и сами выиграли его. Мы за какие-то смешные сроки выполнили работу, сделали все программные компоненты и передали документацию. И на этом весь тот проект закончился, с тех пор о нем никто не вспоминает. Может быть, и сейчас СЭД-разработчикам нужно объединиться, выиграть конкурс и спасти страну?”

“Мы не сможем спасти страну уже по той простой причине, что работу у нас не примут, точнее, не дадут ее выполнить, — отвечает на это предложение Тагир Яппаров. — У нас тоже есть отдел, который занимается конкурсами, ко мне прибежали, давай обсуждать, думать... Я сам редко читаю конкурсные ТЗ, но тут решил ознакомиться и даже не понял, о чем идет речь. Либо это клей, который объединяет всех, либо система, которая везде будет внедряться, все очень запутанно. И самое интересное, там заложены определенные документы, которые разрабатываются сейчас экспертной группой, то есть фактически мы общественные соисполнители. Наша работа будет просто вложена в результат, за который отчитается кто-то другой. Поэтому я сказал, что мы не будем тратить на это время, забудьте этот неисполнимый конкурс, нашей компании это не по силам. Пока нами управляют разумные цели,

занимаясь непонятными и нереализуемыми задачами мы не станем”.

Тут стоит вспомнить, что создание Минкомсвязью типовых СЭД-решений — это совсем не новая идея. Осенью 2009 г. министерство уже проводило похожий конкурс: “Право заключения государственного контракта на оказание услуг по разработке типовой системы электронного документооборота на свободном программном обеспечении на базе Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации”. Чем закончился тот проект четырехлетней давности?

Пояснения по этому поводу дал Тагир Яппаров: “В том проекте мы были исполнителями. Тогда был виден всплеск интереса на уровне государства к использованию модели Open Source. В рамках конкурса мы сделали прототип СЭД, который передали в виде исходных кодов. Эта система была даже внедрена в Минсвязи, она работала до прихода нынешнего министра, который поставил другую систему. Идея же проекта опиралась на английский опыт, где Open Source активно используется в госсекторе. Основной принцип состоит в том, что одна

и та же типовая система, если она уже реализована, вводится в репозиторий и становится доступной всем участникам государственного рынка, и этот код можно использовать в аналогичных проектах бесплатно. Если нужно, с поддержкой разработчика, но можно и без его помощи. Эту концепцию государственного репозитория и повторного использования правительством кода мы считали очень позитивной. Мы считали, что потенциально она может сработать в каких-то типовых задачах как один из принципов, которые можно применять при создании информационной системы в государстве. К сожалению, следующие шаги, необходимые для реализации этой идеи, тогда сделаны не были”.

“Если бы директором был я”

Об этом популярном в советские времена жанре вспомнил Константин Синюшин, под занавес дискуссии сформулировав конструктивное предложение: “Вот как надо было поступить — прежде чем играть в какие-то конкурсы, нужно разработать на самом деле национальную архитектуру. А для того чтобы ее разработать, надо собрать своего рода программный комитет из лучших специалистов, которые фрагментарно разбросаны по разным государственным органам. Затем отобрать из них лучших, ввести в этот комитет, туда же позвать представителей отрасли и попросить, чтобы этот комитет за какое-то время — может быть, за год, я думаю, это вполне нормальный срок — разработал какую-то общую национальную архитектуру. Соответственно после этой национальной архитектуры нужно разработать, как сейчас модно говорить, дорожную карту, а уже потом, когда каждый начнет понимать, что будет происходить в какой-то момент времени и каким архитектурным требованиям что должно соответствовать, можно выделить какие-то деньги и играть в некие конкурсы. И если опять говорить, с чего надо начать, то я, несомненно, начал бы не с электронного документооборота (на самом деле там дела развиваются и без вмешательства государства), а с создания национального электронного архива. Потому что архив как система статическая — это то, что действительно можно внедрить очень быстро. Ведь долгое внедрение — это всегда в тех задачах, где есть какая-то процессная составляющая, поскольку нужно учитывать очень много требований на каждом рабочем месте”.



Константин Синюшин



Тагир Яппаров

RECS'2013: новые веяния в области СЭД

ЕЛЕНА ГОРЕТКИНА

Смещение фокуса ИТ-отрасли в сторону облачных, мобильных и социальных технологий влияет на все системы, которые предприятия применяют для решения бизнес-задач. Не являются исключением и системы электронного документооборота (СЭД). О том, как сейчас проявляются эти тенденции и какие проблемы возникают, шла речь на конференции Russian Enterprise Content Summit'2013 (RECS'2013, www.pcweek.ru/ecm/recs/).

Судя по докладам, которые были представлены на секции, посвященной перспективным решениям в области мобильности, больших данных, облаков и социализации, все эти технологии уже так или иначе находят применение в области СЭД.

От лица заказчиков выступила Елена Петрова, вице-президент Пробизнесбанка: «Мы внедрили мобильный банк, а для обслуживания клиентов используем планшет, который им вручается вместе с тарифным планом». По ее словам, на мобильные устройства перенесены почти все операции по обслуживанию клиентов, включая платежи, работу с картами, доступ к сайту и коммуникации. Но оказалось, что работать на мобильных устройствах удобно не со всеми приложениями. Например, клиентам сложно заполнить многочисленные поля на маленьком экране. «Чтобы решить эту задачу, мы постарались сделать так, чтобы всё заполнялось по возможности автоматически», — рассказала Елена Петрова. — Но при этом нужно было учитывать требования законодательства в плане отношений с клиентами».

Есть и другой способ упрощения мобильной работы: клиент делает фотографию счета к оплате и отправляет ее в банк, а там сотрудники сами все заполняют и присылают подтверждение по SMS, а квитанцию — по электронной почте. «Мы планируем запустить такой сервис уже в этом году», — пообещала Елена Петрова.

По ее мнению, не имеет смысла переносить на мобильники приложения, связанные с передачей больших объемов данных или с просмотром сложной графической информации, такой как графики, диаграммы, таблицы. «Эти приложения, скорее всего, останутся в традиционном Интернете», — считает она.

Пробизнесбанк использует мобильные технологии и для своей внутренней работы. «Мы перевели на планшеты всю корпоративную почту и утверждение счетов. Для компании это очень удобно, так как повышает доступность сотрудников и производительность их труда». У сотрудников есть выбор: использовать те же планшеты, что и клиенты, или свои собственные устройства, тем самым реализуя популярный подход BYOD (Bring Your Own Device).

Однако в этом случае появляется риск с точки зрения безопасности, поскольку на одном устройстве находятся и личные, и корпоративные приложения и данные. По словам Елены Петровой, в настоящее время эти части никак не разделены, но чтобы решить эту проблему, банк собирается внедрить систему управления мобильными устройствами (MDM). Следует отметить, что именно тема безопасности вызвала самый большой интерес в зале. Участники



Елена Петрова: «Переход в облако — это лишь вопрос времени»

конференции весьма скептически высказывались по поводу возможности защиты мобильных устройств и особенно облачных решений. Однако даже такие серьезные организации, как банки, уже внедряют облачные технологии. «Раньше мы тоже не хотели хранить данные в облаках, но объемы информации растут очень быстро, и соответственно увеличиваются расходы на оборудование. Поэтому мы пошли в облака, подписав при этом соглашения о защите, использовании защищенных протоколов и т. д. Так что переход в облако это лишь вопрос времени», — уверена Елена Петрова.

А обозреватель PC Week/RE Андрей Колесов заметил, что не обязательно использовать облака для критически важных данных, можно начинать с решения задач разработки и тестирования. Елена Петрова согласилась с ним, приведя в качестве примера облачный сервис тью-арр-сот, представляющий собой конструктор для создания мобильных приложений.

Тему мобильности и безопасности продолжил Дмитрий Матвеев, главный специалист по маркетингу системы ДЕЛЮ компании ЭОС, который привел интересную статистическую информацию.



Олег Бейлезон: «Корпоративные соцсети позволяют сохранять и приумножать накопленные компаниями знания»

значительно быстрее — до 35 млрд. долл. к 2018-му.

Несмотря на расхождение в цифрах, авторы большинства исследований сходятся в том, что на протяжении нескольких лет направление SDN, обещающее более высокую программируемость и масштабируемость сетей за счет отделения сетевого интеллекта от физической инфраструктуры, будет быстро расти по мере адаптации предприятий к изменениям в дата-центрах, обусловленным такими трендами, как облачные вычисления, мобильность, большие данные и BYOD («принеси свое устройство»).

«В наши дни многие организации используют для хранения, передачи данных и вычислений облачную инфраструктуру, — говорится в отчете Transparency. — Таким образом они достигают большей гибкости, управляемости и программируемости используемой ими сетевой инфраструктуры.

Так, по данным Cisco, Россия находится на седьмом месте в мире по использованию мобильных устройств для работы — их применяет более половины сотрудников, потому что это удобно. Но небезопасно: по подсчетам Trend Micro, в США средний ущерб от потери устройства, содержащего корпоративную информацию, составляет 420 тыс. долл. в год для крупного бизнеса и 125 тыс. для среднего и малого. «У нас цифры будут больше», — считает Дмитрий Матвеев.

Причина такого ущерба в недостаточном внимании к защите мобильных устройств, хотя, по данным IDC, в мире сейчас 22% компаний использует подход BYOD, в 2015-м, по прогнозу, их будет 35%, в 2017-м — 50%. А поскольку растет число устройств, увеличивается и количество угроз. По мнению Дмитрия Матвеева, один из способов защиты заключается во внедрении системы управления мобильными устройствами (MDM). Но пока немногие компании используют

MDM. По оценке B2B Research, в мире их 28%, а в России — 23%.

Однако MDM — не панацея, считает он: «Нужен комплексный подход к защите, т. е. помимо MDM следует использовать другие технологии, такие как шифрование информации и канала передачи, сложная система аутентификации, виртуальные защищенные пространства и многое другое».

Компания ЭОС предлагает для мобильной работы приложение «АРМ руководителя», в котором в качестве одного из средств защиты можно использовать решение компании «Аладдин Р.Д.».

«Но так или иначе, защита информации находится в руках самих пользователей», — уверен Дмитрий Матвеев. В корпоративной среде растет интерес к социальным технологиям, которые уже завоевали огромную популярность у потребителей. По мнению Олега Бейлезона, главного ЕСМ-архитектора компании «Логика бизнеса 2.0», корпоративные соцсети позволяют решить важную задачу — сохранять и приумножать накопленные компаниями знания, так как обеспечивают улучшение коммуникаций между сотрудниками, выявление экспертов и распространение знаний. Для этого



Алексей Асафьев: «Наблюдается тенденция сближения систем для работы с большими данными и СЭД»

служат разнообразные инструменты. Так, форумы, блоги и чаты поддерживают обмен неявными знаниями, находящимися в головах сотрудников, wiki дают возможность формализовать эти неявные знания, а сайты совместной работы — комбинировать знания явные и неявные. Кроме того, важную роль играет поиск экспертов по нужной теме, т. е. людей, обладающих знаниями в данной области.

«Логика бизнеса 2.0» готовит к выпуску продукт, реализующий эти инструменты. Олег Бейлезон уверен, что социальные технологии подходят для любой корпоративной системы, включая СЭД, но главное, чтобы центр управления информацией был единым.

Распространение в компаниях мобильных, социальных и облачных технологий вызывает стремительный рост объемов информации, значительная часть которой является неструктурированной, а следовательно, плохо поддается управлению. Для решения этой проблемы предназначены системы бизнес-аналитики, умеющие работать с так называемыми большими данными. Одна из таких систем — Pentaho BI Suite — была представлена на конференции.

По словам Станислава Полашека, менеджера по продуктам с открытым кодом компании Pentaho, эта система является собой платформу с открытым кодом, которая поддерживает MapReduce, Hadoop, NoSQL и другие технологии для работы с большими данными.

Система и раньше применялась в России, поскольку ее можно бесплатно скачать через Интернет, но недавно появилась возможность воспользоваться услугами поддержки и техобслуживания, так как компания НЦПР, по словам ее коммерческого директора Алексея Асафьева, подписала с Pentaho договор о продвижении корпоративной версии в нашей стране и сейчас запускает партнерскую программу.

По мнению Алексея Асафьева, у платформы Pentaho неплохие перспективы: «Сейчас большие данные — актуальная тема, многие хотят попробовать инструменты для работы с ними, но не готовы платить за лицензии. Pentaho дает такую возможность, поскольку оплачиваются только услуги».

Он также отметил тенденцию сближения систем для работы с большими данными и СЭД: «Что толку от накопленной информацией информации, если она не обработана? Сначала ее нужно превратить в контент с помощью инструментов обработки больших данных, а потом подключить СЭД для работы с документами».

Очередной прогноз: рынок SDN к 2018 г. достигнет 3,52 млрд. долл.

ДЖЕФФРИ БЕРТ

Результаты еще одного исследования свидетельствуют о предстоящем в ближайшие годы буме на рынке программно конфигурируемых сетей (SDN). Согласно недавно опубликованному отчету агентства Transparency Market Research, среднегодовые темпы роста этого рынка в период до 2018 г. составят 61,5%, а его объем к концу указанного периода достигнет 3,52 млрд. долл.

Эти данные лежат в одном русле с декабрьским прогнозом аналитиков из IDC, ожидающих увеличения общего оборота на рынке SDN с 360 млн. долл. в 2013 г. до 3,7 млрд. долл. к 2016-му. Между тем в другом отчете, выпущенном в начале нынешнего года, официальные представители SDN-стартапа Plexxi, веб-сайта SDNCentral и венчурной компании Venture Partners утверждают, что SDN-рынок будет расти

значительно быстрее — до 35 млрд. долл. к 2018-му.

Несмотря на расхождение в цифрах, авторы большинства исследований сходятся в том, что на протяжении нескольких лет направление SDN, обещающее более высокую программируемость и масштабируемость сетей за счет отделения сетевого интеллекта от физической инфраструктуры, будет быстро расти по мере адаптации предприятий к изменениям в дата-центрах, обусловленным такими трендами, как облачные вычисления, мобильность, большие данные и BYOD («принеси свое устройство»).

«В наши дни многие организации используют для хранения, передачи данных и вычислений облачную инфраструктуру, — говорится в отчете Transparency. — Таким образом они достигают большей гибкости, управляемости и программируемости используемой ими сетевой инфраструктуры.

Все более широкое распространение в организациях практики BYOD открывает дополнительные возможности для развития данного сегмента рынка».

В 2012 г. на долю предприятий, заинтересованных в большей производительности, гибкости и экономической эффективности своих сетей, пришлось более 35% рынка SDN. Однако, как считают авторы отчета, в ближайшие годы наиболее быстро осваивать это направление будут провайдеры облачных сервисов, поскольку SDN позволит им уменьшить операционные и капитальные расходы и предоставить клиентам новые услуги, обеспечив тем самым дополнительный доход.

Построение облаков и их оркестровка по-прежнему останутся наиболее быстрорастущей частью SDN-направления. Вторая по значимости часть — SDN-коммутиация. «SDN-коммутиация обеспечивает первый уровень сетевой инфраструктуры SDN,

и рост спроса на такие решения генерируют компании, желающие осваивать технологию SDN», — отмечается в отчете.

Крупнейшим потребителем технологии SDN является Северная Америка, но быстрее всего в ближайшие пять лет она будет распространяться в Азиатско-Тихоокеанском регионе благодаря широкому распространению практики BYOD в Китае, Индии и Австралии.

В отчете отмечается также, что эта «фрагментированная по своей природе» индустрия представлена большим количеством вендоров. Неполный их список включает не только уже зарекомендовавших себя на сетевом рынке игроков, таких как Cisco Systems, Juniper Networks, IBM и Hewlett-Packard, но также стартапы вроде Big Switch Networks и более крупные компании, в числе которых Intel, VMware и Google, стремящиеся усилить свое влияние на рынке SDN.

“Использование мобильности и облаков очень актуально для России”

Не будет преувеличением сказать, что среди многочисленных участников сентябрьской конференции Russian Enterprise Content Summit (RECS'2013, www.pcweek.ru/ecm/recs/) самой заметной фигурой был один из основателей компании Alfresco

ИНТЕРВЬЮ Джон Пауэлл. И это объясняется не только “титулами” и былыми заслугами, но и активной работой на самом мероприятии: он выступил с двумя докладами, принял участие в дискуссии за круглым столом, вел активные разговоры в кулуарах. А накануне конференции на специальной встрече с журналистами г-н Пауэлл рассказал о том, что в развитии бизнеса Alfresco в России начался новый этап.

Джон Пауэлл — это, конечно, одна из самых ярких персон ЕСМ-рынка последнего десятилетия, его деятельность хорошо иллюстрирует логику развития всего направления в целом. В этой связи нужно вспомнить, что Alfresco была создана в 2005-м двумя Джонами — Ньютоном (сооснователь Documentum) и Пауэллом (COO Business Objects). Первый решил создать новый стартап после того, как Documentum перешла под крыло EMC; почему второй покинул успешного ВП-поставщика (за два года до его покупки корпорацией SAP) — неизвестно. Но получилось у них очень неплохо: Alfresco, сделав ставку на использование модели Open Source, быстро стала один из ведущих игроков мирового ЕСМ-рынка.

В начале 2013 г. Джон Пауэлл отошел от активного руководства компанией, передав пост CEO в руки Дугу Деннерлайну (Doug Dennerline), но остался в составе совета директоров, то есть он продолжает влиять на развитие компании. Его приезд в Москву, специально приуроченный к RECS'2013, связан с намерением лучше понять ситуацию в России для выработки оптимальной стратегии развития бизнеса в нашей стране. По завершении конференции своими впечатлениями о визите Джон Пауэлл поделился с обозревателем PC Week/RE Андреем Колесовым.

PC Week: Это ваш первый визит в Россию? Каковы цели этой поездки?

ДЖОН ПАУЭЛЛ: Alfresco уже несколько лет ведет работу в вашей стране, здесь довольно часто бывают наши европейские менеджеры, в том числе в ранге вице-президентов, но сейчас речь идет о том, что мы хотим серьезно расширить свое присутствие в России, и потому я решил, что всё нужно увидеть своими глазами.

Я приехал сюда впервые и могу сказать, что очень доволен визитом как в деловом плане, так и просто потому, что мог познакомиться с вашей страной, по крайней мере с Москвой. Я и раньше слышал много позитивного о России, но то, что я увидел, в целом превзошло мои ожидания.

Удачно получилось, что решение повысить свою активность в этом регионе по времени совпало с проведением отраслевой конференции RECS, поэтому нашу внутреннюю программу по деловым обсуждениям с местными партнерами и заказчиками удалось совместить с участием в этом очень интересном мероприятии.

PC Week: Что в этом визите произвело на вас наибольшее впечатление? Что оказалось неожиданным для вас?

ДЖ. П.: Событием номер один стала, конечно, конференция. Я увидел, что представители как корпоративного, так и государственного сектора проявляют очень большой интерес к теме ЕСМ и готовы использовать самые современные инструменты. Да, наверное, можно говорить,



Джон Пауэлл

что по уровню применения ЕСМ-средств российские компании в чем-то уступают, например, европейским, но видно, что у них есть большое желание решить стоящие перед ними задачи и что они решают проблему выбора и внедрения современных технологий, опираясь в том числе на продукты и опыт ведущих мировых поставщиков. Я увидел, что тут есть достаточно много ИТ-компаний, готовых к реализации серьезных ЕСМ-проектов, что в вашей стране высокая конкурентная обстановка с точки зрения присутствия разных вендоров, что здесь много местных разработчиков. И это все — очень хорошо, поскольку не только показывает хорошую зрелость рынка, но и демонстрирует его высокий потенциал для развития. Ведь в продвижении нашей платформы мы ориентируемся на сотрудничество с местными ИТ-компаниями, как интеграторами, так и разработчиками решений.

На конференции я увидел, что очень многие ее участники пользовались мобильными устройствами, это показывает, что ваше общество вполне готово к использованию этих средств применительно к ЕСМ-задачам. Это очень важно — наверное, нам нужно будет форсированно продвигать здесь новейшие решения на основе мобильных технологий. Правда, сейчас, как мне показалось, многие люди у вас используют мобильные устройства сугубо в личных целях, вне корпоративной среды, поэтому очень важно показать им, что все достоинства их частной жизни можно перенести в сферу решения деловых задач. В США и Европе исчезает понятие “офис” как отдельного места, сотрудники работают там, где им удобно. И здесь огромную роль играют современные технологии, которые позволяют это делать, обеспечивая взаимодействие людей, надежный и безопасный доступ ко всей нужной им информации.

PC Week: А что можно сказать о применении облачных вычислений для решения задач ЕСМ?

ДЖ. П.: Облака — это глобальная тенденция, и сегодня уже всем понятно, что это не какой-то маркетинговый мыльный пузырь, а объективный тренд. Но нужно иметь в виду, что это именно тенденция, причем реальное применение облачных моделей возможно в разных формах и в разной степени. Даже глядя на такие передовые в плане ИТ страны, как США, никак нельзя сказать, что подавляющее число ЕСМ-заказчиков перешли к применению облаков, хотя можно уверенно говорить, что в той или иной мере эти средства используют почти все. Но то, что применение облаков расширяется, очевидно. Отражением этой ситуации является то, что уже сейчас практически все

ЕСМ-вендоры (наверное, можно говорить даже о разработчиках бизнес-приложений в целом) все свои новые разработки ведут применительно к возможности их использования в облачных моделях. Разумеется, Alfresco тут не исключение; более того, мы считаем, что даже опережаем многих наших конкурентов, предлагая заказчикам выбор между традиционным локальным развертыванием системы и использованием полнофункционального облачного сервиса и, как следствие, простые способы перемещения из одного варианта в другой и обратно.

Но что касается России, то мне показалось, что в плане облаков здесь есть заметное отставание от передовых стран, в том числе от Европы. Возможно, это в какой-то степени связано с коммуникационными трудностями, но все же главная причина лежит в плоскости чисто психологических проблем, а именно — недоверия к самой идее отдать программы и информацию “в чужие руки”. На самом деле этот барьер стоял перед всеми, но мне кажется, что в США и в Европе он в целом был преодолен еще несколько лет назад. Тут нужно сказать, что, конечно, далеко не 100% даже новых проектов на Западе сегодня реализуются в облачных вариантах, но выбор той или иной схемы определяется не страхами и мифами, а вполне разумными причинами, в первую очередь экономическими. Наверное, можно привести аналогию с самолетами: было время, когда многие люди просто боялись этого вида транспорта при том, что он давно уже стал очень надежным. Сейчас же почти все, выбирая между самолетом и поездом, руководствуются только соображениями удобства и выгоды, но не безопасности, а тем более не надуманными страхами.

Впрочем, в сфере ЕСМ очень важную роль играют нормативные требования. Старые законы часто тормозят внедрение инноваций, поэтому очень важно приводить законы в соответствие с новыми реалиями и возможностями. Из дискуссий на конференции я увидел, что эта проблема весьма актуальна для России и ее нужно решать. В свою очередь, Alfresco готова участвовать в решении этих задач, тем более что у нас есть опыт такой работы.

Мне кажется, что проекты по внедрению в госсекторе вашим ИТ-компаниям нужно использовать в том числе и для взаимодействия с законодателями на предмет совершенствования нормативной базы, показывая, что именно в текущем варианте законов мешает эффективному использованию ИТ и как требования должны формулироваться с учетом новых технологий. При этом нужно отметить, что вопросы мобильности и облачных вычислений на самом деле являются очень актуальными для России, в том числе в силу огромной территории страны. Более широкое их применение даст очень заметный реальный эффект.

PC Week: Но все же в какой степени опасения по поводу надежности и безопасности облаков оправданы? Это действительно предрассудки или они основаны на понимании реально существующих рисков?

ДЖ. П.: Я думаю, здесь и то и другое, но все же доминируют психологические факторы. Хотя, конечно, и по поводу технических аспектов нужно дать пояснения, выделив два из них.

Первое — это то, что технические вопросы для облаков выглядят несколько иначе, чем для привычного локального развертывания. Все они в принципе решаемые, но только нужно знать, как решать их правильно. Проще говоря, чтобы

работать с облаками, нужно уметь это делать. При проектировании систем нужно учитывать облачную специфику, иметь соответствующие квалифицированные кадры и т. д.

Второе замечание состоит в том, что нужно различать идеальную модель и конкретные варианты ее реализации. Ведь многие технические приборы различаются порой по качеству (и, разумеется, по стоимости) очень сильно. Одни не имеют гарантий и ломаются уже через месяц работы, другие работают годами, при этом поставщик обеспечивает нужный сервис. Известно, что при повышении спроса качество товаров, как правило, быстро растет, в том числе просто потому, что низкоккачественные вещи не выдерживают конкуренции. В общем, тут совет простой: не нужно делать выводы о полезности вещи как идеи на примере не очень хороших ее реализаций. Если вас не устраивает качество предложения, то, наверное, надо просто поискать лучший вариант.

И еще. При использовании облачных вычислений заказчик переходит на сервисно-договорные отношения с внешним поставщиком. Эти отношения нужно правильно оформлять, чего в обычной схеме взаимоотношений между бизнес-потребителями и ИТ-подразделениями внутри организации зачастую не делается вовсе. Получается, что при переходе в облако на самом деле на поверхность вылезают старые проблемы, на которые просто закрывали глаза.

PC Week: А что делать с облачными предрассудками? Ждать, пока они умрут сами собой, или все же что-то предпринимать для их устранения? Что бы вы тут посоветовали вашим российским партнерам?

ДЖ. П.: На рынке потребитель всегда прав. В общем-то исполнитель должен делать то, что хочет заказчик. Но все же поставщик не должен играть сугубо пассивную роль в стиле “чего изволите?”. Если он хочет работать с клиентом в стиле долгосрочного сотрудничества, то ему нужно видеть стратегическую перспективу (как для клиента, так и в отношении технологий) и в этом ключе и продолжать работу. Разумеется, тут для ИТ-компаний возникают риски, но, как известно, “кто не рискует, тот не пьет шампанское”.

Мне кажется, доверие к возможностям облаков в корпоративной среде во многом идет через нашу частную жизнь, в первую очередь через использование интернет-торговли и Web-банкинг. Сначала эти средства тоже вызывали сомнения, потом люди стали их использовать для простых, не очень дорогих операций, дальше — больше, а потом они поняли, что могут уверенно применять такие же методы и для реального бизнеса. Если посмотреть на США и Европу, то там “физический шопинг” фактически уже умер, во всяком случае, точно можно сказать, что основной объем покупок, в том числе очень дорогих и ответственных, делается через Интернет.

Как преодолеть страхи и предрассудки? Реальными делами. Простые словесные убеждения, даже основанные на самых строгих математических доказательствах, тут почти бесполезны, более того, спустя какое-то время они могут иметь обратный эффект. Конечно, нужно показывать это на примерах реализованных проектов, а также доказывать эффективность новых технологий на собственном примере клиента и разных частных решениях.

В любом случае я рекомендовал бы нашим партнерам активнее продвигать именно облачные решения. Возможно, сейчас это будет встречать некоторое непонимание со стороны заказчиков, потребует более значительных усилий, но все же именно облака позволят разработчикам и внедренцам получить стратегические конкурентные преимущества, причем уже в самом ближайшем будущем.

PC Week: Спасибо за беседу

ДОКУМЕНТООБОРОТ

НОЯБРЬ • 2013 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>

ИТ-инновации на российском рынке СЭД/ЕСМ

АНДРЕЙ КОЛЕСОВ

“И нформационные технологии и инновации — близнецы-братья”. Наверное, мало кто рискнет оспаривать этот тезис в стиле известного утверждения революционного поэта-трибуна. Действительно, вся история ИТ — это постоянный и небывало быстрый процесс появления все нового и нового. Если раньше длительность этапов качественных изменений в технике исчислялась не одним поколением людей, то сейчас за жизнь человека происходит несколько разительных ИТ-преобразований. Двадцать лет назад слово “Интернет” было известно только узкому кругу ИТ-гуру, причем многие из них знали его лишь в теории, на практике не использовали. Появившиеся в конце 1990-х сотовые телефоны казались каким-то чудом с небес... Характерно, что и сам термин “инновации” в ИТ-отрасли практически не использовался, причем по той простой причине, что сами ИТ воспринимались как синоним инноваций.

Термин “инновации” порой используется как “новшество”, но это не очень верно. Не каждое новшество является инновацией, оно становится ею только в том случае, если, как говорится в Википедии, обеспечивает “качественный рост эффективности процессов или продукции” и востребовано рынком. То есть инновация — это новшество, которое обеспечивает повышение эффективности на качественно более высоком уровне.

Надо признать, что до недавнего времени российский СЭД-рынок в общественном сознании мало ассоциировался с постоянно появляющимися ИТ-инновациями. Парадокс заключается в том, что в мире всё происходило как раз наоборот! Именно со сферой управления корпоративным контентом (ЕСМ), с обработкой неструктурированных данных связано появление подавляющего большинства передовых технологий, в том числе настоящего революционных идей и реализующих их средств, начиная, скажем, от поисковых задач и интеллектуального анализа данных и заканчивая облачностью, мобильностью и Big Data. Для примера можно привести также использование социальных технологий, которые привели к появлению действительно инновационной деловой концепции “социального бизнеса”.

Причина этого парадокса вполне очевидна: наш СЭД-рынок на протяжении многих лет был связан с решением главным образом рутинных задач учета бумажных документов и автоматизацией работы узкой категории сотрудников-делопроизводителей. Но за последние годы ситуация тут стала резко меняться, системы, по традиции именуемые у нас СЭД (системы электронного документооборота), охватывают сегодня практически все направления деятельности организации, поддерживая при этом работу большинства ее сотрудников. То есть речь идет о выходе на мировой уровень проблематики ЕСМ. И результат такого качественного изменения российского СЭД-рынка налицо: именно с этой

сферой связано у нас обсуждение последних ИТ-инноваций (облаков, мобильности, социальных технологий, больших данных, геймификации и пр.).

Но все же какую роль эти новейшие ИТ-инновации играют сегодня в развитии рынка СЭД/ЕСМ в таких направлениях, как рост числа заказчиков и конечных пользователей, расширение круга решаемых задач, повышение эффективности внедрения и использования этих решений? Что нового они могут принести в сегмент СЭД/ЕСМ в ближайшем будущем? К чему вендорам и заказчикам следует готовиться в стратегической перспективе? В поиске ответов на эти и другие подобные вопросы мы решили обратиться к разработчикам СЭД и ЕСМ-систем, чтобы потом узнать также и мнение компаний-заказчиков.

Какие инновации актуальны для СЭД сегодня

Какие современные ИТ-инновации являются наиболее интересными и важными для СЭД-рынка? Какие из них актуальны уже сегодня, а что имеет шанс быть реализованным в обозримом будущем? Тут можно приводить довольно большой перечень методов и технологий (облака, мобильность, социальность, консьюмеризация, геймификация, аналитическая обработка), уровень их актуальности сейчас различен, но очень важно, что все они сильно взаимосвязаны между собой. А что еще важнее — они имеют значимость не только для СЭД, но и для широкого спектра сфер применения ИТ в целом.

Именно на этот момент обращает внимание директор по развитию информационных систем компании “АВВУ Россия” Наталья Львова: “На мой взгляд, стоит говорить не только о СЭД, но вообще о технологиях управления информацией. На сегодняшний день переход от тренда к реальным потребностям клиентов в подходах и методах, а также в инструментах работы с информационными ресурсами происходит довольно быстро. Уже сегодня актуальны вопросы мобильности и консьюмеризации, особенно в том, что касается удобства пользовательских интерфейсов информационных систем”. Ссылаясь на исследование проекта DOCFLOW, она приводит такие данные: 67% российских компаний считают использование мобильных технологий важным фактором для улучшения рабочих процессов, а 45% уверены, что мобильные технологии помогают повысить производительность труда в компании. При этом простота и удобство использования при выборе СЭД/ЕСМ является наиболее важным фактором, на который обращают внимание 62% опрошенных.

Эксперт уверена, что актуальными сегодня являются также проблемы организации работы с постоянно растущим объемом неструктурированной или малоструктурированной информации, смысловой поиск и анализ данных. При этом вопрос о новых методах обработки информации стоит очень остро, так как неструктурированных данных в мире

становится всё больше, и без применения новых подходов в корпоративных информационных системах в обозримом будущем не обойтись. Неструктурированные данные составляют сегодня 80% от всего объема информации на предприятиях, и их объемы растут в 15 раз быстрее по сравнению со структурированными; а 61% опрошенных посетителей СЭД-мероприятий говорят о том, что они хотели бы иметь новые технологии для поиска и анализа этой информации.

В то же время г-жа Львова отмечает, что вопросы использования облачных технологий в России носят сегодня более прикладной характер для решения инфраструктурных задач и более теоретический — в отношении организации СЭД. Она объясняет это в первую очередь опасениями заказчиков с точки зрения безопасности и сохранности конфиденциальных данных. В качестве интересных и инновационных идей в области СЭД последнего времени эксперт отмечает геймификацию — возможность применения “игровых” методов в работе с деловыми системами. Такой подход хорош в первую очередь при вовлечении пользователей в работу с системами и для обучающих целей, хотя, по мнению г-жи Львовой, сейчас пока непонятно, как эти методы влияют на производительность труда.

Директор компании Citeck Антон Иванов уверен, что наиболее интересны и важны для развития современного рынка СЭД такие инновации, как облака и мобильность. Он считает, что на сегодняшний день технологии СЭД/ЕСМ вышли далеко за рамки собственно документооборота, поэтому активное использование возможностей именно этих инноваций открывает новые интересные перспективы и широкие возможности. Современный деловой человек — это человек вне пространства и времени. В офисе и на отдыхе, в любое время дня и ночи он должен иметь полноценную возможность управлять своим бизнесом из любой точки земного шара. И современные решения СЭД/ЕСМ такую возможность предоставляют ему уже сейчас. Правда, тут отмечается, что для развития СЭД крайне важно минимизировать затраты при обслуживании подобной системы. И именно облака могут стать хорошей перспективой для разумного решения поставленной задачи.

Говоря о технологических инновациях, нужно помнить, что это все же лишь средство, а целью является повышение эффективности работы организации. Именно на этот аспект обращает внимание заместитель генерального директора по развитию бизнеса компании “ИнтерТраст” Вадим Ипатов: “Влияние инноваций сегодня следует рассматривать из соображений повышения сфокусированности СЭД на бизнес-ценностях, на достижении бизнес-результатов. Долгое время СЭД была погружена в тему повышения эффективности и сокращения затрат. Мы задавались вопросами, как повысить контроль и прозрачность исполнения документов, оперативность доставки, снизить временные и организационные затраты, упорядочить докумен-

Наши эксперты



ВЛАДИМИР БАЛАСАНЯН,
председатель совета директоров, “Электронные офисные системы”



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



АЛЕКСЕЙ ВАСЮКОВ, технический директор, ITD Systems



МАКСИМ ГАЛИМОВ, директор по перспективным исследованиям, Directum



АНТОН ИВАНОВ, директор, Citeck



ВАДИМ ИПАТОВ, заместитель генерального директора по развитию бизнеса, “ИнтерТраст”



НАТАЛЬЯ ЛЬВОВА, директор по развитию информационных систем, “АВВУ Россия”

топотоки, уменьшить материальные расходы на документационное обеспечение. В этом мы хорошо преуспели. Сегодня фокус систем электронного документооборота и управления контентом смещается с задач эффективности и соответствия требованиям внешнего и внутреннего регулирования на достижение осязаемых бизнес-результатов; от функций регистрации и учета — к прямому участию в создании бизнес-ценностей”.

Переходя к вопросам собственно инноваций, г-н Ипатов выделяет четыре наиболее важных на его взгляд направления: социальные технологии, мобильность, аналитику и облака. При этом он опять же призывает помнить о соотношении цели и средств: “Но если мы говорим о социальности как новом способе коммуникаций, который обязан присутствовать в СЭД, поскольку способ этот привычен, приоритетен для людей нового поколения, — мы продолжаем мыслить категориями ориентированности на действия, а не на результат. Если же рассма-

Защищенность мобильных приложений СЭД

Человек, привыкший к удобству современных интерфейсов смартфонов и планшетов, желает пользоваться ими и на работе, что породило в корпоративном сегменте, с одной стороны, внешнюю тенденцию к BYOD (Bring Your Own Device), а с другой — внутреннюю мобилизацию, инициированную уже непосредственно самим бизнесом. В свою очередь, это, наряду с другими сферами, вызвало и рост популярности мобильных приложений для удаленной работы с системами электронного документооборота (СЭД). Однако переход к мобильной работе требует решения ряда специфических проблем, особенно в области обеспечения безопасности.

По данным Cisco IBSG, уже в 2012 г. 55% корпоративных сотрудников в России использовали различные мобильные приложения в своей работе, что сравнимо с европейским уровнем (58% в Великобритании, 52% во Франции и 50% в Германии), хотя и ниже уровня США (67%). По данным Центра корпоративной мобильности «АйТи», основным побудителем мотивом мобилизации сотрудников является повышение продуктивности их работы (76% опрошенных), а также возможность создания новых бизнес-процессов для повышения конкурентоспособности организации в целом (45%). Так, по данным МТС, мобильный доступ к СЭД стал одной из наиболее важных сфер использования планшетов и смартфонов в корпоративной среде наряду с доступом к корпоративной почте, интранету и средствам для совместной работы. Из других характерных примеров использования мобильных приложений можно назвать просмотр на планшете карточки пациента в больнице, согласование инженерных отчетов на удаленных участках газовых и нефтяных месторождений, поддержку работы торговых представителей, согласование договоров между риелторами и т. д.

Интересно также, что, по данным Центра корпоративной мобильности «АйТи», примерно половину всех корпоративных планшетов и смартфонов сегодня покупают сами сотрудники и приносят с собой на работу (BYOD). Не удивительно, что Apple iPad благодаря удобству и богатству экосистемы занимает примерно половину нынешнего корпоративного рынка планшетов. В IDC прогнозируют, что такое положение дел сохранится и в 2017 г.

Популярность Apple iPad среди корпоративных пользователей имеет и еще одну, более вескую причину. Большинство ИТ-директоров подтверждает, что, несмотря на более низкую стоимость планшетов и смартфонов на ОС Android,

наименьший показатель TCO (Total Cost of Ownership, совокупная стоимость владения) достигается именно при использовании устройств на iOS, прежде всего за счет более низких расходов на обеспечение безопасности. Не секрет, что более открытая и массово распространенная ОС Android сегодня является основной целью атак различных зловердов. Так, по данным Kaspersky Security Network 2013 г., на ОС Android приходилось 98% всех образцов вредоносного ПО, созданных для мобильных устройств. При этом, по данным Dr.Web, Россия являлась страной номер один в мире по количеству зафиксированного вредоносного ПО для Android.

Однако вирусные атаки — далеко не всё, с чем сталкиваются сегодня специалисты по информационной безопасности. Фактическое отсутствие вирусной угрозы при работе с устройствами на Apple iOS не избавляет «безопасников» от необходимости защищать информационный периметр организации, который сегодня все больше размывается. Одной из главных угроз при этом становится возможность компрометации и искажения данных при сетевом обмене с удаленными устройствами. В iOS отсутствует возможность использования российских СКЗИ (средств криптографической защиты информации) на уровне системных служб, а штатный VPN-клиент, как и другие, загружаемые из App Store и построенные на основе зарубежных алгоритмов, не отвечает российским стандартам. Выходом из такого положения является реализация коммуникационного слоя на уровне отдельных iOS-приложений, и на рынке уже имеются готовые библиотеки под iOS, сертифицированные ФСБ России.

Вторую ключевую угрозу представляет несанкционированный доступ к данным в памяти самого мобильного устройства. Часто корпоративные системы кэшируют данные последнего сеанса связи с сервером, которые сохраняются в памяти устройства и нуждаются в защите. Делается это криптографической «контейнеризацией» либо всего устройства (однако лишь с использованием штатного VPN-клиента Apple или из App Store, опять же с западной криптографией), либо на локальном уровне, когда шифруется контейнер с данными в пределах приложения, что больше соответствует нашим реалиям. Использование одного ключа шифрования для нескольких бизнес-приложений дает возможность обмена информацией между ними без риска утечек. Однако возникает вероятность компрометации самих ключей шифрования. Существуют два способа их размещения: либо в памяти самого

устройства (удобно, но непрактично из-за риска потери устройства и склонности пользователей к подбору простых PIN-кодов), либо на внешнем носителе, что более надежно. Так, российские вендоры уже предлагают соответствующие считыватели для смарт-карт — к примеру, «Алладин Р.Д.», чей продукт будет рассмотрен ниже.

Третьей угрозой безопасности при мобильном доступе является утечка информации по второстепенным или неочевидным каналам. Это могут быть скриншоты, копирование в буфер обмена, функция «открыть в» (Open In) или включенный режим автоматической подстановки слов. Во всех этих случаях либо изображение, либо весь файл покидает криптографический контур исходного приложения или появляется возможность быстрого подбора пароля. Подобные «дыры» в безопасности можно устранить, разрешив сотрудникам копирование и вставку лишь между защищенными бизнес-приложениями.

Четвертая возможная угроза — нарушение целостности данных и программного кода, как правило, вследствие так называемой операции jailbreak, или взлома ОС. Полный контроль за этим из самого приложения невозможен, но при обнаружении факта взлома можно автоматически удалять ключи шифрования и все накопленные защищенными приложениями данные.

Наконец, угрозы безопасности могут возникать на этапе интеграции мобильных устройств в корпоративную среду. Однако специализированные приложения корпоративного класса делают все возможное для бесшовной интеграции с сервисами и системами безопасности (доменная схема аутентификации, встраивание в PKI-среду и т. д.).

Но даже закрыв все вопросы на уровне приложений и инфраструктуры, специалисты сталкиваются с рядом специфических проблем, характерных для доступа мобильных приложений к корпоративным системам через Интернет. В этом случае соединение устанавливается через множество узлов, не являющихся доверенными и надежными для обеих сторон обмена. На этих узлах помимо прочего может осуществляться: а) подмена клиента (собрал достаточную статистику трафика обмена, промежуточный узел может обратиться к серверу, выдав себя за доверенное клиентское устройство); б) подмена сервера (промежуточный узел выдает себя за доверенный сервер для доступа к данным аутентификации пользователя и его рабочим материалам или перенаправляет информацию на подставной сервер). Как правило, средством противодействия таким

угрозам является скрытие содержимого трафика обмена от промежуточных узлов (шифрование, надежная взаимная аутентификация обеих сторон).

Вместе с тем две следующие угрозы не направлены на компрометацию пользователя системы, его мобильного устройства и данных, но препятствуют выполнению его рабочей деятельности, что в условиях использования мобильных решений руководством также может быть весьма опасно. К такого рода угрозам относятся: в) злонамеренный или возникший вследствие технического сбоя отказ в обслуживании, когда владелец мобильного устройства не получает/не передает актуальную информацию (лечится использованием надежных каналов, их дублированием, защитой от DDOS-атак); г) рассинхронизация времени мобильных устройств и корпоративного сервера вследствие территориальной удаленности (устраняется путём использования единого источника времени для всех компонентов корпоративной системы, в том числе удаленных).

На рынке уже начали появляться защищенные решения, максимально учитывающие все угрозы безопасности, обозначенные выше. Одним из них является внешний карт-ридер для Apple iPad/iPhone со смарт-картами, разработанный компанией «Алладин Р.Д.». Роль СКЗИ здесь выполняет смарт-карты — в них вшита собственная операционная система, которую и сертифицирует ФСБ. Ридеры и смарт-карты «Алладина Р.Д.» для безопасной работы с Apple iPad/iPhone сегодня используются в банковской сфере и при работе с электронными госуслугами. Что же касается СЭД, то интеграцию такого аппаратного решения в свои продукты провела лишь компания «Электронные Офисные Системы» (ЭОС). В итоге сегодня приложение iOS2, мобильное автоматизированное рабочее место (АРМ) для работы с СЭД на Apple iPad/iPhone, позволяет обеспечить безопасную работу сразу по всем направлениям: подписание документов усиленной квалифицированной электронной подписью (самым защищенным типом ЭП), проверка сертификатов, шифрование, аутентификация, защита канала в соответствии с ГОСТ.

В то же время помимо iOS2 линейка мобильных решений ЭОС включает в себя также «АРМ Руководителя» для Windows 7 и «АРМ Руководителя» для Windows 8, где для обеспечения безопасности используется система криптографического обеспечения КАРМА собственной разработки, позволяющая работать практически с любыми отечественными и зарубежными криптопровайдерами.

▶ тривать социальность как альтернативу бюрократическому стилю управления, делегирование ответственности за достижение бизнес-результатов на уровень конечных исполнителей, то возникают мысли об изменении моделей бизнеса. При этом возрастает практическая ценность руководителя. Вместо рассмотрения задач своих подчиненных он может тратить больше времени на принятие ответственных решений и реализацию собственных замыслов. Мобильные технологии быстро нашли свое место в инфраструктуре СЭД благодаря популярности мобильных устройств и их восприимчивости к контенту. Но доступа к информации из любого места в любое время уже недостаточно. Настало время подумать о контекстно-оптимизированных приложениях, которые учитывают

информацию о намерениях, о предыстории, окружении, обстановке, деятельности, о планах и приоритетах, тем самым позволяя непрерывно сохранять вовлеченность в деловой контекст. Много говорят о предиктивной аналитике. При этом утверждается, что аналитика большого контента помогает решать практически любые проблемы в бизнесе. Однако недостаточно просто внедрить новую технологию. Необходимо понимать, как правильно ее использовать, как с ее помощью можно улучшить бизнес. Не исключено, что для получения реального эффекта разбираться в современных аналитических технологиях придется менеджменту».

Что касается облаков, то Вадим Ипатов уверен, что за ними, безусловно, большое будущее. Но сейчас, по его мнению,

эта модель «страшно далека от народа» и пытается снискать доверие путем «разрушения облачных мифов» (о ненадежности, о проблемах безопасности и пр.). Облачной СЭД еще предстоит путь преобразования в интересах быстрого разветвления.

Технический директор компании ITD Systems Алексей Васюков в качестве наиболее важной тенденции в долгосрочной перспективе называет консьюмеризацию, возможность создания систем, «дружественных к пользователям», способных гибко адаптироваться к требованиям клиента, в первую очередь в плане пользовательского интерфейса. Тут стоит отметить, что на одной из недавних СЭД-конференций очень четко прозвучала мысль о том, что именно удобство работы конечных пользователей опре-

деляет успех внедрения и эксплуатации СЭД, и в рейтинге приоритетов такие характеристики, как функционал, масштабируемость и производительность, занимают следующие позиции.

Развивая свою мысль, г-н Васюков говорит о том, что требования к ЕСМ все чаще формируют бизнес-подразделения, и их пользователи хотят получить от корпоративной системы ту же простоту и гибкость, которую дают публичные интернет-сервисы. Темы, которые сегодня активно развиваются, — мобильность, облака, социализация — это во многом следствие такого запроса со стороны бизнес-пользователей. Процесс требует времени, но в долгосрочной перспективе может переформатировать весь рынок. Уже сейчас все чаще заказчик хочет

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

СЭД в органах государственной власти: как не ошибиться при выборе и внедрении

Опыт внедрения СЭД CompaqMedia делится Александр Долгих, заместитель директора МКУ «Служба информационного обеспечения», г. Калуга.

С чего и когда началась история электронного документооборота в г.Калуга?

Я пришел в информационное управление Городской Управы Калуги в 2004 г. В этот период в организации действовали четыре информационных системы, в том числе программа компании «ИнтерТраст» OfficeMedia, выполнявшая функции регистрации и сканирования документов. Почему СЭД не работала полноценно? Неправильно было проведено внедрение, отсутствовала необходимая подготовка для успешной эксплуатации. К 2008 г. стало понятно, что дальше так жить нельзя.

Как выбирали новую систему, как проходило внедрение?

Мы искали систему на платформе IBM Domino/Notes. После обсуждения решили ставить СЭД CompaqMedia как более «продвинутой» разработку компании «ИнтерТраст». Четыре руководителя прошли обучение, и с января 2009 г. система была запущена в эксплуатацию. Две недели после её запуска я про себя называю «черными»: на месте не сидели, бегали с сотрудниками, прошедшими обучение, по рабочим местам и показывали, рассказывали, объясняли... Постепенно стали увеличивать количество рабочих мест и функционал. Начали с канцелярии, дошли до помощников и руководителей, потом подключили исполнителей и руководителей среднего звена.

Кто сегодня использует СЭД?

Сейчас в электронном документообороте участвуют все подразделения калужской Городской Управы, это более 700 исполнителей (из них 45 делопроизводителей). Особенно он важен для Управления по работе с населением, имеющего представительства в области, в том числе в сельских районах.



Александр Долгих

Что можно сказать об итогах внедрения?

Полностью реализован внутренний электронный документооборот между подразделениями Городской Управы. Раньше письмо из одного подразделения в другое могло идти несколько дней, при том, что люди сидят на разных этажах одного здания. СЭД эту проблему сняла. Для всех подразделений Управы используется единая СЭД, один комплект баз данных. Документ регистрируется только один раз (мы просмотрели это у наших коллег из ЯНАО), что позволяет избежать дублирования и экономить самый ценный ресурс — время. Повысилась прозрачность работы: не теряется связность между входящим и исходящим документом, видна его дальнейшая судьба и т. п.

Зачем все-таки органам государственной власти нужна СЭД?

Основная задача ОГВ — оказание услуг населению и организациям. Этот процесс

связан с обработкой большого массива документов. Например, у нас за 2011 г. только входящих и исходящих документов было около 130 тыс. А с обращениями граждан набралось бы порядка 150 тыс. При этом еще проблемы хранения и поиска, а также стоимость бумаги. В этих условиях задачей СЭД является обработка данных и обеспечение соответствующей деятельности ОГВ (регистрация, контроль исполнения, поиск документов и т. п.).

На что ориентироваться при выборе СЭД?

Приведу несколько вопросов, ответы на которые помогают сориентироваться:

1. Есть ли сертификат ФСТЭК — соответствует ли система современным требованиям законодательства?
2. Готова ли СЭД работать с большим количеством пользователей и документов, предусмотрено ли её масштабирование?
3. Поддерживается ли мультиплатформенность хотя бы в серверной части?
4. Есть ли система построения отчетов? Результат внедрения нужно будет измерить!
5. Есть модульность? Если вместо доработки закупить и поставить новый модуль, это значительно сэкономит время и средства.
6. Имеет ли система открытый исходный код и можно ли внести в нее изменения и произвести доработки?

В каких случаях может возникнуть необходимость модифицирования системы?

Вот свежий пример: в этом году вышел и рекомендован правительством типовой классификатор обращений граждан. Мы позвонили в компанию «ИнтерТраст» и спросили — что делать? Оказалось, что они уже реализовали эти требования, можно брать и пользоваться.

Что еще нужно учесть для того, чтобы внедрение было успешным?

Существует несколько факторов. Самый значимый — человеческий. В наи-

большей степени в организации всё зависит, конечно, от руководителя, от его заинтересованности в СЭД. Требования руководства к СЭД: простое и удобное использование и соответствие привычным процедурам работы с документами. Сейчас у нас проходит тестовую эксплуатацию мобильное решение CompaqMedia, удовлетворяющее этим критериям.

Второй фактор — финансы. Чтобы купить СЭД сегодня, нужно запланировать покупку в прошлом году. Мы, чтобы снизить стоимость внедрения, проводили его самостоятельно и поэтапно, начав с небольшого количества лицензий для делопроизводителей.

Третий фактор — ИТ-инфраструктура. Она должна соответствовать современным требованиям. Бесперебойное питание, современные каналы связи (мы используем ВОЛС), рабочее состояние серверов и парка устройств. Обязанность ИТ-специалиста — регулярный мониторинг всего перечисленного.

По каким критериям можно оценить эффективность внедрения?

Во-первых, материальные выгоды. Это экономия на расходных материалах, на курьерской доставке и т. п., снижение затрат на хранение бумажных документов. Во-вторых, сокращение времени на поиск и доставку документов, на их разработку и согласование. И, как следствие, снижение нагрузки на исполнителей и регистраторов.

Что вы думаете о новой версии СЭД CompaqMedia 4?

Да, мы планируем переходить на нее. Нам интересны и новый интерфейс на «тонком» клиенте (на Java), и новые способы работы и планирования, и применение адаптивного кейс-менеджмента, и мобильные рабочие места для руководителей и сотрудников, и «социальные» инструменты для оперативного взаимодействия сотрудников разных подразделений.

ИТ-инновации...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

«сам себе всё настроить». Не так давно это казалось немислимым — каждый ЕСМ-проект был уникальным, длился по году и более. Особенно ярко запрос на «простую ЕСМ» проявляется среди малых и средних компаний, а это именно тот сегмент, в котором спрос активно растет. Соответственно появляются новые продукты и облачные сервисы, которых пару лет назад просто не существовало. Те из них, которые выживут, вполне могут постепенно войти и в крупный бизнес.

«Новшества становятся инновациями только в том случае, если они приносят реальную пользу людям». Отталкиваясь от этого постулата, директор по перспективным исследованиям компании Digtum Максим Галимов говорит, что лично для него наиболее интересны те инновации, в которых осуществляется переход от потенциальных возможностей к реальным внедрениям. Такими в России, например, по его мнению, являются облака в ЕСМ да и вообще в автоматизации бизнеса (и технологии, и бизнес-модель). Он также выражает солидарность в понимании значимости консьюмеризации, подчеркивая при этом, что тут речь идет об очень большом спектре различных техник и подходов к улучшению взаимодействия пользователя и информационной системы, включая и переход к мобильным технологиям, и новые интерфейсы, и вообще новые сценарии работы с информацией. И еще он отмечает перспективность геймификации, которая уже сейчас начинает внедряться, правда, пока в основном в сфере обучения работе в системе, хотя это, конечно, тоже очень важный аспект успешного внедрения. Хотя геймификация — это слабо осво-

енная область и сравнительно новый термин, очень похожий на маркетинговый шум, хочется отметить, что в основе этого подхода к мотивации лежит глубокая и интересная теория, выходящая далеко за рамки ИТ. Эксперт уверен: геймификация ещё докажет свое право на существование.

Главный ЕСМ-архитектор компании «Логика бизнеса» (группа компаний «АйТи») Олег Бейлезон начал свой ана-

Не каждое новшество является инновацией, оно становится ею только в том случае, если обеспечивает качественный рост эффективности и востребовано рынком. То есть инновация — это новшество, обеспечивающее повышение эффективности на качественно более высоком уровне.

лиз современных инноваций с «хорошо забытого старого», отметив актуальность систем потокового ввода и распознавания документов, которые способны ускорить переход на безбумажные технологии хранения и обработки документов и существенно повысить производительность труда. С этим тезисом нельзя не согласиться, причем речь идет не только о потоковом вводе. Действительно, активные разговоры на эту и другие подобные темы (например, об управлении Web-контентом в варианте интеграции с СЭД) на рынке продолжают уже много лет, и порой кажется, что все эти новшества давно стали «общеизвестными». Но на самом деле это зачастую не так. Разговоры идут давно,

а широкое внедрение идей и соответствующих технологий начинается только сейчас.

Далее г-н Бейлезон говорит о перспективности (и даже актуальности уже сегодня) социальных технологий. Обеспечение лучшей социальной связности внутри организации может породить серьезный экономический эффект. Главное здесь — избежать неверных путей и не трактовать социальность в примитивном понимании «давайте сделаем СЭД в виде сети ВКонтакте». «Социальная парадигма совместной работы еще только формируется, подбираются наиболее удобные и полезные инструменты, — поясняет он. — Думаю, в течение года-двух на рынке появятся сбалансированные и высококачественные социальные продукты». А вот в отношении трендов консьюмеризации и геймификации, которым ряд экспертов пророчат большое будущее, он высказывает определенные сомнения: «На мой взгляд, сторонники этих идей исходят из постулатов, что современному цивилизованному работнику мало традиционных мотиваций для работы — и его надо еще развлекать на рабочем месте. Но экономика сейчас находится на пороге кризиса, который неизбежно приведет к дефициту рабочих мест и увеличению конкуренции на рынке труда. Соответственно необходимость предприятий конкурировать за работников станет не такой уж насущной. Поэтому придавать это значение слишком большое значение второстепенным характеристикам используемых систем нет большого смысла. Да, СЭД (как и любая другая информационная система) должна быть удобной и в максимальной степени соответствовать современному user experience, поскольку это естественным путем снижает порог обучения и уменьшает накладные расходы (на «поиск кнопки») при использовании

такой системы. Но главное — без фанатизма».

Что касается интересных аналитических технологий, то здесь эксперт отмечает инструменты, позволяющие вычленивать смыслы и классификации из неструктурированных информационных единиц и создавать аналитику по обычным документам. Таким образом можно получать аналитические данные из массивов информации, которые раньше анализу не поддавались. Еще один аналитический аспект — социальная аналитика, когда анализируются не просто документы, но и направления их движения в организации, группы участников, работающих над документами, сети сотрудников. Такая аналитика имеет ценность, например, для HR-подразделений, может дать интересную картину накопления и распространения знаний внутри предприятия.

«Сегодняшние СЭД представляют собой массовые корпоративные приложения и не чужды ни одной ИТ-инновации», — начав с этого исходного тезиса, председатель совета директоров компании «Электронные офисные системы» Владимир Баласанян далее перешёл к анализу наиболее интересных, на его взгляд, тенденций развития ИТ и СЭД.

Он считает, что отечественные облачные решения пока делают еще только самые первые шаги на рынке, идет накопление опыта использования СЭД, установленных в ЦОДах, по модели SaaS. Дальнейшее развитие облачных сервисов документооборота во многом зависит от того, насколько динамично будут развиваться такого рода проекты. В целом же он согласен с тем, что если говорить о ключевой и наиболее многообещающей тенденции, то это именно уход СЭД в «облака» и превращение их в «сервисы».

По мнению Владимира Баласаняна, мобильность в использовании СЭД се-

годня является прерогативой руководителей высшего звена. Именно на этом контингенте пользователей в полной мере отрабатываются консьюмеризация и модель BYOD (Bring your own device). Что касается других категорий работников, то говорить о подобных тенденциях пока рано. Как правило, предполагается, что они должны работать с документами в офисе. Это связано и с организационно-технологическими принципами работы, и с необходимостью использовать профессиональные устройства и программное обеспечение, и с соображениями безопасности.

Что касается социальных технологий, то их отдельные элементы, такие, например, как чаты или блоги, проникают в СЭД. Но говорить о сколько-нибудь серьезной тенденции движения СЭД в сторону социальных сетей пока не приходится. Политики доступа к документам и процессам, принятые в документообороте, прямо противоположны политикам в сетях социального общения. Традиционная практика предполагает максимально жесткое ограничение прав доступа к деловым процессам для всех лиц, непосредственно в них не участвующих.

Инновации и развитие рынка СЭД/ЕСМ

Использование инноваций — это один вопрос, другой же состоит в том, как они влияют на развитие рынка систем электронного документооборота. Его дополняет третий — каков реальный эффект от их применения в плане эффективности внедрения и эксплуатации таких систем?

Обсуждая эти аспекты, Алексей Васюков подчеркивает, что для ЕСМ-систем сейчас наиболее интересны возможности, которые привлекают к ним бизнес-пользователей. Именно ЕСМ может стать основ-

ной рабочей средой квалифицированных сотрудников “интеллектуального труда” (knowledge workers) и обеспечить повышение эффективности работы компании в целом. Но для этого нужно, чтобы сотрудники сами захотели им пользоваться. При этом, безусловно, важны вопросы интерфейсов и мобильного доступа. Однако более важный фактор — простота настройки и персонализации для самих пользователей. Сотрудники, которые создают основную бизнес-ценность компании, невозможно уложить в строгие рамки регламентов. Если ЕСМ-система внедряется не только “для учета и контроля”, но и “для эффективности работы”, то она должна предусматривать гибкое управление кейсами, функции совместной работы над документами, социальные механизмы для выстраивания горизонтальных связей между людьми.

Максим Галимов отмечает, что интерес к новинкам есть всегда, причем на самых ранних стадиях их освоения разработчиками. Даже на первых пробных этапах, когда вендоры только примеряют ту или иную технологию к своим продуктам и потребителям, есть компании, готовые вместе с вендорами пройти первые шаги. И эта тенденция в последнее время усиливается. Но не все новинки впоследствии используются. По мнению эксперта, одна из причин этого (хотя, возможно, и не главная) — слабая информированность потребителя. Так, недавно проведенный опрос пользователей о том, какие инновации они хотели бы видеть в системе, показывает, что люди довольно часто называют вещи, которые уже присутствуют в ней. С другой стороны, реализации некоторых требований пользователи ожидают месяцами и даже годами. В этих условиях вендору очень непросто балансировать между запросами сотен тысяч

пользователей и своим видением инновационного развития.

В целом, конечно, предсказать влияние той или иной инновации на развитие рынка СЭД/ЕСМ очень сложно. Отметим этот момент, Антон Иванов говорит о том, что слишком много факторов влияет на баланс процесса: “С одной стороны, присутствие заинтересованного заказчика может дать колоссальный толчок к развитию практически любой инновации. С другой — могут произойти и негативные события, влияние которых затормозит, а то и вовсе ограничит развитие той или иной инновации. Согласитесь, такие перспективные направления, как облака и мобильность, до сих пор вызывают определенное недоверие у заказчика. Ведь уровень ответственности за сохранность информации при использовании подобных инноваций довольно сложно регулируется. Тем не менее преимущества их использования настолько высоки, что многие серьезные и ответственные потребители идут на определенные риски, связанные с возможными дополнительными расходами на обеспечение безопасности информации”.

Наталья Львова подчеркивает, что в целом заказчики готовы платить, в том числе и за инновационные решения: рынок СЭД в России активно растет. Важным моментом здесь выступает возможность посчитать окупаемость внедряемых решений, а также оценить их безопасность и надежность в использовании. Так, например, окупаемость систем потокового ввода документов подсчитывается весьма прозрачно. Возврат инвестиций по внедрению подобного класса систем происходит в среднем в течение одного финансового года, что позволяет компаниям достаточно смело инвестировать подобные системы. К тому же есть множество

примеров уже реализованных проектов, на которые заказчики могут равняться.

Препятствия на инновационном пути

Понятно, что восприятие новшеств на рынке — процесс неравномерный, одни категории заказчиков готовы к ним в большей степени, другие в меньшей. Да и вендоры по-разному видят значимость и перспективность тех или иных технологий и моделей их применения. Есть объективные и субъективные проблемы: отсутствие соответствующего отраслевого опыта, препятствия в виде устаревшей нормативно-законодательной базы, недостаточная проработка технологий и методов их применения.

Говоря о готовности заказчиков, Олег Бейлезон напоминает, что большинству из них присущ здоровый консерватизм при выборе решений и что инновации приживутся, если они в конечном итоге повышают эффективность работы. Безусловно, вендорам хотелось бы, чтобы заказчики более позитивно реагировали на инновационные решения, если же такого не происходит, то это сигнал о том, что просветительская работа в отношении инноваций ведется слабо. Либо данная инновация сейчас не востребована и следует подумать о ее практической пользе.

Наталья Львова также отмечает, что заказчики осторожно относятся к быстрому внедрению новых технологий: “Даже если компания и решится на эксперимент по использованию новых технологий, она будет считать это своим конкурентным преимуществом и постарается как можно дольше сохранить данный факт в тайне. Однако большинство заказчиков не готово вкладываться в новые технологии, пока они представлены на уровне идеи

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶



ЛОГИКА БИЗНЕСА



Построенная на СПО Alfresco, открытая к интеграции и расширению сервисная ЕСМ-платформа



Решение для хранения и использования электронной информации



Электронный документооборот на платформе IBM Notes



Решение для защищенного документооборота (электронная подпись)



Универсальный мобильный клиент iPad для любых СЭД



Централизация финансовой функции на платформе IBM FileNet



Технологии анализа структурированной правовой информации



Документооборот в органах госвласти на СПО-платформе 4J

PC WEEK

RUSSIAN EDITION

КОРПОРАТИВНАЯ ПОДПИСКА

Уважаемые читатели!

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

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

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

Название организации: _____

Почтовый адрес организации: _____

Индекс: _____ Область: _____

Город: _____

Улица: _____ Дом: _____

Фамилия, имя, отчество: _____

Подразделение / отдел: _____

Должность: _____

Телефон: _____ Факс: _____

E-mail: _____ WWW: _____

(Заполните анкету печатными буквами!)

1. К какой отрасли относится Ваше предприятие?

- Энергетика
- Связь и телекоммуникации
- Производство, не связанное с вычислительной техникой (добывающие и перерабатывающие отрасли, машиностроение и т. п.)
- Финансовый сектор (кроме банков)
- Банковский сектор
- Архитектура и строительство
- Торговля товарами, не связанными с информационными технологиями
- Транспорт
- Информационные технологии (см. также вопрос 2)
- Реклама и маркетинг
- Научно-исследовательская деятельность (НИИ и вузы)
- Государственно-административные структуры
- Военные организации
- Образование
- Медицина
- Издательская деятельность и полиграфия
- Иное (что именно) _____

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

- Системная интеграция
- Дистрибуция
- Телекоммуникации
- Производство средств ВТ
- Продажа компьютеров
- Ремонт компьютерного оборудования
- Разработка и продажа ПО
- Консалтинг
- Иное (что именно) _____

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

- Госпредприятие
- ОАО (открытое акционерное общество)
- ЗАО (закрытое акционерное общество)
- Зарубежная фирма
- СП (совместное предприятие)
- ТОО (товарищество с ограниченной ответственностью) или ООО (общество с ограниченной ответственностью)

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

- Дирекция
- Информационно-аналитический отдел
- Техническая поддержка
- Служба АСУ/ИТ
- ВЦ
- Инженерно-конструкторский отдел (САПР)
- Отдел рекламы и маркетинга
- Бухгалтерия/Финансы
- Производственное подразделение
- Научно-исследовательское подразделение
- Учебное подразделение
- Отдел продаж
- Отдел закупок/логистики
- Иное (что именно) _____

5. Ваш должностной статус (отметьте только один пункт)

- Директор / президент / владелец
- Зам. директора / вице-президент
- Руководитель подразделения
- Сотрудник / менеджер
- Консультант
- Иное (что именно) _____

6. Ваш возраст

- До 20 лет
- 21–25 лет
- 26–30 лет
- 31–35 лет
- 36–40 лет
- 41–50 лет
- 51–60 лет
- Более 60 лет

7. Численность сотрудников в Вашей организации

- Менее 10 человек
- 10–100 человек
- 101–500 человек
- 501–1000 человек
- 1001–5000 человек
- Более 5000 человек

8. Численность компьютерного парка Вашей организации

- 10–20 компьютеров
- 21–50 компьютеров

- 31–100 компьютеров
- 101–500 компьютеров
- 501–1000 компьютеров
- 1001–3000 компьютеров
- 3001–5000 компьютеров
- Более 5000 компьютеров

9. Какие ОС используются в Вашей организации?

- DOS
- Windows 3.xx
- Windows 9x/ME
- Windows NT/2K/XP/2003
- OS/2
- Mac OS
- Linux
- AIX
- Solaris/SunOS
- Free BSD
- HP/UX
- Novell NetWare
- OS/400
- Другие варианты UNIX
- Иное (что именно) _____

10. Коммуникационные возможности компьютеров Вашей организации

- Имеют выход в Интернет по выделенной линии
- Объединены в intranet
- Объединены в extranet
- Подключены к ЛВС
- Не объединены в сеть
- Dial Up доступ в Интернет

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

Да Нет

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

Да Нет

13. Сколько серверов в сети Вашей организации?

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

- ЕС ЭВМ
- IBM
- Unisys
- VAX
- Иное (что именно) _____
- Не используются

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

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

16. Какое прикладное ПО используется в Вашей организации?

- Средства разработки ПО
- Офисные приложения
- СУБД
- Бухгалтерские и складские программы
- Издательские системы
- Графические системы
- Статистические пакеты
- ПО для управления производственными процессами
- Программы электронной почты
- САПР
- Браузеры Internet
- Web-серверы
- Иное (что именно) _____

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

- “1С”
- “Айти”
- “Галактика”
- “Парус”
- BAAN
- Navision
- Oracle
- SAP
- Epicor Scala
- ПО собственной разработки
- Иное (что именно) _____

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

Да Нет

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

Да Нет

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

- Adabas
- Cache
- DB2
- dBase
- FoxPro
- Informix
- Ingress
- MS Access
- MS SQL Server
- Oracle
- Progress
- Sybase
- Иное (что именно) _____

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

- Принимаю решение о покупке (подписываю документ)
- Составляю спецификацию (выбираю средства) и рекомендую приобрести
- Не участвую в этом процессе
- Иное (что именно) _____

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

- Системы**
- Мэйнфреймы
 - Миникомпьютеры
 - Серверы
 - Рабочие станции
 - ПК
 - Тонкие клиенты
 - Ноутбуки
 - Карманные ПК
- Сети**
- Концентраторы
 - Коммутаторы
 - Мосты
 - Шлюзы
 - Маршрутизаторы
 - Сетевые адаптеры
 - Беспроводные сети
 - Глобальные сети
 - Локальные сети
 - Телекоммуникации
- Периферийное оборудование**
- Лазерные принтеры
 - Струйные принтеры
 - Мониторы

- Сканеры
 - Модемы
 - ИБП (UPS)
- Память**
- Жесткие диски
 - CD-ROM
 - Системы архивирования
 - RAID
 - Системы хранения данных
- Программное обеспечение**
- Электронная почта
 - Групповое ПО
 - СУБД
 - Сетевое ПО
 - Хранилища данных
 - Электронная коммерция
 - ПО для Web-дизайна
 - ПО для Интернета
 - Java
 - Операционные системы
 - Мультимедийные приложения
 - Средства разработки программ
 - CASE-системы
 - САПР (CAD/CAM)
 - Системы управления проектами
 - ПО для архивирования
- Внешние сервисы**
- Ничего из вышеперечисленного
 47.

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

- Более чем для одной компании
- Для всего предприятия
- Для подразделения, расположенного в нескольких местах
- Для нескольких подразделений в одном здании
- Для одного подразделения
- Для рабочей группы
- Только для себя
- Не влияю
- Иное (что именно) _____

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

- “Демос”
- MTU-Интел
- “Релком”
- Combellga
- Comstar
- Golden Telecom
- Equant
- ORC
- Telmos
- Zebra Telecom
- 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

ИТ-инновации...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 21

и нет “готового продукта”, работающей реализации этой идеи применительно к решению конкретных задач. Возможно, на рынке не хватает евангелистов, людей, которые разъяснили бы заказчикам взаимосвязь этих идей с конкретными нуждами заказчика — сегодняшними и завтрашними. Чем выше спрос, тем больше стимулов для вендоров готовить прототипы и реальные продукты, решающие новые сложные задачи и предоставляющие новые интересные возможности”. Она указывает на то, что для российского рынка СЭД важным вопросом остается формализация юридического статуса электронных документов во всей системе экономических взаимодействий; отсутствие такого рода законодательной регламентации заставляет организации по-прежнему считать бумагу первичной и существенно усложняет внедрение СЭД-инноваций.

А вот Антон Иванов настроен весьма оптимистично, выражая уверенность, что каких-либо определенных препятствий на пути внедрения инноваций сегодня нет. Процесс идет естественным путем и не нуждается в искусственном ускорении. Любая идея должна созреть. Кавалерийский наскок не всегда дает положительные результаты. Внедрение любой инновации прежде всего сводится к поиску общего знаменателя между потребителем, имеющим список задач, и разработчиком, предлагающим список программных продуктов. И если при внедрении проверенных и не раз обкатанных решений особых проблем не возникает, то внедрение инноваций требует взвешенного конструктивного диалога, начиная с общей постановки задачи и заканчивая проработкой мельчайших деталей. Ведь каждая упущенная на этапе проектирования мелочь чревата затягиванием сроков, ростом стоимости, чрезмерным усложнением проекта и, как результат, потерей доверия потребителя и разработчика друг к другу. Что касается нормативной базы, то она создается, как правило, для регулирования уже готового процесса и зачастую требует внесения корректировок в инновационные проекты, это естественно.

Никто не может заранее сказать, окажутся ли новые идеи полезными, а значит, и жизнеспособными в будущем. Именно поэтому тут никак нельзя отказаться от метода “проб и ошибок”. Об этом важном моменте напоминает Алексей Васюков: “Рынок сейчас активно экспериментирует — нынешние игроки пробуют добавлять в свои продукты новые возможности, возникают новые игроки с новыми продуктами. При этом растет спрос со стороны недавно практически не занятого сегмента малых и средних компаний, что только подогревает активность разработчиков”. Хотя при этом на рынке наблюдается и определенная инертность всех его участников. Эксперт указывает на то, что существующие ЕСМ-решения построены в ста-

рой парадигме, решают свои задачи, и кардинально менять их вряд ли возможно. Новые продукты еще не имеют достаточной истории, заказчики с большой осторожностью относятся к ним. Но это все абсолютно нормальный процесс: заметное изменение рынка не может произойти мгновенно.

Максим Галимов уверен, что ключевой задачей для ЕСМ-вендоров на ближайшие пять-шесть лет должна стать специализация предложения как в разрезе бизнес-задач, так и в разрезе портретов пользователей. Иными словами, потребителю нужно предлагать больше систем, сервисов и клиентских приложений, которые могли бы эффективно и интеллектуально решать узкие задачи и взаимодействовать между собой. В качестве другой важной задачи для отрасли он называет снижение уровня “российской специфики” и в законодательстве, и в деловой практике, и в программных продуктах. Привлечение и экспорт инноваций должны стать более интенсивными. И еще одна актуальная проблема — закрепление и расширение доверия потребителей к появившимся в последние годы технологиям, например к электронным документам или облачным решениям. Для этого нужно, чтобы накопилась положительная практика, а законодательство поддержало бы сложившиеся нормы.

Как решать отраслевые проблемы?

Проблемы есть, но как их решать? Какова роль в этом деле производителей, что должен делать регулятор? А может быть, никаких особых усилий предпринимать и не нужно, а надо просто ждать, когда рынок “созреет”?

Отвечая на эти вопросы, Олег Бейлезон подчеркивает, что внедрение инноваций не самоцель — оно может быть задачей для обеспечения бизнес-целей. Рынок ЕСМ-платформ в целом постоянно генерирует новые идеи и методы их воплощения в реальность, поставщики стараются постоянно предлагать заказчикам новые подходы и варианты использования. За мировыми вендорами платформ следуют, хоть и с некоторым отставанием, российские СЭД-разработчики, разворачивающие свои “традиционные” системы в сторону следования современным трендам. Те, кому такое движение не удается, просто потихоньку уходят с рынка. “За инновационность в этой сфере можно не волноваться, был бы спрос”, — делает вывод эксперт.

“Инновации не самоцель”, — с этого тезиса начинает говорить и Антон Иванов, напоминая о том, что никто не собирается отменять проверенные временем методы и технологии: “Забивать гвозди молотком не инновационно, но тем не менее эффективно. Для инновационного развития направления СЭД/ЕСМ нужна только потребность заказчика в именно таком развитии нужных ему систем. Как минимум постановка задачи должна допускать в качестве одного из вариантов решения применение инноваций. В таком

случае инновационные решения возможны в инициативном порядке и имеют смысл прежде всего для наработки опыта с целью дальнейшего внедрения подобных инноваций как проверенного и эффективного решения, имеющего определенную репутацию. При этом нужно понимать, что жизнь не стоит на месте, спектр возможностей СЭД/ЕСМ расширяется, и большинство потребителей, увидев, какие преимущества дает использование новых технологий, уже вовсе не боятся ими воспользоваться. Чем больше заказчик знает не только о возможностях той или иной инновации, но и об опыте ее использования, тем охотнее он идет на её внедрение”.

Наталья Львова указывает на интересный аспект темы: в быстро меняющемся мире технологий инновации в управлении информацией должны рождаться сразу вслед за инновациями в методах и инструментах для создания этой информации. Заказчикам нужно активно следить за появлением новых источников важной для бизнеса информации, за изменениями привычек пользователей, вовремя ставить необходимые требования перед производителями систем. А компании-разработчики, в свою очередь, должны вести просветительскую деятельность, помогая заказчикам предотвращать проблемы “завтрашнего дня”, стараясь делать это не только на словах, но и показывая максимально приближенные к “боевым условиям” прототипы.

Алексей Васюков, возвращаясь к конкретной теме СЭД/ЕСМ, высказывает мнение о том, что на рынке нужно формировать понимание, что такое “современные системы управления документами”, и постоянно заниматься обновлением этого понятия по мере появления новых возможностей, которые постепенно становятся стандартом де-факто.

Говоря о препятствиях перед инновационным развитием СЭД в России, Владимир Баласанян возвращается к давней и до сих пор не решенной проблеме перехода к реальной работе именно с электронными документами: “До сих пор СЭД остаются средством обслуживания/дополнения бумажного документооборота, при котором подлинники документов изготавливаются и хранятся в бумажной форме. Поэтому СЭД в своем развитии являются “заложниками” бумажного делопроизводства. Сегодня главная для рынка задача — переход к работе с электронными подлинниками. СЭД, в которых будут обрабатываться и храниться электронные подлинники, станут ключевым инструментом ежедневной деловой деятельности “информационного общества”. Вот тогда они, как губка, будут впитывать все ИТ-инновации. Как решить эту проблему? Государство должно перейти к реальному регулированию отрасли. В первую очередь требуется разработка и принятие нормативных документов, делающих работу с электронными подлинниками не только легальной, но и обязательной”.

РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

• “Пресса России.

Объединенный каталог” (индекс 44098) ОАО “АРЗИ”
Альтернативная подписка в агентствах:

• ООО “Интер-Почта-2003” — осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ.

Тел./факс (495) 580-9-580; 500-00-60;

e-mail: interpochta@interpochta.ru; www.interpochta.ru

• ООО “Агентство Артос-ГАЛ” — осуществляет подписку всех государственных библиотек, юридических лиц в Москве, Московской области и крупных регионах РФ.

Тел./факс (495) 788-39-88; e-mail: shop@setbook.ru; www.setbook.ru

• ООО “Урал-Пресс” г. Екатеринбург — осуществляет подписку крупнейших российских предприятий в более чем 60 своих филиалах и представительствах.

Тел./факс (343) 26-26-543

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

PCWEEK RUSSIAN EDITION

№ 29 (849)

БЕСПЛАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

1С 1
 АЙТИ 21
 IBM 5
 KRAFTWAY 7
 OCS 2
 RICOX 9

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

ВЫБЕРИ

ЧЕВИДНОЕ!



ПОДПИШИСЬ

НА 2013 ГОД

Я подписываюсь

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

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

Копия квитанции об оплате от _____ с отметкой банка прилагается



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