



PCWEEK

RUSSIAN EDITION

СК ПРЕСС 18+

№ 35 (855) • 17 ДЕКАБРЯ • 2013 • МОСКВА

<http://www.pcweek.ru>

1C
ФИРМА "1С"

XIV Международная научно-практическая конференция

Новые информационные технологии в образовании

28–29 января 2014 года
Москва, гостиница «Космос»

www.1c.ru/educonf

Samsung выпустила терабайтный SSD для ноутбуков

СЕРГЕЙ СТЕЛЬМАХ

Компания Samsung анонсировала 1,8-дюймовый твердотельный накопитель 840 EVO с интерфейсом mSATA (mini Serial ATA) и рекордным на данный момент объемом 1 Тб. Как заявляет производитель, накопитель на 40% меньше по толщине (3,85 мм) и в 12 раз — по массе (8,5 г)

сходно с 2,5-дюймовыми решениями.

Новинка построена на высокопроизводительных микросхемах флэш-памяти типа NAND ёмкостью 128 Гбит, выполненных по 10-нм техпроцессу. Всего Samsung на компактный модуль mSATA установила четыре чипа флэш-памяти TLC ёмкостью по 256 Гб. Массовое производство этих чипов началось в апреле. Максимальная скорость чтения 840 EVO составляет 540 Мб/с, а максимальная скорость записи — 520 Мб/с. Производительность случайного чтения и записи блоками по 4 Кб составляет 98 тыс. и 90 тыс. IOPS соответственно.

Устройство поддерживает технологию TurboWrite, функцию 256-разрядного AES-шифрования и поставляется с ПО Samsung Magician 4.3, которое позволяет достичь скорости чтения 1000 Мб/с при активации режима RAPID (Real-time Accelerated Processing of I/O Data).

Устройство поступит в продажу до конца года, но сколько оно будет стоить, пока не сообщается. Известно, что помимо

терабайтной версии выйдут накопители на 120, 250 и 500 Гб в том же форм-факторе.



Samsung 840 EVO — первый в мире 1,8-дюймовый mSATA-SSD ёмкостью 1 Тб

в сравнении со стандартными 2,5-дюймовыми жесткими дисками. При этом по характеристикам устройство

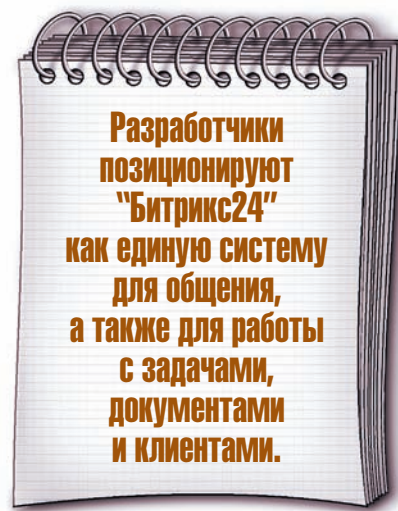
Три важные обновления “Битрикс24”

ВЛАДИМИР МИТИН

В декабре компания “1С-Битрикс” анонсировала очередные обновления облачного сервиса “Битрикс24” и очень близкого к нему по функционалу коробочного продукта “1С-Битрикс: Корпоративный портал 14.1”. Основных обновлений три — телефонные звонки, облачный диск и “живая” CRM. Кроме того, появляется возможность вести ресурсный учет в задачах и получать отчеты о том, сколько времени потрачено на их выполнение. А ещё клиентов сервиса “Битрикс24” ожидает обновленное мобильное приложение, особенностью которого является возможность работать в офлайне и автоматически синхронизировать внесенные изменения при появлении доступа в Интернет.

Напомним, что разработчики позиционируют “Битрикс24” как единую систему для общения, а также для работы с задачами, документами и клиентами. Сервис работает с 12 апреля 2012 г. и ныне, по уверениям его разработчиков, насчитывает свыше 100 тыс. платных и бесплатных клиентов. При этом бесплатные клиенты поддерживают тарифный план “Проект”, а платные — “Команда” (раньше его стоимость составляла 4999 руб./мес.) или “Компания” (9999 руб./мес.). Различаются эти тарифные планы мак-

симально допустимым количеством пользователей, доступным им облачным пространством и перечнем функциональ-



ных возможностей. В сентябре этого года сообщалось, что среди клиентов данного сервиса есть компании, насчитывающие 1600 сотрудников и использующие до 55 Гб облачного пространства. Соотношение между платными и бесплатными клиентами сервиса компания-разработчик не раскрывает.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ►

В НОМЕРЕ:

Бюджетные модели мониторов Dell **2**

Портал строительного объекта **9**

Проблемы доступа **11**

Банки против фрода **12**

ИТ: прогноз на будущее **16**

СППР в банках **19**

ASUS Transformer Book Trio совмещает Android 4.2 и Windows 8.1

ВЛАДИМИР МИТИН

В конце этого года россиянам станет доступен планшет-трансформер “3 в 1” ASUS Transformer Book Trio. Его отличительная особенность — два мобильных процессора: Intel Atom Z2560 (1,6 ГГц) и Intel Core 4-го поколения (до модели i7). Первый из них расположен в планшетном модуле устройства, а второй — в пристегиваемой к нему док-станции PC Station, которая по сути представляет собой системный блок в виде физической клавиатуры (с подсветкой и мультисенсорным тачпадом), совмещенной с дополнительным литиево-полимерным аккумулятором ёмкостью 33 Вт·ч.

Этот системный блок включает оперативную память DDR3 (1600 МГц) объёмом 4 Гб и жесткий диск до 1 Тб. Кроме того, он оборудован 3,5-мм разъемом телефона/микрофона, двумя портами USB 3.0, а также портами 802.11ac, Bluetooth 4.0, Mini DisplayPort и Micro-HDMI 1.4. Планшетный модуль имеет мультисенсорный IPS-дисплей с диагональю 11,6 дюйма, разрешением Full HD (1920×1080) и широкими (178°) угла-



Алексей Нистратов: “Мы трансформируем не только мобильные устройства, но и представления пользователей о возможностях этих устройств”

взаимодействовать и с беспроводным монитором, поддерживающим технологию Intel WiDi, и с монитором, подключенным через порт HDMI.

В свою очередь, и планшетный модуль устройства может работать без док-станции. Но только лишь под управлением ОС Android. При этом он может использовать дополнительный беспроводной монитор, поддерживающий технологию Miracast. Если же обе части устройства ASUS Transformer Book Trio соединить вместе, то полученный гибрид будет поддерживать обе операционные системы — и Windows 8, и Android. При этом переключение между ОС практически мгновенно осуществляется посредством кнопки Trio, имеющейся на физической клавиатуре. Декларируемое время автономной работы устройства под управлением Android составляет до тринадцати часов, а под управлением Windows 8 — до пяти.

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 6 ►

ISSN 1560-6929

13035

9 771560 692004

Intel расширяет сетевую стратегию

ДЖЕФФРИ БЕРТ

Корпорация Intel считает, что перенос ее архитектуры в такую быстро развивающуюся область, как сетевое оборудование, открывает значительные возможности для роста.

Предприятия, провайдеры облачных сервисов и телекоммуникационные компании нуждаются в гибких и эффективных сетевых инфраструктурах, которые быстрее работают, лучше масштабируются и более экономичны, чем нынешние, уверена Роуз Скулер, вице-президент и главный менеджер подразделения Intel Data Center Group.

Архитектура Intel x86 представляет доминирующую платформу для серверов и делает успехи в области систем хранения. Intel может использовать эту архитектуру, чтобы предоставить компаниям и сервис-провайдерам то, что необходимо для их сетевых сред, заявили 4 декабря Скулер и главный менеджер подразделе-

ния Intel Communications Infrastructure Division Стив Прайс.

Прайс отметил, что сетевые процессоры — как Xeon, так и малопотребляющие Atom, которые Intel предлагает для всех сегментов рынка, — обеспечивают широкий диапазон возможностей и цен, предоставляя компаниям единую архитектуру и платформу разработки. «Они дают клиентам единую платформу, которая масштабируется от минимального уровня до максимального, что сокращает их инвестиции в ПО», — сказал он.

Intel пополнила свой портфель, выпустив платформу Highland Forest, состоящую из процессора Xeon E5-2600 v2 и нового набора микросхем Coletto Creek. Прайс отметил, что производительность Highland Forest, вмещающей до двадцати процессоров Ivy Bridge 2,4 ГГц, будет в 2–6 раз выше, чем у предшествующей платформы Crystal Forest, выпущенной в октябре 2012 г.

Highland Forest с ПО Intel Data Plane Development Kit может передавать до 255 млн. пакетов в секунду (Crystal Forest за секунду передает 140 млн. пакетов). Зашифрованный трафик, обеспечивающий безопасность, передается со скоростью 100 Гбит/с (протокол IPsec) или 200 Гбит/с (протокол SSL). Для глубокой инспекции пакетов Intel предлагает технологию Nyperscan, которую она приобрела в результате покупки компании Sensory Networks осенью этого года.

Intel предпринимает активные действия, чтобы ее продукция использовалась не только в серверах, но и в других элементах ЦОДов. Скулер говорит, что корпорация выпускает продукты для сетевого оборудования на протяжении десятилетия и в последние годы добилась заметных успехов.

Кроме того, она поглотила несколько компаний. Например, Sensory Networks, Fulcrum Microsystems, выпускавшую микросхемы Ethernet, и производителя сетевого ПО Aerona, чья технология позволяет телекоммуникационным предприятиям и провайдерам облачных сервисов расширить предоставление услуг в своих сетях.

Intel стремится воспользоваться возможностями для роста, которые открываются в области сетевого оборудования, сказала Скулер. Объем рынка, на который нацелилась корпорация, составляет около 16 млрд. долл., а ее доля сейчас составляет примерно 5%. Наряду с архитектурой x86 корпорация разрабатывает ускорители для решения таких задач, как инспекция пакетов и шифрование.

Широкие возможности предоставляют Intel телекоммуникационные компании, которым все чаще приходится иметь дело с быстро растущим количеством устройств, подключаемых к их сетям и создающим огромный объем нового трафика. Затраты, которые позволили

бы удовлетворить растущий спрос на полосу пропускания, превышают доходы от новых сервисов и подключений, пояснила Скулер.

В прошлом в телекоммуникациях использовались специализированные сетевые устройства, которые были дорогостоящими и негибкими. Компании ищут способы снизить капитальные и текущие расходы за счет создания более гибких автоматизированных и динамичных сетей, чтобы с их помощью удовлетворить растущий спрос на полосу пропускания. Растет популярность программно-конфигурируемых сетей, которые в большей степени автоматизированы и легче программируются.

Кроме того, производители процессоров стремятся создать универсальную платформу для телекоммуникационных компаний, и больше всего для этой цели, по мнению Intel, подходит ее архитектура x86. По словам Скулер, такая единая платформа может сократить потребность в оборудовании в четыре раза. Не исключено, что эта архитектура будет выполнять не все сетевые функции, но она может стать фундаментом для развертывания оборудования в телекоммуникационных компаниях, считает Скулер.

Кроме того, Intel содействует разработке открытых стандартов, участвуя в таких ориентированных на программно-конфигурируемые сети проектах, как Open Daylight Project, и поддерживает протокол OpenFlow.

В апреле Intel представила свою стратегию в сфере программно-конфигурируемых сетей и виртуализации сетевых функций, предусматривающую помимо прочего разработку эталонных архитектур, которые позволят предприятиям, провайдерам облачных сервисов и телекоммуникационным компаниям быстрее воспользоваться новыми сетевыми технологиями.



Роуз Скулер

Новые бюджетные мониторы Dell E будут стоить от 4500 руб.

ВЛАДИМИР МИТИН

Об этом было объявлено 5 декабря во время презентации новых мониторов Dell, ориентированных на различные категории пользователей. В частности, были анонсированы новые мониторы Dell серии E, которые станут доступны в России в конце декабря 2013 г. или в начале января 2014 г.: E2214H (диагональ 21,5 дюйма, ориентировочная цена — от 4500 руб.) и E2314H (23 дюйма, от 5800 руб.).

За эти деньги пользователи получат широкоформатные (соотношение сторон экрана 16:9) устройства отображения информации на базе TN-матрицы с LED-подсветкой, обладающие разрешением 1920×1080 (при тактовой частоте 60 Гц) и яркостью 250 кд/кв. м. Углы обзора экрана (по вертикали/горизонтально) — 160°/170°, контрастность — 1000:1, глубина цветов — 16,7 млн., время отклика — 5 мс. Интерфейсы — DVI-D (HDCP) и VGA. Потребляемая мощность в рабочем ре-

которое позволяет вручную настраивать изображение, применять автоматические шаблоны, а также управлять потреблением энергии. В частности, с помощью функции Smart Video Enhance пользователь получает возможность автоматически или вручную выбирать такие параметры, как контрастность, четкость, насыщенность цветов и глубина оттенков, для оптимального воспроизведения видео.

Разумеется, бюджетные модели — не главный козырь Dell на рынке устройств отображения информации. Менеджер по дистрибуции мониторов московского офиса Dell Павел Рузин отмечает, что компания, которая недавно снова стала частной, по-прежнему стремится присутствовать во всех сегментах монитормониторного рынка. Но основную ставку она делает на высококачественные мониторы, ориентированные в первую очередь на корпоративных заказчиков.

Напомним, что в сентябре была анонсирована новая линейка мониторов Dell серии Professional. Павел Рузин сообщил, что среди новинок серии Professional в нашей стране особой популярностью пользуется 24-дюймовая модель P2414H, оснащенная IPS-матрицей с LED-подсветкой и разрешением Full HD (1920×1080).

Что же касается сенсорных мониторов — Dell присутствует и в этом сегменте, — то спрос на них пока не высок: менее 1% от общего объема продаж в натуральном выражении. Однако Павел Рузин выражает уверенность, что по мере роста популярности Windows 8 спрос на эту продукцию будет увеличиваться.

Пока же рынок мониторов падает как в нашей стране, так и в большинстве стран мира. Так например, по оценкам ITResearch, в первой половине нынешнего года российский рынок мониторов как в натуральном, так и в денежном выражении снизился, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, примерно на 12%. При этом аналитики ITResearch отмечают: «Годом ранее динамика также была негативной, но «всего лишь» 9,5%. Так что просвета на этом рынке не видно...»



Павел Рузин: «Новые мониторы «сильнее», тоньше и красивее предшественников»



Монитор Dell E2214H

жиме — от 19 до 22 Вт; в «спящем» режиме — менее 0,5 Вт.

Специальная конструкция подставки позволяет наклонить эти мониторы от себя на угол до 22 град. или на себя на угол до 5 град. Новинки оснащены специальным ПО Dell Display Manager,

Новинки Schneider Electric для индивидуальных пользователей

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Российское представительство Schneider Electric, ссылаясь на данные IDC, констатирует падение (по итогам первых трех кварталов 2013 г. по сравнению с аналогичным периодом 2012 г.)

российского рынка ИБП на 12% в денежном и на 24% в штучном выражении. Наибольшее падение при этом отмечается в сегменте ИБП для домашнего и офисного использования (мощности до 1кВ•А).

Сложившаяся на рынке в 2013 г. ситуация менеджера по стратегическому маркетингу подразделения IT Business компании Schneider Electric Тимур Алтышев оценивает как временную и предполагает, что предстоящий год будет по показателям не хуже 2012-го.

Объявляя о подготовленных Schneider Electric к концу года продуктовых новинках для российского рынка, Тимур Алтышев подчеркнул, что они ориентированы на сегмент СМБ и индивидуальное потребление (до 10 кВ•А), доля которого (в денежном выражении) составляет на протяжении трех последних лет более 70% всего российского рынка ИБП.

В числе новинок APC Back-UPS BC500-RS и APC Back-UPS BC650-

RS — ИБП начального уровня серии Back-UPS BC. Как следует из артикула, они рассчитаны на мощность нагрузки до 500 и 600 В•А соответственно.

Для удобства использования в домашних условиях устройства снабжены четырьмя евророзетками и многоразовыми предохранителями (модель BC650-RS имеет также USB-порт для связи с компьютером, что позволяет настраивать и контролировать состояние ИБП с помощью прилагаемого ПО).

Простота новинок в использовании дополняется более низкой ценой, чем цена на модели серии Back-UPS BK, на смену которой они пришли. Так, BC500-RS будет стоить, по оценкам специалистов APC by Schneider Electric, примерно на 30% меньше своего предшественника BK500-RS (ее снимут с продаж к осени следующего года, но оставят в технической поддержке еще несколько лет).

Представители APC by Schneider Electric напоминают, что помимо традиционного использования для защиты компьютерного оборудования новинки в состоянии обеспечить качественным электропитанием любую бытовую электронику соответствующей мощности.



APC Back-UPS BC500-RS

MacBook Pro с дисплеем Retina

Больше мощи в каждом пикселе.



Благодаря процессорам Intel Core четвертого поколения, новейшей графике и высокоскоростной флэш-памяти сверхсовременный MacBook Pro с дисплеем Retina становится ещё мощнее и экономичнее.*

*По сравнению с предыдущим поколением.

Что такое дистрибуторская компания diHouse?

- квалифицированная партнерская сеть Apple по всей стране, построенная в результате активной работы нашей команды;
- 16 лет работы с Apple;
- десятки тысяч инсталляций, совершенных партнерами при нашей поддержке;
- опыт организации и управления десятками бренд-зон в рознице;
- глубокие знания продуктов и технологий.

Как стать нашим партнером?

Заполните заявку на сайте www.di-house.ru или напишите нам по e-mail sales@di-house.ru. Мы свяжемся с вами в самое ближайшее время.

СОДЕРЖАНИЕ

№ 35 (855) • 17 ДЕКАБРЯ, 2013 • Страница 4

НОВОСТИ

- 1 **Samsung анонсировала** твердотельный накопитель с рекордным объемом 1 Тб
- 1 **Сергей Рыжиков:** “Мы объединяем самые важные инструменты для работы компании в одном интерфейсе”
- 1 **В конце** года в России станет доступен планшет-трансформер “3 в 1” ASUS Transformer Book Trio
- 2 **Intel представила** платформу Highland Forest
- 2 **Dell стремится** присутствовать во всех сегментах монитормого рынка

- 2 **Schneider Electric** представил продукто-вые новинки для российского рынка
- 5 **Глеб Мишин:** “Рынок ПК нельзя рассматривать в отрыве от общей экономической ситуации”
- 6 **Эксперты “Лаборатории Касперского”** оценили ИБ перспективных направлений развития ИКТ

ЭКСПЕРТИЗА

- 8 **Альфа-банк внедрил** систему потокового ввода на базе ПО ABBYY FlexiCapture
- 8 **Системный подход** к разграничению доступа к информации

УПОМИНАНИЕ ФИРМ В НОМЕРЕ

1С:Битрикс	1	Лаборатория Касперского	6,12	Dell	2	R-Style	11
Аванпост	14	Прогноз	19,20	ELMA	14	Samsung	1
Айти	12,19	Энвижн	8	IBM	19	SAP	10
Аладдин Р.Д.	12	Групп	8	IBS Platformix	12	SAS	19
Информзащита	12	ABBYY	8	Intel	2,5	Schneider Electric	2
Инфосистемы	8	ASUS	1	Lenovo	5	SearchInform	9
Джет	12,19			Oracle	19		

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.

- 9 **Организация коммуникации** между заказчиками и подрядчиками строительного проекта
- 10 **SAP приступила** к локализации своего решения для управления основной деятельностью банка
- 10 **Как избежать** ошибок при внедрении СЭД
- 11 **Унификация прав** доступа к корпоративным ИС
- 12 **Средства борьбы** с фродом в финансовых учреждениях
- 14 **Наводим порядок** в системе управления доступом к ИТ-ресурсам

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

- 15 **Сэм Гукенхаймер:** “Ускорение обновлений — это веление времени”
- 16 **Что ждет** информационные технологии в 2020 г.
- 18 **BYOD открывает** новые возможности для дистрибьюторов и реселлеров
- 19 **Принимать решения** помогают СППР
- 20 **Андрей Архипов:** “Автоматизация кредитно-документарных операций — серьезное преимущество для банка”

БЛОГОСФЕРА PCWEEK.RU

Куда катится PaaS?

Сергей Бобровский,
pcweek.ru/its/blog

Рынок PaaS в 20 млрд. долл. — это много или мало? Ашеш Бадани, руководитель облачного (и прежде всего OpenShift/PaaS) направления в Red Hat, рассказал о своем видении PaaS в ходе ноябрьской ge:Invent'2013. Интересно, что OpenShift предоставляется пользователям через хостинг AWS уже два года, у разработчиков Linux- и Java-систем на него есть спрос. По оценкам Бадани, общий рынок PaaS (приватных и публичных) составляет 14—20 млрд. долл. Интересная оценка: если бы сказал 15—20, выглядело бы прикидочно, а раз нижняя граница некруглая, значит, истина, скорее всего, близка к ней. Ну или от трактовки PaaS зависит.

Если, допустим, доля Microsoft по всем облачным сервисам на базе Azure составляет около 1 млрд. долл., то понятно намерение Red Hat побороться за рынок, который в десятки раз объемнее. Тем более, что Microsoft на нем, похоже, не удержалась, да и Google тоже. При этом Бадани честно признал, что в нише PaaS пока много путаницы и своих сложностей, но о великом интересе к этой платформе он может судить по множеству прикладных проектов на базе OpenShift со стороны как крупного бизнеса, так и госструктур. Сейчас Red Hat — крупнейший участник проекта OpenStack, на базе которого разворачиваются приватные OpenShift Enterprise PaaS (версия 2.0 анонсирована 3 декабря).

PaaS в понимании Red Hat (и моё микроскопическое мнение с инженерами из этой компании полностью солидарно) — это прежде всего облачный конструктор для разработчиков...

Нужны ли стране МФЦ для оказания госуслуг?

Денис Воейков,
pcweek.ru/gover/blog

Дмитрий Медведев провел селекторное совещание о развитии сети многофункциональных центров (МФЦ) государственных и муниципальных услуг. Обозначенная предпосылка — решение задачи, по условию которой к концу 2015 г. требуется обеспечить для 90% граждан доступ к услугам по принципу одного окна. Для этого нужно увеличить количество МФЦ почти в три раза.

Сколько МФЦ создано на нынешний момент, сообщил сам г-н Медведев: 848 по состоянию на 1 декабря. О том, сколько на данный проект уже потрачено денег, на совещании сказано не было. Зато для завершения строительства в 2014—2015 гг. на софинансирование с регионами (видимо, в равных долях) выделено 6 млрд. руб.

Ну а теперь вопрос: насколько концепция МФЦ соотносится с идеей оказания госуслуг гражданам в электронном виде? (Идеей удобства, отсутствия бюрократии и пр.)...

Факсимиле в бумажной копии = подделка документов!

Вадим Малых,
pcweek.ru/ecm/blog

Речь идет о вставке факсимиле (сканированного образа рукописной подписи) в электронный документ при переводе его в бумажный вид (создании бумажной копии).

Мое мнение — этого нельзя делать ни в коем случае (почему, объясню ниже). Однако большинство специалистов (именно специалистов, а не обывателей-дилетантов) либо считают, что в этом ничего плохого нет, либо даже уверены, что именно так необходимо и делать.

Ответ на вопрос, зачем это нужно, как правило, сводится к следующему: люди так привыкли, почему бы не сделать им приятно. Я, конечно, понимаю желание разработчиков угодить заказчику. Им ли становиться в позу и доказывать, что правильно, а что нет? Заказчик просто найдет другого разработчика, менее принципиального.

Но если отойти от этого и подумать, для чего при создании бумажной копии вставлять факсимиле подписи в документ? Есть ли еще хотя бы одна причина кроме “все так привыкли”?

Когда появляются новые технологии, первое, что надо сделать, это научить людей правильно ими пользоваться. Это важно еще и потому, что любая технология несет в себе как новые возможности, так и новые опасности. И касается это чего угодно, кроме электронных документов. Тут мы, наоборот, всеми силами пытаемся сделать так, чтобы никто ничего не заметил!

Почему факсимиле в бумажной копии электронного документа — это плохо? 1. Мы создаем у получателя такого документа видимость, что документ был

изготовлен обычным способом и подписан собственноручно. У иного получателя, не очень внимательного, может даже сложиться впечатление, что он держит в руках оригинал. Что в этом плохого? Если ничего, тогда объясните мне, почему запрещено делать цветные ксерокопии официальных документов, чтобы их нельзя было спутать с оригиналом. 2. Мы создаем у убоженного нами получателя ложное ощущение стабильности и комфорта. И рано или поздно нам это аукнется, так как электронный документ — совсем не то же самое, что документ бумажный. Как бы мы ни старались доказать обратное. Хотя, возможно, повезет и “осел умрет раньше”. 3. Привыкнув к тому, что факсимиле в документе — это нормально, получатель может сделать что угодно. Он может получать и принимать за чистую монету документы, в которые факсимиле вставили вручную, да и сам на досуге может этим заняться (“а почему бы и нет, мне же приходят такие документы — и это нормально!”).

Более всего мне непонятно, почему мы упорно пытаемся “защитить” пользователей от электронных документов? А потом смеемся, когда слышим от них: “Внедрите нам СЭД, но так, чтобы в нашей работе ничего не изменилось”. А как еще они могут рассуждать, когда мы сами всячески пытаемся доказать им, что электронный и бумажный документ — это одно и то же? И в ФЗ-63 мы его просто приравняли к бумажному, и электронный бланк всеми силами подводим под бумажный (ну все же так привыкли). Упорно не хотим ничего менять в порядке регистрации и вообще в жизненном цикле электронных документов (зачем, привыкли же все!). Ждем, когда они сами поумнеют?..

Мобильное рабство не вечно!

Петр Чачин,
pcweek.ru/mobile/blog

Девятого декабря первые освобожденные от “мобильного рабства” абоненты сотовой связи смогли вздохнуть с облегчением: им, похоже, удался переход к новому оператору связи с сохранением старого номера! С 1 декабря в стране была запущена услуга переносимости мобильных номеров (Mobile Number Portability, MNP). Отметим, что MNP действует в 65 странах мира, и мы здесь отнюдь не лидеры.

Пока закон вступил в действие лишь формально. Его работоспособность зависит от готовности к внедрению MNP всех без исключения операторов мобильной связи страны и других участников процесса. Часть компаний явно не успевает выполнить все требования закона и только сейчас вступает в активную фазу тестирования услуги. Поэтому сроки переноса номера для своих будущих абонентов провайдеры пока устанавливают самостоятельно, исходя из собственных возможностей.

Это правило будет действовать в течение всего переходного периода до 15 апреля будущего года, когда вступит в действие строгий срок переноса номеров: для индивидуальных пользователей — в течение восьми календарных дней. О необходимости и преимуществах MNP в России заговорили около десяти лет назад, но мобильные операторы довольно ловко отбили первые робкие попытки абонентов заявить о своих правах.

Тогда операторы “большой тройки” убеждали нас в том, что такая услуга нужна в лучшем случае 1—2% пользователей. Спрашивается, стоит ли сейчас тратить десятки миллионов долларов на реализацию этой сомнительной затеи, когда перед ними стоят большие задачи по охвату мобильной связью новых территорий, по внедрению технологий 3G/4G и т. д. И многим экспертам это показалось вполне убедительным: ну раз так, то вполне можно и немного подождать.

Но время шло, операторы “тянули резину”, и верховная власть вдруг осознала, что в области предоставления столь важного для клиентов сервиса мы отстали не только от передовых государств, но даже и от африканских стран. Так что закон об отмене “мобильного рабства” был инициирован сверху и вызвал одобрение широких кругов пользователей. А операторы вынуждены были принять его к исполнению.

И тут, кстати, вдруг выяснилось, что такой услугой готовы воспользоваться не 1—2% пользователей, а порядка 25%, то есть своими провайдерами недовольны десятки миллионов абонентов! Так что теперь операторским компаниям есть о чем подумать и над чем поработать. Ведь на отечественном телекоммуникационном рынке появляется новая конкурентная ситуация...

“Microsoft и Intel не успевают за развитием рынка мобильных решений”

Российский рынок ПК демонстрирует существенное снижение объема продаж по сравнению с уровнем 2012 г. Так, в III кв. нынешнего года, согласно данным IDC Quarterly PC Tracker, падение составило 30,7% в штучном и 23,9% в денежном выражении. Вместе с тем по сравнению со II кв. года зафиксирован некоторый рост, которым, однако, сумели воспользоваться не все. В результате в группе лидеров произошли перестановки — на первое место вышла Lenovo, причем с заметным отрывом от поднявшейся на второе место HP. Какие факторы сегодня являются определяющими на этом рынке и чего можно ожидать в ближайшем будущем — об этом с вице-президентом Lenovo в России, СНГ и Восточной Европе Глебом Мишиным побеседовал 1-й заместитель главного редактора PC Week Игорь Лапинский.

PC Week: Чуть более года назад мы встречались с Джанфранко Лянчи, старшим вице-президентом Lenovo и президентом ее подразделения EMEA, и тогда он выразил уверенность в том, что мировой рынок ПК вернется к стадии роста, правда, не называя сроки. С тех пор вышла Windows 8, представлены новые процессоры Intel, но общую картину это не изменило. Какого мнения в отношении перспектив рынка сегодня придерживаются в Lenovo?

ГЛЕБ МИШИН: Рынок ПК нельзя рассматривать в отрыве от общей экономической ситуации. Это очень хорошо видно на примере отдельных стран даже в рамках региона, за который я отвечаю в Lenovo, не говоря уже о регионе EMEA. Сейчас, например, уверенно растет рынок в Греции (на 30—40% по сравнению с 2012 г.), потому что ситуация там стабилизировалась, уровень седловины пройден и рынок восстанавливается до уровня, предшествующего наступлению последней фазы кризиса. Сказались отложенный спрос и то, что государство и коммерческие структуры зафиксировали свои бюджеты, чего в период угрозы дефолта не делали.

В Чехии иная ситуация — рынок ПК довольно стабильный, а его сокращение определяется скорее тем, что в одночасье никому стали не нужны нетбуки, а их место заняли планшеты. Это произошло где-то в IV кв. прошлого года. Между тем в свое время доля нетбуков на рынке ПК колебалась в пределах 15—30%, и если сравнивать рынок сегодня и рынок тогда, но без нетбуков, то особого падения, по сути, и нет — 3—4% за год. При этом одновременно со снижением продаж дешевых нетбуков мы видим рост в сегменте более производительных моделей.

В целом мне довольно трудно судить о состоянии рынка в целом, потому что у нас-то рост очень большой. Кроме того, на ситуацию влияют и события, которые нельзя было спрогнозировать. Например, ушла с рынка Samsung — и освободилась огромная ниша. Заполнить ее без заранее запланированных акций невозможно. Соответственно сейчас на рынке России обозначился повышенный спрос на продукцию других брендов. (В частности, у нас сейчас складских запасов хватит на три недели, притом что среднее время доставки продукции составляет шесть-восемь недель.) Дистрибьюторы сначала перестраховались с учетом данных предыдущих кварталов, а теперь вынуждены размещать дополнительные заказы. Не исключено, что к концу IV кв. рынок опять будет перегрет. Хотя в целом дистрибьюторы стали подходить к планированию закупок гораздо консервативнее, чем прежде. Повышение прибыли теперь является задачей номер один не только для производителей, но и для всех участников цепочки продаж.



Глеб Мишин

PC Week: Потребительский и корпоративный сегменты рынка в России, очевидно, чувствуют себя по-разному...

Г. М.: Потребительский сегмент, я думаю, будет относительно стабилен на протяжении еще года, а затем, надеюсь, кризисное давление на рынок уменьшится, и он начнет расти. Ведь тут что еще произошло — ноутбуки превратились в товар повседневного использования, и если раньше средний срок службы компьютера составлял до пяти лет, то сейчас — 1,5—2 года максимум. Скорость обновления вычислительного парка в потребительском сегменте повысилась в разы. Если бы это было не так, то рост наших продаж означал бы значительное расширение инсталлированной базы, что не похоже на правду. То есть продажи обусловлены прежде всего планомерным обновлением и замещением оборудования, а не расширением покупательской базы.

Если говорить о корпоративном рынке, то в отличие от Европы, где все определяется общим экономическим фоном, в России серьезно сказываются еще и траты на организацию Олимпийских игр (а потом будет чемпионат мира по футболу). В результате государственные институты расходуют деньги на ИТ крайне неохотно. И среда здесь сейчас чрезвычайно конкурентная, поскольку в госсекторе сильные позиции имеют еще присутствующие на рынке российские сборщики. Нам иногда удается выигрывать у них, но, главным образом, за счет экономии, которую мы имеем в силу больших масштабов производства.

Коммерческие структуры в сложившейся экономической ситуации тоже стремятся продлить срок службы компьютерного парка и латают только отдельные дыры. Это можно понять по тому, что имеет место не принципиальное обновление парка, а простое замещение уже используемых решений — десктопы меняют на десктопы, мониторы на мониторы и т. д. А ведь можно было бы, например, перейти на моноблоки. С точки зрения начальных инвестиций это несколько дороже, но с точки зрения всего периода использования — однозначная экономия как на электроэнергии, так и на обслуживании парка.

Конечно, все это негативно сказывается на рынке ПК.

PC Week: Тем не менее основные продуктовые тренды уже понятны?

Г. М.: В целом да. В частности, очевидно, что доля традиционных ноутбуков будет сокращаться за счет пользователей, которые не нуждаются в серьезных вычислительных мощностях. Они будут переходить на планшеты. Когда гибридные

устройства, которые сейчас еще дороги, попадут в мейнстрим-сегмент, они тоже начнут замещать традиционные ноутбуки.

Сегмент десктопов на протяжении уже пяти-шести лет сокращается, но медленно — на 3—4% в год. При этом ответить на вопрос, за счет чего он сокращается, довольно затруднительно. Вряд ли за счет перехода на ноутбуки. Но и здесь есть очень перспективное направление — упомянутые выше моноблоки. Проблема в том, что людям еще нужно объяснить, чем хорош моноблок. Если раньше был пул поставщиков, которые совместными усилиями продвигали новые направления, то сейчас этого пула нет. Мы делаем огромные маркетинговые инвестиции, чтобы переключить рынок с десктопов на моноблоки, но в любом случае на это нужно время. К тому же технологии производства сенсорных экранов пока недостаточно зрелые. Существует много разных стандартов, в силу чего стоимость таких панелей остается высокой. И до тех пор, пока рынок не остановится на каких-либо двух-трех стандартах, пользователь, сравнивая идентичные модели с обычным и сенсорным экраном, будет задумываться, стоит ли платить дороже за сенсорную, тем более что сценарии использования сенсорного экрана на моноблоке не очевидны. А в тех случаях, когда очевидны, как, например, для моноблока, который в горизонтальном положении можно использовать как многопользовательский игровой стол, то не хватает соответствующих приложений.

PC Week: Вы в принципе верите, что тач-интерфейс приживется в бизнес-среде? HP, например, как пояснил мне представитель этой компании, пока будет рекомендовать своим корпоративным клиентам системы на базе Windows 7.

Г. М.: Я бы отметил здесь два момента. Во-первых, Windows несомненно смещается в сторону сенсорного интерфейса. Трансформацию в этом направлении сдерживает только стоимость сенсорных экранов, не более. Когда разница между сенсорным и обычным устройством станет менее 30 долл., все, я думаю, будут покупать сенсорные модели просто из принципа “пусть будет”.

Во-вторых, многое зависит от проработки сценариев использования тач-интерфейса в бизнес-приложениях. Возьмем банковскую сферу — что важно для операциониста? Правильно носить информацию в систему. Но если будут применяться надежные считыватели, скажем 3D-кода, то необходимость в вводе значительных объемов информации с клавиатуры может отпасть, а нажать последовательно две кнопки “считать” и “сохранить”, наверное, удобнее на сенсорном экране.

Конечно, в том, что касается перевода бизнес-приложений на тач-интерфейс, наблюдается колоссальная инерция — пока, наверное, никто не думал, как с помощью такого интерфейса можно, например, подготовить отчет из базы данных. Но со временем, думаю, до 90% приложений (потребительских и корпоративных) будут его использовать. Ведь и сейчас можно нередко увидеть, когда кто-нибудь набирает текст письма на клавиатуре, а потом пальцем на экране нажимает кнопку “Отправить”.

PC Week: Но Apple, первой коммерциализировавшая тач-интерфейс, что-то не спешит переводить свои компьютеры на сенсорные технологии.

Г. М.: Не исключаю, что Apple просто “доедает” плоды инновационного развития под руководством Стива Джобса. Хотя вполне возможно, что как раз сейчас она работает над тем, чтобы адаптировать свою ОС и ПК к тач-интерфейсу. Кто знает, какой следующий шаг она сделает...

PC Week: Пример Lenovo, активно развивающей направления планшетов и смартфонов, показывает, что даже ведущие игроки на рынке ПК не могут ограничиться только данным рынком — это путь в никуда. Вот и Microsoft предприняла поход в аппаратный сегмент с Surface, начав конкурировать со своими давними партнерами. Как это было воспринято в Lenovo?

Г. М.: Несмотря на то что мы по-прежнему партнеры, первое, что мы сделали в этой ситуации, — закрыли свои данные по продажам. Зачем нам рассказывать потенциальному конкуренту, как он может продавать свои устройства? Второе — мы сфокусировались на Android-устройствах. То есть если раньше мы развивались вместе с Intel и Microsoft, то теперь смотрим шире. Да и Intel ищет свои пути развития, и однозначной ассоциации Intel с Microsoft уже нет. Почему? Потому что Microsoft сделала очень непродуманные, на мой взгляд, шаги — начиная с поднятия цен на потребительские лицензии на свою ОС и заканчивая началом производства Surface. В результате, как известно, компания понесла серьезные расходы в связи со списанием складских запасов, соответственно сократила маркетинговые инвестиции в партнеров-производителей... К чему это дальше приведет, я не знаю.

PC Week: Тем не менее у Lenovo есть планшеты и с Windows. Вероятно, будут и смартфоны с Windows Phone?

Г. М.: Windows-планшеты у нас есть, но пока они весьма дорогие. В принципе, это очень достойные устройства, и дизайн у них хороший — их можно сравнить с high-end-устройствами на процессорах ARM. Но поскольку у них ОС другая, не очень заточенная на экономию энергии, и производительность выше, батарею под такое устройство нужно очень емкую.

В отношении Windows-смартфонов у нас есть разные планы, поскольку благодаря Nokia данный сегмент все-таки растет. На мой взгляд, проблема Microsoft и, кстати, Intel в том, что они обновляют свои платформы раз в год, тогда как другие производители процессоров и ОС — два-три раза в год, причем вносят довольно значительные усовершенствования. Поэтому Microsoft и Intel просто не успевают за развитием рынка мобильных решений. В частности, одна из причин, почему мы завершаем продажи смартфона K900 на процессоре Intel, а следующую модель запустим после некоторой паузы, заключается в том, что установленный в K900 процессор себя уже исчерпал — его достоинства и недостатки ясны, и нужно делать следующий, а его пока нет.

PC Week: 2013-й заканчивается. Ваши главные приоритеты на 2014-й и ближайшее будущее?

Г. М.: Основные приоритеты Lenovo на ближайшие годы: смартфоны и планшеты (тактико-стратегическая задача); многорежимные устройства (в том числе моноблоки), сочетающие в себе несколько форм-факторных вариантов использования (такие как серия Yoga); серверы и системы хранения данных.

А наступающий год для нас определенно будет годом смартфонов. Пока мы их продаем в шести странах в регионе EMEA (Россия, Украина, Казахстан, Сербия, Саудовская Аравия, ОАЭ), но в 2014-м зона продаж будет значительно расширена в тех странах, где Lenovo присутствует со своими продуктами. Результаты работы компании за пределами Китая (в России, например, мы уже продали 1 млн устройств, хотя присутствуем на рынке только год) дают надежду на позитивный результат.

PC Week: Спасибо за беседу.



Учредитель и издатель
ЗАО «СК ПРЕСС»

Издательский директор
Е. АДЛЕРОВ

Издатель группы ИТ
Н. ФЕДУЛОВ

Издатель

С. ДОЛЬНИКОВ
Директор по продажам
М. СИНИЛЬЩИКОВА

Генеральный директор
Л. ТЕПЛИЦКИЙ

Шеф-редактор группы ИТ
Р. ГЕРР

Редакция

Главный редактор
А. МАКСИМОВ

1-й заместитель главного редактора
И. ЛАПИНСКИЙ

Научные редакторы:

В. ВАСИЛЬЕВ,
Е. ГОРЕТКИНА, Л. ЛЕВИН,
О. ПАВЛОВА, С. СВИНАРЕВ,
П. ЧАЧИН

Обозреватели:

Д. ВОЕЙКОВ, С. ГОЛУБЕВ,
С. БОБРОВСКИЙ,
А. КОЛЕСОВ

Специальный корреспондент:

В. МИТИН

Корреспонденты:

О. ЗВОНАРЕВА,
М. РАЗУМОВА, М. ФАТЕЕВА

PC Week Online:

А. ЛИВЕРОВСКИЙ

Тестовая лаборатория:

А. БАТЫРЬ

Ответственный секретарь:

Е. КАЧАЛОВА

Литературные редакторы:

Н. БОГОЯВЛЕНСКАЯ,
Т. НИКИТИНА, Т. ТОДЕР

Фотограф:

О. ЛЫСЕНКО

Художественный редактор:

Л. НИКОЛАЕВА

Группа компьютерной верстки:

С. АМОСОВ, А. МАНУЙЛОВ

Техническая поддержка:

К. ГУЩИН, С. РОГОНОВ

Корректор: И. МОРГУНОВСКАЯ

Тел./факс: (495) 974-2260

E-mail: editorial@pcweek.ru

Отдел рекламы

Руководитель отдела рекламы

С. ВАЙСЕРМАН

Тел./факс:

(495) 974-2260, 974-2263

E-mail: adv@pcweek.ru

Распространение

ЗАО «СК Пресс»

Отдел распространения, подписка

Тел.: +7(495) 974-2260

Факс: +7(495) 974-2263

E-mail: distribution@skpress.ru

Адрес: 109147, Москва,

ул. Марксистская, д. 34, к. 10,

3-й этаж, оф. 328

© СК Пресс, 2013

109147, Россия, Москва,

ул. Марксистская, д. 34, корп. 10,

PC WEEK/Russian Edition.

Еженедельник печатается по лицензионному соглашению с компанией

Ziff-Davis Publishing Inc.

Перепечатка материалов допускается только с разрешения редакции.

За содержание рекламных объявлений и материалов под грифом «PC Week promotion», «Специальный проект» и «По материалам компании» редакция ответственности не несет.

Editorial items appearing in PC Week/RE that were originally published in the U.S. edition of PC Week are the copyright property of Ziff-Davis Publishing Inc. Copyright 2012 Ziff-Davis Inc. All rights reserved. PC Week is trademark of Ziff-Davis Publishing Holding Inc.

Газета зарегистрирована Комитетом РФ по печати 29 марта 1995 г.

Свидетельство о регистрации № 013458.

Отпечатано в ОАО «АСТ-Московский полиграфический дом», тел.: 748-6720.

Тираж 35 000.

Цена свободная.

Использованы гарнитуры шрифтов «Темза», «Телиос» фирмы TypeMarket.

“Лаборатория Касперского” о безопасности главных ИКТ-трендов

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

В преддверии нового года эксперты из “Лаборатории Касперского” высказали свое мнение о состоянии информационной безопасности наиболее перспективных из современных направлений развития ИКТ-индустрии — облачных технологий, BYOD (принеси свое устройство) и мобильного пользовательского доступа.

Облака. За последние три года облака завоевали-таки признание: начался рост спроса на облачные корпоративные ИКТ-сервисы. Ну а про облачные сервисы для индивидуального потребления и говорить нечего — вряд ли сегодня найдется человек с мобильным устройством, не подключенным к какому-либо из таких сервисов.

Но в этом году, как отметил главный антивирусный эксперт “Лаборатории Касперского” Александр Гостев, на международной сцене появляется Эдвард Сноуден, который показал людям, что данные, хранящиеся в обслуживающих облачные сервисы ЦОДах (распределенных по всему миру), доступны не только владельцам этих данных. В связи с этим правитель-

ства ряда стран (среди которых есть страны как с развитой, так и с развивающейся экономикой) начали активно муссировать тему контроля выходящего



Александр Гостев: “Советую активнее использовать шифрование”

за пределы страны сетевого трафика. В качестве примера Александр Гостев упомянул Германию, где собираются запретить сетевое взаимодействие немецких компаний и организаций через узлы, находящиеся за границей государства.

Доверие к облакам, прежде всего со стороны корпоративных пользователей, как констатирует Александр Гостев, оказалось подорванным. Облачные провайдеры, согласно его наблюдениям, начали испытывать проблемы с оттоком клиентов,

и в ближайшее время им предстоит убедить клиентов в приемлемости ИБ-рисков, связанных с облачными сервисами, и тем самым не выбросить на ветер многомиллиардные вложения в облачную инфраструктуру.

BYOD. Может быть, справедливо, что корпоративная ИБ, организованная по принципу разрешения сотрудникам минимального, необходимого только для выполнения должностных обязанностей доступа к корпоративным ресурсам, дает больше выгод, нежели реализация программы BYOD. Во всяком случае, Александр Гостев прогнозирует рост числа компаний, которые будут отказываться от последней. Ситуация, по его мнению, изменится, когда появятся технологии и решения, позволяющие использовать преимущества BYOD без ущерба для корпоративной ИБ.

Мобильный доступ. Реализация программы BYOD порождает только часть проблем, которые представляет для корпоративной ИБ мобильный доступ пользователей в целом. Поэтому, согласно данным “Лаборатории Касперского”, примерно в 8% крупных российских

компаний (т. е. таких, в которых более 250 объединенных сетью компьютеризированных рабочих мест) вообще запрещено использовать в офисах смартфоны и планшеты.

Специалисты “Лаборатории Касперского”, ранжируя угрозы, связанные с применением мобильных устройств, в числе первых трех называют активное использование уязвимостей платформы Android, распространение троянов, атакующих онлайн-банкинг, и увеличение количества мобильных ботнетов.

Примечательно, что уязвимости “нулевого дня” для операционной системы Android заметно подешевели — по оценкам Александра Гостева, их цена упала до 10 тыс. долл. Он отметил также, что вредоносные программы для Android научились использовать уязвимости этой платформы, не позволяющие антивирусам удалять их, что, естественно, усложняет борьбу с ними.

Согласно результатам исследований “Лаборатории Касперского”, компании больше всего опасаются со стороны мобильного доступа утечек данных, как преднамеренных (с использованием этих устройств в качестве канала), так и связанных с потерями и кражами, а также заражения корпоративной ИКТ-среды через мобильные устройства сотрудников. При этом “Лаборатория Касперского” обращает внимание на то, что в 2013 г. злоумышленники стали предлагать мобильные ботнеты в аренду. □

ASUS...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

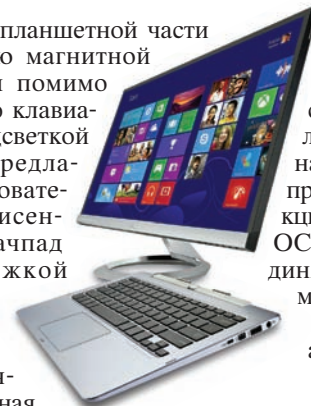
По словам менеджера по техническому маркетингу московского офиса ASUS Алексея Нистратова, в нашей стране цены на планшет-трансформер ASUS Transformer Book Trio начнутся с 40 990 руб. Трудно сказать, кому именно адресовано это устройство. Однако есть много “витязей на распутье”, которые не знают, что лучше приобрести себе вместо морально устаревшего десктопа — Android-планшет или Windows-ноутбук. Новое устройство снимает проблему выбора.

А ещё в конце декабря в нашей стране должны начаться продажи 13,3-дюймового ноутбука-трансформера ASUS Transformer Book T300 в корпусе толщиной 11,5 мм. Он базируется на процессоре Intel Core 4-го поколения и позволяет использовать свою планшетную часть (она включает IPS-дисплей с разрешением Full HD, а также интерфейсы USB 3.0 и HDMI) как самостоятельное устройство, функционирующее под управлением Windows 8. Разработчики утверждают, что время автономной работы модели T300 — до восьми часов.

Клавиатурная док-станция данного устройства прикрепля-

ется к его планшетной части с помощью магнитной защелки и помимо собственно клавиатуры с подсветкой клавиш предлагает пользователю мультисенсорный тачпад с поддержкой жестового управления. Ориентировочная розничная цена T300 составляет 39 990 руб.

Есть у компании и бюджетный трансформер — ASUS Transformer



Док-станцию ASUS Transformer Book Trio можно подключить к любому монитору

Book T100. Он уже продается на российском рынке по цене 17 990 руб. Устройство имеет экран с диагональю 10,1 дюйма, построено на базе четырехъядерного процессора Intel Atom и функционирует под управлением ОС Windows 8.1. Его отсоединяемая планшетная часть может использоваться самостоятельно и работать автономно до одиннадцати часов. На T100 устанавливается пакет “Microsoft Office для дома и учебы 2013” с полными версиями Word, Excel, PowerPoint и OneNote. □

Три важные...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 1

Генеральный директор “1С-Битрикс” Сергей Рыжиков говорит: “Сервис “Битрикс24” развивается очень быстро, поэтому мы ставим перед собой задачу объединить все самые важные инструменты для работы компании в одном интерфейсе”.

Раньше пользователям “Битрикс24” были доступны внутренние сервисы — голосовые и видеовызовы, чат. С появлением телефонных звонков для внешних абонентов появляется возможность переадресации вызова на мобильный номер сотрудника, отсутствующего на рабочем месте, звонков клиентам из CRM с записью разговора. Кроме того, компании будет доступен журнал совершенных звонков с информацией о про-

должительности, направлении и стоимости.

Функционал реализован благодаря интеграции рассматриваемого сервиса с облачной платформой VoxImplant с использованием технологии WebRTC. В настоящее время междугородные и международные телефонные звонки пользователи “Битрикс24” могут совершать по тарифам сервиса Zingaya, но в будущем “1С-Битрикс” планирует предоставить клиентам возможность интеграции с другими операторами IP-телефонии. Однако уже сейчас стоимость таких звонков ниже стоимости звонков на стационарные и мобильные телефоны в России и за рубежом через Skype.

В качестве промоакции всем клиентам сервиса “Битрикс24” во время запуска данной услуги будет дана возможность

бесплатно совершить звонки внешним абонентам на сумму 250 руб. (для платных тарифов “Команда” и “Компания”) и 100 руб. (для бесплатного тарифа “Проект”).

До этого компания уже анонсировала возможности сервиса “Битрикс24.Диск”, позволяющего все документы и файлы хранить в облаке, править их в офлайн-режиме и синхронизировать изменения при выходе в Интернет. Теперь подобный сценарий работы стал доступен для нескольких пользователей одновременно при работе над общими папками. Помимо этого клиенты могут отдельно докупать облачные места для хранения файлов и документов. В результате “Битрикс24.Диск” может стать полноценной облачной заменой корпоративного файл-сервера, причем не только для пользо-

вателей сервиса “Битрикс24”, но и для клиентов, применяющих коробочный продукт “1С-Битрикс: Корпоративный портал”.

“Живость” CRM-системы, встроенной в “Битрикс24”, обусловлена тем, что в ней появляется собственная лента активности. В этой ленте в режиме реального времени будет отображаться информация обо всех активностях по сделкам, лидам и клиентам. Предполагается, что это позволит оперативно реагировать на рабочие задачи, возникающие в отделе продаж, быстро адаптировать к работе новых сотрудников, а также повысить прозрачность работы отдела продаж в целом.

Обновления облачного сервиса “Битрикс24” будут проходить поэтапно и завершатся к концу этого года или к началу следующего. □



Предвидя возможное

Каждый раз, размышляя о развитии современных ИТ, мы говорим о том, как быстро меняется мир вокруг нас. Желая предвидеть эти изменения, профессионалы высокотехнологической отрасли стремятся взглянуть как можно глубже в завтрашний день и предложить заказчикам инновационные технологии, с помощью которых можно создавать продукты и услуги для завоевания лидирующих позиций на рынке.

Однако часто приходится сталкиваться с устаревшим подходом к управлению ИТ-инфраструктурой, не обеспечивающим функционирование критических бизнес-процессов в бесперебойном режиме. Очевидно, что для решения этой задачи нужно, по крайней мере, заглянуть в будущее и увидеть в нем потенциально возможные угрозы и методы их своевременного устранения.

Приятно сознавать, что высокий уровень развития технологий избавил прозорливых СIO от необходимости содержать в штате провидцев с присущими им атрибутами. Для этого существуют технологии удаленного мониторинга, организующие непрерывную поддержку ИТ в режиме реального времени. Преимущество этих решений — в идентификации и устранении неполадок до их наступления и в обеспечении контроля над технологическим окружением компании.

Такой подход к управлению информационным пространством именуется проактивным. Он применяется повсеместно не только в транснациональных корпорациях, где простой информационных систем имеет слишком высокую цену. Любая организация с развитой инфраструктурой найдет применение подобным продуктам для обеспечения максимальной эффективности ИТ.

Ускорению этого процесса способствует увеличение количества функций, возлагаемых на СIO. Ежегодно усложняются задачи в области автоматизации, а вместе с ними и информационное пространство компании. Все чаще в нем используются оборудование и приложения различных производителей, а также облачные технологии. В такой ситуации мало кому из руководителей информационных служб по силам организовать непрерывность бизнес-процессов, так что на возникающие инциденты они реагируют постфактум.

И если перечисленные проблемы можно отнести к разряду очевидных, то реальность сегодняшних дней ставит перед бизнесом новые задачи. В условиях стагнации экономики акционеры ждут от ИТ не только надежной работы компьютерных систем.

«Во время рецессии у руководителей информационных служб возникает острая необходимость в оптимизации внутренних процессов и поиске инноваций для развертывания новых услуг, приложений и функций, которые помогут выстоять в непростой ситуации, — говорит менеджер по развитию услуг сервисной поддержки HP Михаил Парамонов. — Это возможно лишь в том случае, когда ключевой ИТ-персонал освобожден от рутины и не дежурит возле серверов, СХД или маршрутизаторов круглосуточно. Сейчас самое время для внедрения проактивного подхода к управлению информационной службой, в котором всё меньше ценится работа на конкретном участке, эту задачу можно отдать на аутсорсинг надежному партнеру, освободив ресурсы для работы над стратегическими или тактическими

задачами в области информатизации и автоматизации бизнеса».

Внедрение подобного решения было осуществлено системным интегратором ИНЛАЙН ГРУПП в государственной корпорации «Внешэкономбанк» в рамках проекта модернизации процессингового центра. Технический директор ИНЛАЙН ГРУПП Борис Коновалов считает, что какой бы надежной ни была аппаратная часть, её следует обслуживать в проактивном режиме для обеспечения высоких показателей устойчивости и работоспособности ключевых



Михаил Парамонов, менеджер по развитию услуг сервисной поддержки, HP Россия

бизнес-приложений. «Реализуя проект во Внешэкономбанке, мы решили задачу повышения производительности и надежности банковских систем путем внедрения вместе с blade-серверами и СХД ZPAR компании HP сервиса удаленной поддержки HP Proactive Care».

Преимущества поддержки HP Proactive Care заключаются в том, что она позволяет специалистам вендора наблюдать за событиями в среде заказчика в реальном времени и проводить диагностику аппаратно-программных комплексов с высочайшей точностью. Такие возможности реализуются с помощью платформы IRS (Insight Remote Support), осуществляющей корреляцию возникающих событий, их фильтрацию и детализированный анализ.

Проактивная поддержка находит все большее распространение и по причинам экономического характера: предупреждение сбоев и простоев даёт возможность избежать обязательных в таких случаях финансовых затрат, делегирование вендору функций мониторинга информационных систем — опти-



Компоненты HP Proactive Care

мизировать штат ИТ-специалистов и расходы на их обучение.

Интересной точки зрения на внедрение сервисных продуктов HP придерживается Борис Коновалов, который отмечает, что проактивная поддержка помогает интеграторам по-новому взглянуть на развитие взаимоотношений с заказчиками, что действительно важно в нынешних условиях жесткой конкуренции. «Закладывая в проект такие решения, мы демонстрируем партнёрам свой профессионализм и глубокое понимание того, как должна обслуживаться инфраструктура компании в долгосрочной перспективе, — подчеркивает он. — Более того, внедряя подобные инструменты, мы можем говорить, что фактически разделяем будущие риски с этой организацией».

В итоге интегратор внедряет аппаратные платформы с действительно высокой степе-

нью надежности, поскольку HP Proactive Care держит под контролем всю ИТ-среду независимо от физического расположения ее ключевых узлов. Помимо мониторинга основных показателей решение проводит анализ конфигураций аппаратной части и программного обеспечения, после чего передает полученные данные в Центр приоритетной поддержки HP. Исследуя эту информацию, специалисты вендора выдают рекомендации на предмет того, эффективны ли текущие настройки, замечены ли конфликты и какие потенциальные угрозы могут возникнуть в будущем. Эти коммуникации являются двусторонними, и полученные данные можно в дистанционном режиме обсудить с техническими специалистами HP.

Конвергенция аналитических инструментов и ИТ-платформ требует тесного взаимодействия с производителями программного обеспечения не только для того, чтобы получить доступ к ключевым функциям ПО, но и для эффективного решения проблем, возникающих в так называемых «серых зонах», образующихся на стыке hardware и software. В этой области HP тесно взаимодействует со своими технологическими партнёрами — Microsoft, Oracle (Solaris & Database), Red Hat, SAP, SUSE, VMware и др.

Подобная интеграция в информационную среду заказчика требует обсуждения аспектов информационной безопасности, и некоторые компании справедливо задают вопросы относительно присутствия сторонних специалистов в своей инфраструктуре. О таком опыте рассказывает Борис Коновалов на примере сотрудничества с Хоум Кредит энд Финанс Банком (ХКФБ), который уделяет повышенное внимание защите данных.

«ИНЛАЙН ГРУПП выполняла проект по модернизации Центра обработки данных Банка Хоум Кредит, используя серверную продукцию HP и СХД EVA. Мы включили в спецификацию HP Proactive Care, однако банк серьезно волновали вопросы конфиденциальности данных, — говорит он. — Нам удалось убедить специалистов ХКФБ в том, что решение полностью соответствует стандартам информационной безопасности и риск от его использования сравним с риском отправки сообщения по электронной почте. Вся информация, собираемая этой системой, шифруется и заверяется электронной подписью с использованием сертификата X.509. Далее данные передаются по защищенному протоколу HTTPS (SSL 3.0 или TLS) и хранятся в безопасном хранилище в одном из корпоративных ЦОДов вендора».

Его уверенность разделяет Михаил Парамонов и добавляет, что наряду со стандартными средствами защиты в HP Proactive Care присутствует опция, популярная у организаций, сверхчувствительных к защите данных. «Речь идет о функции DMR (Defective Media Retention), используя которую, заказчик не возвращает отказавшие жесткие диски. Не так давно появилась еще одна возможность — CDMR (Comprehensive Defective Media Retention) для так называемых «закрытых контуров». Помимо жестких дисков заказчик оставляет у себя материнские платы, процессоры, платы памяти и коммутаторы — то есть всё, где хоть как-то может временно храниться секретная информация».

Очевидно, что приобретение дополнительных опций изменяет стоимость решения в большую сторону. Однако набор функций, присутствующих в базовых вариантах

HP Proactive Care, позволяет решать большинство проблем в области управления ИТ. Это обеспечивается тремя уровнями сервиса, различающимися лишь скоростью реакции и временем ремонта при возникновении инцидентов.

«Иногда в начале общения с нами или нашими партнёрами заказчики ошибочно полагают, что базовые уровни HP Proactive Care не обеспечат должного контроля их информационной среды. В ходе наших объяснений они узнают о том, что любой из планов обслуживания открывает им доступ к постоянному автоматизированному контролю, рекомендациям по актуализации программного обеспечения, анализу инцидентов и к консультациям специалистов в удаленном режиме, — говорит Михаил Парамонов. — Что касается опций, то кроме специфических предложений DMR и CDMR мы, как правило, рекомендуем лишь одну дополнительную возможность: персональную поддержку».

К этой возможности зачастую обращаются требовательные организации, обладающие производительными и конвергентными системами с высокой степенью виртуализации. Они хотят иметь персонального менеджера, которые досконально знают их инфраструктуру и понимают ключевые бизнес-процессы. Эта опция включает в себя также набор мероприятий, проводимых экспертами из HP непосредственно у заказчика.

Но не стоит думать, что подобные решения — удел организаций со значительными ИТ-бюджетами. Все элементы «классической» упреждающей поддержки доступны для компаний из сегмента малого и среднего бизнеса, так как HP Proactive Care можно приобрести даже для одного-единственного сервера, СХД или же сетевого коммутатора. Например, для серверов HP ProLiant или blade-системы цена решения HP Proactive Care на срок до трёх лет может составить от 3,3 до 5% в год от общей стоимости заказа. Приобрести его можно в любой момент.

Особую актуальность проактивная поддержка приобретает в условиях стагнации экономики, когда одним из главных приоритетов является эффективность — способность выполнять больше при меньших расходах. Для этих целей подобные решения оптимальны, поскольку могут снижать время незапланированных простоев ИТ на 66%, о чем говорится в специальном исследовании IDC*. Кроме того, за счет автоматизации управления и регистрации сервисных событий значительно сокращаются прямые и косвенные расходы на обслуживание, так как специалистам не нужно тратить дополнительные ресурсы на поиск неисправностей, размещение заявок на ремонт и выезд в удаленные филиалы.

«Конечно, проактивная поддержка стоит определённых денег, — говорит Борис Коновалов. — Но эта цифра выглядит вполне адекватной, если посчитать, во сколько обходятся для организации незапланированные простои ИТ или как повышается эффективность работы информационной службы при том же количестве сотрудников. Иногда достаточно навести порядок у себя в ИТ-хозяйстве, чтобы стать более эффективным и успешным в бизнесе».

«Мы видим преимущество HP Proactive Care в её актуальности, — резюмирует Михаил Парамонов. — Наше решение соответствует новому тренду в информационных технологиях, сформулированному как конвергенция сервисной поддержки с аппаратными платформами. За счет такой интеграции нам и нашим партнёрам удастся максимально автоматизировать оказание помощи, существенно снижая расходы на ИТ».

* IDC White Paper Sponsored by HP & Intel, The Business Value of the HP Proactive Insight Experience, Doc# 239199, январь 2013.

Розничное кредитование в Альфа-Банке: потоковый ввод

АЛЕКСЕЙ ВОРОНИН

Выдача розничного кредита как бизнес-процесс предполагает, как известно, прием нескольких разноплановых документов от потенциального клиента и их последующую обработку, и если речь идёт о крупном

ПРОЕКТЫ розничном банке, то время, затрачиваемое банковским специалистом на эти первичные операции, становится очень критичным фактором. И чем крупнее бизнес кредитования, тем он критичней: очереди в отделении, повышенная нервозность клиентов, репутационные риски — всё это приводит к снижению эффективности данного направления.

Альфа-Банк, как и многие другие крупные банки, на определенном этапе развития бизнеса розничного кредитования столкнулся с подобными проблемами. «При рассмотрении кредитных заявок электронные копии документов проверялись абсолютно по всем этим заявкам. Соответственно требовались огромные людские ресурсы. Клиентам приходилось проводить в отделении банка не один десяток минут, — вспоминает прежнюю ситуацию Алексей Голубинцев, руководитель направления управления процессами и технологиями по сегментам Альфа-Банка. — Была поставлена задача уменьшить количество людей, проверяющих электронные копии документов, и сократить время, которое клиенты проводят в банке».

Решить проблему удалось внедрением системы потокового ввода и обработки документов, подаваемых вместе с заявкой на получение кредита, на базе ПО ABBYY FlexiCapture. Выбор в пользу данной системы был сделан на основе сравнения существующих на рынке решений в данной области, а также, как отметил Алексей Голубинцев, свою роль в данном вопросе сыграл многолетний положительный опыт работы с системой ABBYY FormReader.

Однако улучшить любой бизнес-процесс только внедрением ИТ-решения, даже самого хорошего, невозможно — это уже прописная истина. Для успеха необходимо сначала провести анализ бизнес-процесса и его реорганизацию, и лишь потом можно внедрять ИТ-продукт. Именно по такому пути пошел Альфа-Банк: проект реализовывался в два этапа — на первом были внесены изменения в кредитный процесс, на втором осуществлено непосредственно внедрение ABBYY FlexiCapture. В территориальном аспекте новый процесс приема и обработки документов также внедрялся постепенно: сначала были переведены московские отделения, потом — региональные (общим числом более трёхсот, завершена эта работа в мае текущего года). Важную роль во внедрении и настройке решения сыграли специалисты центра автоматизации документооборота «Энвижн Груп».

В ходе проекта новое решение, имеющее клиент-серверную архитектуру, было интегрировано с несколькими информационными системами банка, в частности — с системой розничного кредитования SLOLP RB (system of loan origination and loan processing). Данная интеграция осуществлена на базе защищенного обмена сообщениями и посредством технологии Web Services. Это позволило из системы розничного кредитования реализовать управление сценарием обработки документов в ABBYY FlexiCapture: в системе SLOLP RB заяв-

ка на получение кредита проходит свой жизненный цикл, на разных этапах которого ей присваивается тот или иной статус, и в зависимости от статуса заявки документы направляются на требуемые этапы бизнес-процесса.

Внедрение любых ИТ-продуктов, даже самых тиражных, коробочных, обязательно требует их настройки под нужды каждой конкретной организации. Не стал исключением и Альфа-Банк: обработка пакета документов настраивалась в системе потокового ввода на всех основных этапах — сканирование, верификация, экспорт. В анкете клиента было предусмотрено размещение уникального штрихкода, который при сканировании распознается FlexiCapture. Далее, на основании «защитных» в штрихкод данных в решение ABBYY подтягиваются сведения, которые были введены в систему розничного кредитования при создании соответствующей заявки. Затем, после распознавания на этапе верификации в системе срабатывает набор автома-



Алексей Голубинцев

тических проверок, позволяющих выявить ошибки в оформлении пакета документов, и далее запускается специальный конвейер ручных проверок. При этом каждый тип документа становится на проверку в свою очередь, что позволяет разграничить доступ к проверке определенных типов документов (паспорт, справки по форме 2-НДФЛ, анкета клиента и др., общим числом около двадцати) в зависимости от квалификации специалиста-верификатора. Если выявлены какие-то ошибки, пакет документов направляется на повторное сканирование или выполняются иные действия — в соответствии с инструкциями, заложенными в системе розничного кредитования (даже в случае успешного завершения проверки документы можно отправить на дополнительную проверку, если поступит соответствующая команда из SLOLP RB). На этапе экспорта, после завершения обработки, пакет документов в формате изображений отправляется в электронный архив (на базе IBM Content Manager с использованием IBM Content Integrator в качестве унифицированной системы доступа к данным). Для реализации перечисленных настроек в системе потокового ввода Альфа-банка использовались возможности ABBYY FlexiCapture по применению скриптов для реализации бизнес-логики (на базе языка JavaScript), а также широко применялись возможности объектной модели, заложенной в продукте.

При интеграции со службой каталогов банка (AD), как отмечают участники проекта, возникла проблема, связанная с тем, что стандартных возможностей системы оказалось недостаточно для поддержки сложной схемы синхронизации пользователей. Она была решена при помощи разработанного совместно со специалистами «Энвижн Груп» универсального модуля синхронизации пользователей. Однако в целом процесс интеграции системы потокового ввода документов на базе ABBYY FlexiCapture и информационных систем банка, по словам Алексея Голубинцева, протекал практически безболезненно, все работы и сроки их проведения, заложенные в плане проекта, были реализованы в полной мере.

Любые информационные продукты и решения призваны автоматизировать те или иные операции, по возможности избавив их от ручного труда и тем самым снизив влияние человеческого

фактора. Но парадокс практически всех ИТ-проектов состоит в том, что полностью снять влияние человека на рабочий процесс невозможно, поскольку любая самая «продвинутая» система требует сопровождения со стороны специалистов, которых приходится обучать работе с системой, а следовательно, опять возникает человеческий фактор, что надо учитывать и по возможности контролировать. «Была проведена масштабная работа по обучению сотрудников на местах, подготовлены подробные учебные материалы, — прокомментировал эту сторону проекта Алексей Голубинцев. — Кроме того, сняты видеоролики по работе с ключевыми функциями системы сканирования и распознавания ABBYY FlexiCapture». Во всех крупных городах обучение было очным, в остальных точках розничного кредитования — дистанционным, отметил представитель Альфа-Банка.

Главными результатами проекта, по оценке Алексея Голубинцева, стало значительное уменьшение количества сотрудников, занимающихся проверкой электронных копий документов, сокращение времени, проводимого клиентами в отделении банка при подаче заявки на кредит, а также оперативный расчет в режиме онлайн предложения по кредиту. «Мы высоко оцениваем результаты проекта, — констатировал предста-

витель Альфа-Банка. — Все основные KPI, поставленные на его старте, были выполнены».

Как свидетельствует практика, любые решения быстро устаревают, перестают справляться с растущими нагрузками, и при реализации какого бы то ни было проекта не обойтись без прогнозных оценок его результатов — на сколько лет хватит внедренного решения без капитальной модернизации. При расчете оборудования под новую систему ABBYY FlexiCapture, отметил Алексей Голубинцев, использовались плановые показатели по росту бизнеса на три года вперед, причем имеются возможности для масштабирования решения и в более отдаленной перспективе.

В плане перспектив развития проекта на ближайшие год-два банк намерен использовать систему сканирования и распознавания ABBYY FlexiCapture еще в нескольких процессах по другим своим кредитным продуктам. Кроме того, есть идея повышения гибкости в плане использования внедренного продукта, а именно — в зависимости от качества работы одного отделения и даже каждого отдельного сотрудника принимать в режиме онлайн решение о необходимости дополнительной проверки электронных копий документов специализированным подразделением банка.

Как в компании организовать разграничение доступа к информации

РОМАН ИДОВ

Разграничение доступа к информации — один из важнейших аспектов обеспечения информационной безопасности в любой компании. Но на практике организовать его так, как нужно, удается не всегда и не всем. В чем же хитрость?

На самом деле, никакой хитрости в разграничении доступа к корпоративным данным нет. Единственное непременное условие успеха подобного начинания — это системный подход, отсутствием которого, к сожалению, страдают очень многие компании. С чего же нужно начать, если вы решили разграничить доступ к информации в вашей компании?

В первую очередь необходимо провести классификацию имеющейся у вас информации. Основными признаками для её классификации должны служить степень её конфиденциальности и важности для организации, время жизни (одни документы устаревают за неделю, другие — за год), необходимость в работе для тех или иных сотрудников. Эта классификация — практически готовая инструкция того, как и кому обеспечивать или ограничивать доступ к тем или иным сведениям, и без неё вести дальнейшую работу по внедрению разграничения доступа в организации будет очень трудно.

Некоторые компании пропускают этот «ненужный» подготовительный этап, мотивируя подобный шаг тем, что на классификацию данных уходит слишком много времени. Продуктивным подобный подход назвать сложно: это как если бы строители не рыли котлован и не заливали фундамент, ссылаясь на нехватку времени. Возведенный таким способом дом рухнет еще до окончания строительства.

После того как информация классифицирована, можно определить уровни доступа и группы пользователей, ко-

торые будут иметь право доступа к информации на соответствующих уровнях. Здесь не нужно увлекаться, ведь как слишком малое, так и слишком большое число уровней и групп будут работать неэффективно: в первом случае разграничить доступ удастся не полностью, во втором — можно просто запутаться, кто и к чему должен иметь доступ.

Далее важно всё это тщательно задокументировать, описать в виде раздела политики безопасности компании и должностных инструкций. Также необходимо определить того, кто должен отвечать за разграничение доступа и дальнейшую классификацию вновь появляющейся информации. Как правило, с последним проблем не возникает — эта роль естественным образом ложится на отдел информационной безопасности или, в небольшой организации, просто на сотрудника, который отвечает за обеспечение информационной безопасности в компании.

После того как подготовлены документы, можно приступать к выбору технических средств разграничения доступа к данным. Несмотря на то что существует ряд специальных решений, не стоит забывать и о встроенных средствах операционных систем, СУБД и различных корпоративных программных продуктов, таких, к примеру, как CRM-или ERP-система. С помощью грамотной реализации разработанных политик разграничения доступа на уровне корпоративной информационной сети и отдельных ресурсов, входящих в неё, можно решить проблему, что называется, малой кровью, т. е. обойтись без заметных финансовых вложений непосредственно в средства разграничения доступа.

Тем не менее впадать в излишнюю экономию здесь тоже совсем не стоит и лучше довериться специалистам отдела информационной безопасности. Если они посчитают, что имеющихся ▶

Портал как эффективный способ управления коммуникациями на строительном проекте

Неотъемлемой частью управления этапами строительства является организация слаженного взаимодействия всех заинтересованных сторон. Создание порталов — один из самых эффективных инструментов для обеспечения коммуникаций между участниками проекта и работы с актуальной информацией и документами по объекту строительства.

ИНТЕРВЬЮ О том, как организован портал строительного проекта, какой функционал включает в себя и как осуществляется работа с технической и другой документацией, **Илья Завалеев**, менеджер компании ЕУ, рассказал корреспонденту PC Week/RE **Ольге Звонаревой**.

PC Week: Что представляет собой портал проекта в вашей компании?

ИЛЬЯ ЗАВАЛЕЕВ: Портал проекта — это инструмент, который позволяет организовать коммуникации между заказчиком, подрядчиком и различными специалистами — участниками конкретного проекта. Если проект небольшой, может использоваться некое облачное решение, представляющее собой электронный архив для хранения информации. Это первая ступень сложности портала. В зависимости от масштабов проекта он может усложняться.

PC Week: Каким образом происходит взаимодействие участников проекта на портале? Каким функционалом он может быть наполнен?

► в компании программных средств недостаточно и экономически целесообразно внедрить, скажем, систему аутентификации на основе смарт-карт или систему контроля перемещения сотрудников внутри офиса, то к их мнению стоит прислушаться.

Немаловажную роль в обеспечении разграничения доступа играет контролирующее ПО, такое как DLP-системы. Контролируя информационные потоки внутри организации, DLP-система позволяет проследить, насколько эффективно реализуется в компании разработанная ею самой политика безопасности, причем это относится не только к разграничению доступа к данным, но и ко многим другим аспектам обеспечения информационной безопасности.

Качественная DLP-система позволит, к примеру, определить появление на рабочих станциях пользователей документов, которые не относятся к разрешенной для них категории. Соответственно обнаружение подобных инцидентов будет означать, что где-то в корпоративной системе информационной безопасности есть солидная брешь, которая угрожает компании дорогостоящими утечками данных. Обнаружить подобные “пробоины” без применения DLP-систем весьма затруднительно, если вообще реально.

Безусловно, стоит заранее подготовиться к тому, что на реализацию всех описанных выше шагов потребуется немало времени и финансов, но зато в вашей компании будет намного ниже риск утечки конфиденциальных данных, чем у большинства ваших конкурентов. А учитывая то, что средняя стоимость утечки в мире составляет уже 5,5 млн. долл., это конкурентное преимущество является более чем весомым аргументом в пользу того, чтобы ввязываться во все эти сложности.

Автор статьи — ведущий аналитик компании SearchInform.



Илья Завалеев

И. З.: Допустим, заказчик хочет построить офисное здание в Москве. Он организует конкурс и выбирает проектировщика. Нанимает нас для управления строительством, и мы разрабатываем методику портала, интерфейс. ИТ-специалист создает портал. В него включены функции для проведения тендера на архитектурную концепцию. Есть блог, на котором зарегистрировавшиеся архитекторы оставляют свои презентации. Заказчик из любой точки мира может рассматривать предложенные варианты, голосовать, оценивать их и выбирать понравившийся. Подписывается договор. Далее компания-архитектор разрабатывает чертежи, публикуя их на портале. Наши эксперты проверяют их качество, т. е. в процесс управления проектом включено согласование чертежей со всеми заинтересованными лицами. Только после этого он будет доступен подрядчику для выполнения строительных работ.

После того как чертежи согласованы, подготовлены бюджет проекта, спецификации и договорная документация, начинается новый этап проекта — проведение тендера на строительство, который также может пройти на портале проекта: публикуются чертежи, рассылаются приглашения для подрядчиков. Они заходят на портал, изучают документацию, дают свои коммерческие предложения. Параллельно разрабатываются процедуры нового этапа — строительства. Он включает в себя управление сроками, контроль выполнения работ, управление документацией. После подписания договора подрядчик начинает строительство.

PC Week: Какие еще виды коммуникаций включает в себя портал?

И. З.: Например, электронную почту. В этом случае все письма будут сохраняться в структуре портала. Соответственно появляется архив всей переписки по проекту. Если между участниками проекта возникло недопонимание или кто-то допустил ошибку, можно отследить, в какой момент, на каком этапе это произошло. Кроме того, на портале могут быть организованы аудио-, видеоконференции.

PC Week: Наверняка в ходе согласований первоначальный вариант чертежа строительного объекта меняется?

И. З.: Все проекты создаются под конкретные строительные объекты. Соответственно в портал будет включен

весь необходимый функционал, в том числе управление чертежами. Если в ходе работ в них внесут изменения, все участники получат письма-уведомления и далее будут работать с новой версией чертежа.

PC Week: Изначально чертеж создается в электронном виде. Есть ли необходимость распечатки?

И. З.: Да, все чертежи создаются в общепринятом ПО. В процессе работы появляются тысячи версий чертежей и распечатка каждого из них — неразумный перевод бумаги. Согласно требованиям законодательства, для проектировщика и строительной организации распечатывается утвержденный вариант чертежа.

То же самое — с договорами, этапы согласования которых, по желанию сторон, могут проходить на портале. Также на портале могут быть внедрены сервисы управления стоимостью проекта: бюджет, объемы выполняемых работ, отчетность, подписание сметы.

PC Week: То есть функционирует полный документооборот?

И. З.: Документооборот в компании и документооборот в проекте — две разные сущности. Проект — это взаимодействие нескольких компаний. И у каждой может быть свой документооборот, свой язык и свое понимание. Но когда реализуется крупный строительный проект — аэропорт или завод, в строительстве которого участвуют специалисты из разных стран, создается отдельный проект, и каждая составляющая в нем заточена под нужды этого проекта.

PC Week: Какие еще технологии могут быть использованы на портале?

И. З.: Увеличение функциональности портала может быть безгранично. Внутри него могут быть созданы решения, которые полностью строят здание в трехмерном пространстве виртуальной реальности. Это так называемые многомерные системы управления проектами. Трёхмерная графика предназначена для изображения объёмных объектов. К ним можно сделать привязку управления сроками, стоимостью и прочими ресурсами, и, как следствие, создается новое измерение, которое усложняет работу портала.

Современная наука в этом направлении стремится сделать систему, в которой можно было бы работать как в единой общей среде, где можно проектировать, строить и управлять всеми процессами. Но для работы в ней нужна очень высокая квалификация всех участников.

PC Week: Помимо чертежей и договоров, какие еще документы задействованы в работе портала?

И. З.: В зависимости от того, сколько будет предусмотрено процедур на проекте, столько видов технической, коммерческой и финансовой документации там и будет. Кроме того, на портал можно транслировать видеосъемку со строительной площадки, чтобы участники могли видеть, что на ней происходит. Самое сложное — объединить все это. Но чем сложнее проект, тем это оправданнее.

PC Week: Существуют ли шаблоны для создания порталов проектов?

И. З.: Да, есть готовые шаблоны под проект, которые позволяют использо-

вать опыт предыдущего портала. Другое дело, когда у заказчика — крупной компании — есть несколько проектов, в которых постоянно взаимодействуют одни и те же участники. Тогда на портале проекта может быть создан так называемый портфель проектов. Это значит, что проекты в нем реализуются независимо друг от друга, но у них есть общий сайт, на котором можно найти свой проект и работать с ним.

Также существуют программы проектов — когда реализуется сеть взаимосвязанных проектов. К примеру, сначала нужно построить цех, потом административное здание, потом еще один цех. Их строительство может быть реализовано как последовательно, так и параллельно. В программе эти фазы строительства взаимосвязаны между собой.

Кроме того, в проекте обязательно закладываются сроки на разработку платформ внутри него и на обучение специалистов.

PC Week: Как решается вопрос безопасности работы порталов, контроля доступа к той или иной информации?

И. З.: Вопрос конфиденциальности, защиты информации, безусловно, очень важный. Все участники проекта имеют регламентированный доступ на портал. Заказчик, к примеру, может иметь полный доступ к информации. Другие участники — в зависимости от функций. В любом случае необходимо грамотно выстраивать управление коммуникациями. Каждый участник проекта должен знать только то, что ему нужно.

Если это крупные проекты, где заинтересованным лицом может выступать население, например если объект строительства — новый квартал, и если заказчику важно построить не только здания, но и хорошие взаимоотношения с населением, то на портале можно выделить страницы пожеланий и замечаний.

PC Week: Какие сложности при работе с порталом могут возникнуть?

И. З.: Первая и главная сложность заключается в адаптации к интерфейсу портала. Создание нами различных брошюр по работе с порталом — также часть управления проектом. К примеру, мы разрабатываем методические рекомендации для подрядчика, чтобы он понимал, какие коммуникации им будут осуществляться через электронную площадку, кого из своей команды ему следует обучить, чтобы курировать выполнение этих работ.

Взаимодействие с новым всегда сложно, к этому всегда трудно приспособиться. Работа с порталом — не исключение. Это похоже на тяжелый маховик, который долго раскачивается, но после весь механизм начинает работать быстро и слаженно.

PC Week: Существует ли электронный архив проекта?

И. З.: На проекте есть фаза “закрытие проекта”. К примеру, мы построили завод, и вся документация чаще всего остается на портале и хранится, по сути, вечно. Она будет источником знаний для будущих проектов. Это позволяет выработать новые методики, которые помогут не повторять ошибок, и в будущем усовершенствовать управление проектами.

PC Week: Спасибо за беседу.

“Центр-Инвест” помог локализовать банковские сервисы SAP

ОЛГА ПАВЛОВА

Местная специфика ведения бухгалтерского учета является сдерживающим фактором при внедрении зарубежных банковских систем для кредитных организаций многих стран мира. Проанализировав ситуацию и оценив

ПРОЕКТЫ

возможные риски, компания SAP пришла к выводу о не-

обходимости локализации своего решения SAP Banking Services, предназначенного для автоматизации основной деятельности банка. Старт этому направлению был дан в Бразилии, где в 2012 г. завершился проект по созданию и выводу на рынок местной локализованной версии решения. Следующей страной стала Россия — здесь в ноябре нынешнего года вышел первый релиз российской локализации SAP Banking Services, явившийся результатом совместной работы компании SAP и экспертов из ряда российских банков, в том числе из “Центр-Инвеста” — крупнейшего регионального банка юга России, входящего в топ-100 российских банков по кредитным и депозитным портфелям, а также по размаху региональной сети. Специалисты “Центр-Инвеста” принимали участие во всех стадиях развития проекта — от определения функциональных требований до функционального тестирования.

Предпосылки проекта

Как отметил заместитель генерального директора “SAP СНГ” Дмитрий Красю-

ков, сославшись на сведения аналитиков, банковская сфера России демонстрировала в 2012 г. рекордные темпы роста и при этом её развитие отличалось рядом характерных особенностей. Во-первых, оно сопровождалось сильной региональной экспансией, когда за год в регионах страны было открыто свыше 1600 новых банковских офисов, что почти на 4% больше, чем



Юрий Богданов: “Нам важно получить такую систему, которая стратегически соответствовала бы практикам ведения бизнеса на Западе”

в 2011-м. Во-вторых, наблюдался преимущественный рост розничного сегмента по сравнению с корпоративным, находящимся в последнее время в состоянии стабильности. Следствием является обострение конкуренции, когда банки начинают бороться за конечного потребителя не только в центральной части страны, но и в отдаленных регионах.

И наконец, сегодня во всем мире, в том числе и в России, ужесточаются законодательные требования к банкам. Сюда относятся, например, и необходимость оценивать риски, и поддержка налоговой инициативы США для клиентов иностранных банков (с ее помощью американские налоговые органы смогут устанавливать лиц, уклоняющихся от уплаты налогов), и участие в единой зоне евро с ее огромными объемами платежей.

В столь непростой ситуации, по словам г-на Красюкова, далеко не все российские банковские системы справляются с задачами, которые перед ними встают. И хотя на рынке есть множество западных продуктов, обобщающих многолетний опыт

швейцарских, немецких, американских и прочих банков, они до настоящего времени не пользовались спросом в России, поскольку не отвечали местным отечественным требованиям.

Таким образом, в рамках провозглашенной в 2011 г. компанией SAP стратегии роста бизнеса в России до 2015 г. было решено приступить к проекту локализации решения для управления основной деятельностью банка. Как ожидалось, главным преимуществом такого решения должно было стать объединение лучших мировых практик и локальной российской специфики. “В мире около 6 тыс. банков используют решения SAP, и накопленный там опыт мы теперь можем применить и в России”, — подчеркнул Дмитрий Красюков.



Дмитрий Красюков: “Опыт, который мы накопили в мире, теперь мы сможем применить и в России”

Как всё развивалось

Включение КБ “Центр-Инвест” в проект по локализации имеет свою историю. Как рассказал заместитель председателя правления “Центр-Инвеста” Юрий Богданов, с продуктами компании SAP банк работает с 2006 г., когда была выстроена ИТ-стратегия развития банка, направленная на поддержание развития бизнеса. В последующие годы было внедрено несколько систем на базе ПО SAP, среди которых централизованное хранилище данных, интеграционная шина, обеспечивающая взаимодействие используемых в банке информационных систем, и управление кадрами.

На следующем этапе решено было обратиться к автоматизации банковской функциональности и предпринята попытка внедрить решение SAP for Banking (прежнее название SAP Banking Services), которая, к сожалению, не имела успеха из-за большого числа изменений, инициированных ЦБ РФ. Тем не менее спустя несколько лет, в 2012-м, компания SAP обратилась к руководству “Центр-Инвеста” с предложением реализовать новый подход к локализации.

Решение “Центр-Инвеста” во второй раз “войти в одну и ту же реку” г-н Богданов объяснил следующим образом: “Большая часть наших акционеров — европейские банки, поэтому нам важно получить такую систему, которая стратегически соответствовала бы практикам ведения бизнеса на Западе. Для компании же SAP важно было получить благодаря обратной связи четкий вектор развития своих продуктов для банковской отрасли. И “Центр-Инвест” наилучшим образом подходит для этой цели, поскольку накопленные банком лучшие бизнес-практики по работе с сельским хозяйством, малым бизнесом и энергоэффективностью уже вошли в учебники Европейского банка реконструкции и развития.

Особенности реализации

“Мы сделали очень серьезные выводы из первого проекта, который закончился неудачей в 2007 г., — рассказал заме-

Неэффективная СЭД: ситуации, которых можно избежать

МИХАИЛ САРАТОВ

Система электронного документооборота — обязательный атрибут современного предприятия. Но всегда ли она эффективна и от чего это зависит? Вот несколько ситуаций, предупредив которые, вы избежите себя от серьезных проблем.

Ситуация 1. Безработный директор

Директор компании, уже больше двух лет использующей одну из систем СЭД, вознамерился продать свой бизнес некоему крупному игроку на рынке. Заинтересованный потенциальный покупатель потратил много времени для изучения особенностей ведения бизнеса компании и узнал, что информационные системы, функционирующие на предприятии, позволяют за считанные минуты получить отчет по любому участку работы и тем самым сэкономят время руководителя и исключить траты на оплату сотрудников, обрабатывающих отчеты и документацию.

Завершающей стадией сделки было посещение предприятия будущими владельцами. После продолжительного изучения производства, инженерного и административного подразделений вся делегация собралась в конференц-зале, и директора попросили продемонстрировать сводную отчетность по заключенным компаниями договорам.

— Отлично, именно для этого у нас и была внедрена СЭД! — сказал директор, запуская приложение на своём ноутбуке.

— После ввода реквизитов и сканирования отпечатков пальцев оказался экран загрузки системы, который не пропал несколько минут.

— Что происходит? — спросили гости.

— Сейчас, ещё минутку, скоро откroется.

— Войти получилось лишь через 15 мин, после звонка в юридический отдел и настойчивой просьбы “освободить лицензию”, но продемонстрированные отчеты уже мало кого интересовали. Делегация, поверившая в репутацию “современного и продвинутого” директора, была разочарована. Сделка сорвалась.

Допущенная ошибка. Сложное лицензирование — одна из часто упускаемых из вида потенциальных проблем при выборе СЭД. В данном примере система имела “конкурентное” лицензирование, когда для сервера документооборота приобретается 10—20 лицензий на 100 сотрудников и работает механизм “кто первый”: вошедшие в систему пользователи могут работать, а остальные должны ожидать освобождения лицензии. При недостаточном числе лицензий такие простои могут свести на нет всю выгоду от работы с СЭД.

Кроме того, растраженный и ожидаемый пользователями функционал системы зачастую требует отдельного лицензирования или сложной установки и настройки сервера.

Предупреждение. Ещё на стадии выбора системы необходимо представлять метод ее лицензирования и механизм проверки приобретённых лицензий, а также особенности разделения покупки по модулям и пользователям. Внимательный подсчет реально работающих пользователей вряд ли поможет сэкономить на стоимости, но позволит не допустить потерь из-за особенностей лицензирования в будущем.

Ситуация 2. Лишние люди

Через четыре месяца после окончания внедрения современной системы электронного документооборота руководи-

тель фирмы полностью почувствовал все выгоды от ее использования. Быстрое согласование договоров, удобство работы с входящими документами, прозрачные кадровые процессы — всё снижает нагрузку на начальника.

Заодно удалось оптимизировать и структуру офиса — сокращены лишние секретари, договорной отдел уменьшился до одного специалиста в составе юридического департамента, а кадровики тратят львиную долю времени не на оформление бумаг, а на поиск достойных сотрудников.

По итогам же года отчёты показали странный перекоп: в заявках на поиск сотрудников стало всё чаще встречаться слово “оператор”. Должности операторов были введены везде — в административном, юридическом, производственном департаментах, даже у специалиста по договорам появился подчинённый оператор. Затраты на оплату труда операторов явно превысили сумму затрат на прежних сотрудников.

После изучения ситуации оказалось, что внедрённая СЭД требовала от сотрудников точного заполнения всех параметров документов, после чего создавала печатные формы по фиксированным шаблонам, которые уже не соответствовали ни нормативным требованиям, ни отраслевым стандартам. Для ввода ненужных, но обязательных данных и для исправления устаревших шаблонов и нанимались операторы — и с ростом фирмы работы им только прибавлялось.

Допущенная ошибка. Любой бизнес живёт и развивается, и с ним должны развиваться и внедрённые информационные системы. Часто поддержка системы не включается в бюджет затрат из соображений экономии. В данном примере

требования поддержки и развития СЭД были проигнорированы, в результате несоответствия между автоматизированной системой и реальным бизнесом привели к убыткам.

Предупреждение. Если компания, внедряющая СЭД, готова к изменениям и развитию, следует помнить, что изменения и развитие требуются не только самому бизнесу, но и всем информационным системам, его обеспечивающим.

Ситуация 3. Незаменимых нет?

На небольшом производственном предприятии стартовал проект внедрения системы электронного документооборота. Автоматизацией охвачены процессы подготовки и хранения проектной документации, создания и хранения договоров, канцелярия и организация совещаний.

Для каждого из направлений выбраны ответственные специалисты из соответствующих отделов, и распланировано само внедрение — изучение, реализация, тестовая эксплуатация. Общий плановый срок выполнения проекта составил более шести месяцев. Внедрение СЭД объявлено ключевой задачей предприятия.

Консультанты начали споры: были проведены интервью, собиралась информация и готовились документы, рабочая группа еженедельно докладывала руководителям о прогрессе проекта. Но уже через месяц всё чаще в начальственные кабинеты стали поступать жалобы — сроки по заказам на производстве срывались, недовольные клиенты требовали возврата денег из-за глобальных ошибок в проектной документации, а некоторые документы и вовсе потерялись при пересылке.

ститель руководителя центра экспертизы решений департамента по работе с финансовыми институтами компании SAP Михаил Логинов. — В тот момент мы сделали ошибку, которую совершают практически все западные вендоры, распространяя свои продукты в России. А именно: мы пытались вписать решение SAP for Banking в российскую АБС. Или, другими словами, пытались имплементировать учетную модель непосредственно в бизнес-модель”.

Очевидно, что изменение функциональности бизнес-модулей — очень сложная задача, поэтому технически невозможно успевать за всеми изменениями со стороны регулирующих органов. Пауза, вызванная кризисом, позволила компании SAP переосмыслить подходы к локализации и предложить совершенно иную архитектуру автоматизации деятельности, в которой продуктовый бэк-офис отделяется от функций учета. Как пояснил г-н Логинов, такой подход позволил изолировать функции сопровождения изменений правил бухучета от бизнес-модулей: “Кредит всегда будет оставаться кредитом, несмотря ни на какие изменения внешней среды, тогда как оценка этого кредита в зависимости от требований регулятора может меняться. От этих целей у нас есть проводочная машина (Bank Analyzer), которая оценивает действия в соответствии с разными стандартами”.

Новая архитектура существенно упростила работу по сопровождению изменений, считают в компании SAP. “Что касается изменения правил ведения бухгалтерского учета, то здесь мы готовы к любым неожиданностям”, — сказал Михаил Логинов. — Конечно, мы не можем предсказать, насколько радикальны будут изменения регулятора, но в обычных условиях будем успевать делать доработки в кратчайшие сроки”.

Более того, предполагается, что с появлением локализованной версии объем доработок при внедрении решения SAP Banking Services существенно сократится, что, в свою очередь, поможет снизить совокупную стоимость владения им. А благодаря высокой степени автоматизации процессов и алгоритмов повысится качество обслуживания клиентов за счет снижения количества ошибок и повышения оперативности работы банков.

Что есть и что будет

Проект по локализации решения SAP Banking Services включил в себя широкий спектр работ, начиная от перевода

документации на русский язык и заканчивая сложными задачами по приведению решения в соответствие со спецификой российского законодательства в области бухгалтерского учета и отчетности. В частности, были специально разработаны такие новые функциональные возможности, как автоматическая генерация 20(25)-рядных номеров лицевых счетов и поддержка формирования регистров бухгалтерского учета по этим счетам, а также адаптированы процессы начисления и выплаты процентов в транзакционной системе, переоценки валютных счетов, урегулирования парных счетов и закрытия года.

Как пояснили представители компании SAP, работа над проектом на этом не заканчивается и к 2015 г. предполагается провести полную локализацию решения. Если на первом этапе были учтены детальные требования по работе с депозитами, то в дальнейшем основное внимание планируется уделить особенностям исполнения платежей — в частности, ведению очередей документов, распределению функций обработки документов между разными подразде-

лениями банка и интеграционной гибкости решения.

Говоря о востребованности решения SAP Banking Services в России, Дмитрий Красюков отметил, что, по всей вероятности, оно будет пользоваться большим спросом, поскольку сейчас заканчивается жизненный цикл систем, внедренных десять-пятнадцать лет назад и не отвечающих современным вызовам как в социальной жизни, так и в области технологий. “Широкое проникновение Интернета во все стороны жизни, развитие социальных сетей, изменение поведения потребителей несомненно влияют на создание новых банковских продуктов. Чем гибче система, чем быстрее она позволяет вывести новые продукты на рынок, тем выше конкурентные преимущества конкретного банка”, — пояснил он.

Что же касается планов “Центр-Инвеста” на перспективу, то здесь, по словам Юрия Богданова, всё зависит от того, насколько быстро и полно будут учтены замечания, внесенные специалистами банка на этапе тестирования решения SAP Banking Services. Если эти пожелания будут реализованы компанией SAP уже в начале 2014 г., то банк сможет приступить к внедрению и завершить его не позднее, чем в течение года. Тем более, что это не потребует никаких дополнительных расходов — ведь лицензии на продукт банк приобрел еще в 2007-м. □



Михаил Логинов: “Что касается изменения правил ведения бухгалтерского учета, то здесь мы готовы к любым неожиданностям”

Права доступа к информационным системам: унификация неизбежна

Даниил Казakov

В любой корпоративной информационной системе (КИС) имеются свои инструменты для управления пользователями. Однако обилие программных продуктов, применяемых сегодня в работе, заставляет компании обращаться к интеграторам за унифицированными системами управления доступом и его контролем.

Большой вклад в усложнение информационной инфраструктуры компании вносит рост и развитие бизнеса, а также повышение степени автоматизации деловых процессов. Чем больше инструментов используют сотрудники в повседневной работе, тем больше проблем в области идентификации пользователей испытывает ИТ-персонал. Многократный ручной ввод, неавтоматизированный контроль и разрозненная инфраструктура — всё это может привести к ошибкам в предоставлении доступа и к угрозам информационной безопасности.

Проблемы доступа

С первой проблемой доступа сталкиваются многие сотрудники, приходящие на новое рабочее место или меняющие должность (так называемая zero day problem). При недостаточной организации идентификационной политики нередко бывает так, что сотруднику приходится несколько дней добиваться возможности работать в новой информационной системе, которая необходима ему для решения повседневных задач. Хуже всего, когда доступ к информации является критически важным элементом — скажем, он необходим для ведения переговоров с клиентом, а специалист попросту не может войти в систему.

Другая неприятность заключается в сохранении доступа к тем системам, которые давно должны быть закрыты для пользователя по тем или иным причинам. В связи с переводом на другую должность или в удаленный офис, а также просто при уходе в отпуск или увольнении у сотрудника сразу пропадает необходимость работы с определенными КИС, но на практике процедура исключения его реквизитов из реестра доступа может занимать несколько дней, а то и месяцев. А учетная запись тем вре-

менем продолжает быть активной и может быть использована как самим сотрудником для доступа к конфиденциальной информации, так и злоумышленниками для проникновения в сеть.

Отсутствие централизованных средств контроля и управления доступом также не позволяет формировать консолидированную отчетность о том, какой доступ сотрудники имеют сейчас в разных системах, а уж тем более — какими его видами они обладали определенное время назад. В случае возникновения инцидентов бывает невозможно разобраться в разумные сроки, кто предоставил или отозвал доступ и на каком основании. Например, пользователю, который должен просматривать только отчеты об оплате поставок товаров, может быть открыт доступ ко всем финансовым системам организации. Такие избыточные права нередко влекут за собой неприятные последствия: недостаточно защищенный компьютер рядового сотрудника может быть заражен вирусом, а если недовольный работодателем специалист окажется инсайдером, то излишняя разрешительная политика дает ему все карты в руки. Надо сказать, что одним из обязательных элементов проекта в Банке России было именно создание единой системы отчетности и контроля над учетными записями и правами доступа.

Впрочем, даже если серьезных проблем не возникает, такие неприятные аспекты, как повышенная нагрузка на службу поддержки, избыточные затраты на администрирование и отсутствие оперативности в реализации политики, в конечном счете ведут к прямым финансовым потерям, включая рабочее время персонала, которое может стоить очень дорого.

Четкие регламенты

Внедрение единой системы контроля доступа всегда начинается с анализа имеющихся регламентов и политик аутентификации и безопасности в целом. Как мы часто видим на примере реальных компаний, те, кто не использовал автоматизированных решений для управления доступом, обнаруживают противоречащие друг другу политики, а также целые

аспекты проблем, которые вообще никак не регулируются. Именно поэтому любой проект начинается с консалтинга, который включает в себя аудит политик разграничения доступа и создание рабочей модели политик безопасности. В процессе обсуждения потребностей пользователей в тех или иных информационных системах с директорами департаментов удается создать более реалистичную картину нормального формирования учетных записей сотрудников и приступить к интеграции средств управления доступом с различными элементами КИС.

Дополнительное укрепление безопасности достигается за счет реализации автоматических систем подачи и обработки заявок на изменение прав пользователей. Сотрудник в любое время может запросить доступ к определенному ресурсу или информационной системе, заполнив простую форму на внутреннем портале. В зависимости от имеющихся полномочий его заявка будет рассмотрена автоматически либо согласована ответственным менеджером. Принцип обработки заявок позволяет лимитировать время работы сотрудников с важными данными, автоматически закрывая доступ после того, как специалист решит стоящие перед ним задачи.

Упрощение и ускорение

Внедряя новые программные средства, мы предлагаем клиентам воспользоваться такими современными инструментами, как порталы самообслуживания, системы регистрации, согласования и исполнения заявок на предоставление доступа, а также средства консолидации данных о действиях пользователей и администраторов для дальнейшего их анализа.

В большинстве случаев заказчики выступают за внедрение такого функционала, так как он позволяет снять нагрузку с администраторов, сделать процессы предоставления и прекращения доступа более прозрачными, упростить формирование отчетности, а также предоставлять краткосрочный доступ по требованию при наличии таких регламентов в политике безопасности. Например, в компании “Вимм-Билль-Данн” удалось значительно сократить время и стоимость обработки запросов за счет предоставления всем

пользователям возможности самостоятельного создания заявок на доступ к шести корпоративным системам и их автоматического исполнения по результатам согласования.

Как это работает

Классическая инфраструктура подобных систем включает в себя централизованный репозиторий данных сотрудников, для которого источником является кадровая служба, а все учетные записи каждого конкретного пользователя во всех интегрированных КИС однозначно сопоставлены с этим сотрудником. В случае приема в штат нового сотрудника, поступления заявки на предоставление доступа или, например, перевода специалиста автоматически исполняются необходимые действия: создание учетных записей, предоставление или отзыв доступа, назначение базового доступа в соответствии с ролевой моделью.

В современных организациях все чаще применяются ролевые модели управления доступом. Так, в компании “Аэрофлот” права сотрудникам предоставляются на базе той роли, которую выполняет каждый отдельно взятый специалист, при этом каждая роль содержит права доступа к множеству КИС. Это позволило интегрировать доступ для десяти основных информационных систем компании, автоматически разрешая работать в них тем сотрудникам, которым они нужны, например, бухгалтерам — в бухгалтерской системе и файловом хранилище, а менеджерам по продажам — в CRM-системе и системе электронного документооборота. При переводе сотрудника на другую должность предыдущая роль автоматически отзывается, а новая назначается в соответствии с полученной должностью.

Ну и, конечно, большим удобством для сотрудников обрывается использование концепции единого входа (eSSO), когда при однократном прохождении аутентификации он может обратиться к любой из нужных ему информационных систем без повторного ввода логина и пароля. □

Автор статьи — начальник отдела интеграционных систем безопасности R-Style.

ИТ в финансовом секторе: борьба с фродом

ВАЛЕРИЙ ВАСИЛЬЕВ

Под фродом в кредитно-финансовом секторе понимают мошеннические действия с целью кражи тех или иных финансовых активов, управление которыми осуществляется с помощью информационных систем.

ОБЗОРЫ Согласно общим исследованиям, проведенным в 2012 г. международной организацией Association of Certified Fraud Examiners, которая объединяет профессионалов в борьбе с фродом, потери от действий мошенников за тот год достигали 5% от общей годовой выручки каждой пострадавшей от них структуры. В абсолютных цифрах общие потери от фрода в мире в 2012 г. превысили 3,5 трлн. долл., при этом около 20% инцидентов, связанных с данным видом мошенничества, приводили к потерям более 1 млн. долл. Аналитики регистрируют рост всех этих показателей.

Свежие данные о фроде в банковской среде нашей страны за третий квартал 2013 г. (дополнительная статистика будет публиковаться ЦБ РФ по мере ее сбора и обработки) представил Банк России на состоявшейся в конце ноября в Москве международной конференции AntiFraud Russia 2013. За указанный период несанкционированные операции составили 0,003% от общего количества операций, которые были совершены с использованием платежных карт, эмитированных российскими банками. Денежные суммы, проведенные по этим несанкционированным операциям, составили 0,007% от общекартальной суммы денег, перемещенных за это время с использованием платежных карт.

Причины актуализации борьбы с фродом в финансовых учреждениях

Эти, казалось бы, незначительные в относительном измерении величины, в измерении абсолютном составляют столь большие похищенные суммы, что банки не могут более мириться с их потерями и с каждым годом активизируют борьбу с фродом.

По мере того, как ИКТ все шире и глубже проникают в кредитно-финансовый бизнес (по признанию наших экспертов, уровень развития технологий, внедряемых российскими банками, в полной мере соответствует международным стандартам), они одновременно открывают там все больше новых возможностей и для преступной деятельности. Как подчеркивает эксперт из Центра компетенций информационной безопасности компаний «АйТи» Дмитрий Казмирчук, современные ИКТ обеспечивают преступникам анонимность, доступность и разнообразие методов кражи денежных средств с банковских счетов. Эти же факторы привлекают в ряды киберпреступников все больше людей (особенно молодых, не успевших определиться социально), профессионализм и изощренность методов которых неуклонно растут.

Согласно наблюдениям руководителя отдела расследования компьютерных инцидентов «Лаборатории Касперского» Руслана Стоянова, проблема защиты от фрода в кредитно-финансовой области стала особенно актуальной в России за последние лет пять. Тому он находит несколько причин.

Во-первых, он связывает это с распространением дистанционного банковского обслуживания (ДБО) как в среде юридических, так и среди физических лиц. Для российских банков ДБО является инструментом повышения эффективности и конкурентоспособности. Устойчивый рост, который в последние годы показывает отечественный рынок ДБО, обусловлен проникновением Интернета в реги-

оны, повышением доверия со стороны рядовых граждан к платежным системам в целом и онлайн-банкингу в частности, повышением доступности онлайн-платежей.

Во-вторых, как это ни печально, киберинструменты для организации банковского фрода становятся все доступнее. Сегодня, как отмечает Руслан Стоянов, в России практически любой может организовать небольшой преступный бизнес, причем цена вхождения в этот бизнес невысока (примерно 10 тыс. долл.), а технологии вхождения и ведения несложны (к счастью, благодаря усилиям банковского сообщества, силовых структур и ИБ-профессионалов нашей страны он становится все опаснее).

Реальные возможности злоумышленников сегодня, согласно оценкам Руслана Стоянова, по эффективности значительно превосходят ответные шаги финансовых организаций. Преступники играют на опережение и находят все новые и новые уязвимости в бизнес-процессах банков. Банки, конечно, стараются переломить ситуацию — используют новые меры и средства защиты, которых, однако, по его мнению, явно недостаточно.

В результате, считает руководитель группы противодействия мошенничеству компании «Инфосистемы Джет» Алексей Сизов, наряду с актуализацией проблемы борьбы с фродом усложняется ее решение.

Поскольку ущербы от мошенничества, по оценкам Алексея Сизова, сравнялись с затратами на внедрение и поддержку масштабных решений по борьбе с ним, для банков становится очевидной выгода применения таких решений: налицо возврат инвестиций, вкладываемых в средства защиты от фрода, причем, как утверждают практики, за весьма короткое для таких сложных и масштабных решений время (исчисляемое несколькими месяцами).

Менеджер по развитию бизнеса компании «Информзащита» Елизавета Спасенных отмечает, что не только увеличение потерь от фрода стимулирует банки бороться с ним — к этому их побуждает также необходимость выполнять требования государственных и отраслевых регуляторов.

Среди наиболее значимых регулятивных требований Елизавета Спасенных называет девятую статью закона 161-ФЗ «О национальной платежной системе», которая определяет ответственность операторов платежных систем за возврат денежных средств в случае не санкционированных клиентом финансовых транзакций; пункт 2.10 второй главы положения ЦБ РФ 382-П от 9 июня 2012 г., в соответствии с которым банки должны обеспечить защиту и выявление фальсифицированных электронных сообщений при использовании электронных средств платежа; закон 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»; требования международных платежных систем Visa и MasterCard в области безопасности и контроля за мошенничеством.

Специфика фрода в финансовых учреждениях

Злоумышленники используют для фрода специализированные банковские троянские программы, удаленное управление компьютером клиента, подложные сайты (в том числе и сайты ДБО), скимминговые устройства на банкоматах, кражу реквизитов банковских карт и изготовление по ним пластиковых дубликатов... Нередкими стали случаи, когда мошеннические операции разворачиваются по сценарию многоступенчатых долго-

временных целевых атак (APT) с привлечением группы злоумышленников, каждый из которых специализируется на выполнении своей части общей задачи, с использованием целого набора технологий, включая DDoS-атаки, которые чаще всего играют вспомогательную роль «дымовой завесы», под прикрытием которой производится главный этап атаки.

К актуальным видам фрода в системах ДБО менеджер по развитию продуктов компании «Аладдин Р.Д.» Николай Афанасьев относит подделку платежных поручений, оформляемых клиентами — юридическими лицами, и навязывание подделок банку для исполнения. Как правило, системы ДБО для юридических лиц используют электронную подпись (ЭП) для обеспечения целостности платежных поручений, проверки авторства, обеспечения неотказуемости автора платежного поручения, а также для придания юридической значимости проводимым операциям.

Николай Афанасьев обращает внимание на то, что работа пользователей в системах ДБО производится из недоверенной среды, т. е. с использованием компьютеров, на которые могут проникнуть вредоносные программы или которые могут попасть под удаленное управление злоумышленниками.

Программные реализации электронной подписи в недоверенной среде Николай Афанасьев считает уязвимыми, так как вредоносные программы могут перехватывать ключи электронной подписи в оперативной памяти компьютера клиента, а также PIN-коды USB-токенов (и их аналогов) при наборе PIN-кодов пользователем на клавиатуре рабочего компьютера. Они могут подменять документы, подписываемые на токенах, при этом пользователь на экране своего компьютера будет видеть подлинный документ и думать, что подписывает именно его.

Из тенденций последнего времени эксперты отмечают применение троянов для смартфонов и планшетов, что особенно опасно ввиду использования этих устройств для передачи клиентам одно-разовых паролей при осуществлении банковских операций.

Популярным в арсенале мошенников и опасным для клиентов банков сегодня стал фарминг — скрытое перенаправление жертвы на подложный сайт, повторяющий по дизайну подлинный, — с помощью которого киберпреступники выманивают клиентские реквизиты доступа к системам веб-банкинга.

Для фальсификации платежных реквизитов при выполнении санкционированных платежных операций преступники применяют вредоносные программы, которые внедряют в интернет-браузер жертвы. В этом случае реквизиты подменяются в момент проведения банковской операции совершенно незаметно для пользователя. К таким же последствиям приводит перехват платежного поручения в канале передачи данных. При этом платежное поручение модифицируется злоумышленниками по их желанию и отправляется на сервер банка как легитимное.

Не теряет актуальности и фишинг — получение от клиента банка обманном путем его банковских данных: паролей ДБО, данных платежных карт, разовых SMS-паролей... Большой ущерб причиняет банкам злонамеренный инсайд — самостоятельное мошенничество сотрудников внутри банка или участие в преступной группировке, действующей снаружи.

Как отмечают наши эксперты, клиенты банков проявляют большую беспечность при использовании инструментов, пред-

Наши эксперты



НИКОЛАЙ АФАНАСЬЕВ,
менеджер по развитию продукта, «Аладдин Р.Д.»



ДМИТРИЙ КАЗМИРЧУК,
эксперт Центра компетенций информационной безопасности, «АйТи»



ДЖАБРАИЛ МАТИЕВ,
руководитель отдела информационной безопасности, IBS Platformix



АЛЕКСЕЙ СИЗОВ,
руководитель группы противодействия мошенничеству, «Инфосистемы Джет»



ЕЛИЗАВЕТА СПАСЕННЫХ,
менеджер по развитию бизнеса, «Информзащита»



РУСЛАН СТОЯНОВ,
руководитель отдела расследования компьютерных инцидентов, «Лаборатория Касперского»

назначенных для проведения банковских транзакций. Тем не менее, однажды получив печальный опыт, они начинают быть осторожными. Однако на их место приходят другие, неопытные пользователи платежных систем. К тому же злоумышленники все свои технологии развивают с таким расчетом, чтобы с их помощью можно было обходить или пробивать средства противодействия фроду.

Средства борьбы с фродом в финансовых учреждениях

Поскольку специализированные системы для борьбы с фродом сложны и недешевы, прежде чем перейти к их внедрению и эксплуатации, руководитель отдела информационной безопасности системного интегратора IBS Platformix Джабраил Матиев рекомендует выстроить базовую защиту, представление о которой у специалистов по информационной безопасности к настоящему времени уже сложилось. Специализированные системы антифрода регистрируют аномалии в поведении сотрудников при их работе с корпоративными информационными системами, помогая анализировать потоки транзакций и на основе собранной информации выявлять мошеннические действия как внутри периметра защиты, так и снаружи.

Алексей Сизов разделяет средства защиты от фрода на две группы. Первая нацелена на обеспечение безопасности сетевых каналов обслуживания клиентов. Эти средства сложны и используют такие технологии, которые банки зача-

► стую не могут реализовать собственными силами. При этом банкам трудно бывает заменить их компенсационными мерами. Вторая группа помогает решить задачу противодействия внутреннему мошенничеству. Средства этой группы автоматизируют контроль внутреннего фрода, в том числе в отношении привилегированных сотрудников — высшего руководства компании, администраторов корпоративных ИТ-систем и др.

Подчеркивая важное значение безопасного использования электронной подписи в работе систем ДБО, Николай Афанасьев рекомендует как наиболее защищенные при работе с ЭП в недоверенной среде использовать решения, объединяющие ряд ключевых технологий, среди которых он называет аппаратную реализацию ЭП с неизвлекаемым ключом, визуализацию и подтверждение подписываемых данных на доверенном терминале, технологию “подписываю то, что на самом деле вижу” (SWYX), аутентификацию клиентского терминала на банковском сервере ДБО, проверку сервером ДБО действительности намерений пользователя подписать присланный на исполнение документ, безопасный ввод PIN-кода клиентом на рабочем месте и защиту от перехвата управления.

Подобные решения могут быть интегрированы с системами антифрод-мониторинга, располагаемыми на стороне банка. Такая интеграция позволяет реализовать безопасные, гибкие и удобные сценарии выполнения операций группового подписания платёжных поручений, а также значительно снизить нагрузку на сотрудников банка, отвечающих за блокировку подозрительных платежей.

Руслан Стоянов напоминает, что самым слабым звеном в системе защиты остается человек, и поэтому технические средства защиты следует сочетать с организационными мерами. Необходимо разрабатывать политики безопасности, которые включают правила поведения персонала при работе с информационными системами; следует наладить на регулярной основе обучение персонала правилам информационной безопасности в рамках исполняемых бизнес-ролей. Финансовый работник, полагает Руслан Стоянов, должен четко понимать, что интернет-серфинг, использование социальных сетей и чтение личной почты не должны осуществляться с того компьютера, который используется для управления банковским счетом компании. Компьютер с установленной на нем системой ДБО должен быть оснащен комплексом средств защиты рабочего места и использоваться только для банковских проводок.

К эффективным и все чаще применяемым средствам этого класса Алексей Сизов относит криптографические инструменты, а также токены и их аналоги

как средства усиленной идентификации и аутентификации сотрудников.

В ряду общекорпоративных способов противодействия фроду Алексей Сизов отмечает появление страховых инструментов, минимизирующих или ограничивающих для компаний ущерб от мошенничества.

Чтобы иметь основания переложить ответственность за последствия фрода на своих клиентов, банки и электронные платежные системы, как подчеркивает Дмитрий Казмирчук, должны обеспечить безопасность предоставляемых клиентам банковских услуг. Шифрование каналов связи между клиентской и банковской частями решения, обеспечивающего услугу, и использование средств защиты от несанкционированного доступа, по его мнению, в этом отношении очень эффективны. Банкам следует также помнить о периодической смене основных паролей доступа к ДБО и своевременном обновлении ПО средств защиты.

При совершении операций с банковскими картами в банкоматах Дмитрий Казмирчук рекомендует следовать правилам “ИБ-гигиены”: проверять, нет ли посторонних накладок на картоприемнике и клавиатуре, посмотреть, нет ли видеокamera, направленных на клавиатуру банкомата (при этом он обращает внимание на то, что таковые почему-то установлены на некоторых банкоматах Сбербанка), остерегаться подозрительных людей, находящихся при использовании банкомата неподобающе.

Елизавета Спасенных считает, что борьба с мошенничеством требует от банков индивидуального подхода. Поэтому для начала она советует выявить те мошеннические схемы, реализация которых приносит тому или иному конкретному банку неприемлемые убытки, и определить, какие факторы способствуют их реализации. На основании проведенного анализа можно принять решение об изменении внутренних бизнес-процессов и разработке перечня необходимых правил контроля, регулярное выполнение которых позволит своевременно выявлять и предупреждать факты мошенничества. Процедуры контроля фрода Елизавета Спасенных рекомендует по возможности автоматизировать. Вместе с тем, согласно ее наблюдениям, часто принятие одних только организационных мер уже позволяет снизить потери от мошенничества на треть.

Камнем преткновения в обеспечении эффективности работы представленного на рынке широкого ассортимента решений, позволяющих выявлять, предупреждать и расследовать факты мошенничества, по мнению Елизаветы Спасенных, является необходимость настраивать логику работы решения в соответствии с особенностями каждой конкретной компании, поскольку применение базовых правил, разработанных на основании опыта работы зарубежных компаний, согласно ее наблюдениям, зачастую неприемлемо к российской действительности.

Государственные и отраслевые регуляторы в борьбе с фродом

До настоящего времени публикуемые данные, относящиеся к мошенничеству в банковской среде, имели, как отмечают наши эксперты, только оценочный характер. Подлиннее же размеры убытков оставались не выясненными, в то время как без оценки реальных ущербов невозможно разрабатывать и применять адекватные меры снижения рисков, связанных с ними.

Наши эксперты отмечают активную работу Банка России по сбору достоверной статистики о фроде в кредитно-финансовой области нашей страны и налаживанию межбанковского взаимодействия для консолидации усилий в борьбе с мошенничеством.

В марте 2013 г. была утверждена стратегия развития национальной платежной системы (НПС). Согласно ей ЦБ РФ ведет работу в целях повышения в стране доверия к платежным услугам, одним из направлений которой является анализ актуальных угроз и контроль безопасности платежных услуг.

В рамках этого направления ЦБ РФ осуществляет конституционный надзор за отчетностью банков по инцидентам, в том числе связанным с несанкционированными операциями, совершенными с использованием платежных карт. Как сообщили представители ЦБ РФ на конференции AntiFraud Russia'2013, в настоящее время Банк России занимается оптимизацией форм отчетности по инцидентам, модификацией показателей (учитывая при этом и международный опыт) и планирует в 2014 г. внести ряд изменений, направленных на повышение качества этой отчетности.

Банк России по запросу Правительства РФ принимает участие в подготовке предложений по дополнению уголовного кодекса статьями, предусматривающими ответственность за мошеннические действия с электронными средствами платежей. Центробанком готовятся также предложения по внесению изменений в социальное законодательство.

Представители банковского сообщества неоднократно заявляли о сложностях налаживания оперативного межбанковского взаимодействия при фиксировании фактов мошенничества или подозрений на них в процессе совершения банковских операций. Российские банки не бездействуют, даже находясь в непростых условиях нынешних законодательных рамок, сформированных российскими законодателями. Так, Ассоциацией российских банков были утверждены методические рекомендации о порядке

действий в случае выявления хищения денежных средств в системах ДБО, использующих электронные устройства клиентов. В этом документе описаны рекомендуемые меры по реагированию на мошеннические действия при ДБО.

Однако при нынешнем состоянии российской законодательной базы в случае обнаружения нелегитимных транзакций (или подозрений на это) банки, желающие предотвратить хищение денежных средств клиентов, должны идти на ухищрения, чтобы не нарушать “О персональных данных” и “О банковской тайне”. В связи с этим ЦБ РФ готовит изменения в законы, имеющие отношение к российской НПС, в части предоставления операторам платежных услуг прав на возврат операций, связанных с нелегитимными денежными переводами.

Оперативному расследованию мошенничества с использованием онлайн-транзакций будет способствовать корректное ведение интернет-провайдером лог-файлов учета интернет-сессий пользователей и хранение данных о соединениях абонентов в течение требуемых оперативно-розыскными мерами сроков, что, как отмечают представители МВД РФ, зачастую не соблюдается. Как заявляет руководство Бюро специальных технических мероприятий МВД РФ, особенно остро эта проблема встает при взаимодействии силовиков с небольшими региональными провайдерами, а также с некоторыми операторами мобильной связи. МВД России уведомило Министерство связи и массовых коммуникаций и Роскомнадзор о необходимости законодательного урегулирования данной проблемы, так как ныне сложившаяся ситуация позволяет преступникам уходить от ответственности и способствует росту количества преступлений.

В целях организации взаимодействия между заинтересованными участниками рынка платежных услуг Банк России взял на себя обязанность по созданию при нем специализированной системы сбора и обмена информацией о несанкционированных и сомнительных платежных операциях. В настоящее время в ЦБ РФ прорабатываются юридические, технические и организационные аспекты создания такой системы. Система нацелена на предоставление участникам НПС сведений о хищениях денежных средств, она поможет снизить банковские риски и ущерб, связанные с использованием онлайн-платежей.

ЦБ РФ подготовил аналитический обзор (опубликованный на его сайте) о ключевых принципах, закладываемых в подобные системы. Консолидация информации о мошенничестве и координация действий, направленных на борьбу с ним, будет способствовать повышению осведомленности участников НПС и предотвращению хищений.



Антифрод-терминал

Решение для безопасной работы с электронной подписью в недоверенной среде

- Защита от подмены подписываемых документов
- Защита от перехвата управления
- Аутентификация терминала на сервере

ЗАО "Аладдин Р.Д."
Тел.: +7 (495) 223-00-01

aladdin@aladdin-rd.ru
www.aladdin-rd.ru



Как развернуть IDM правильно

АЛЕКСАНДР САНИН

Решения класса Identity Management (IDM), или, если кому-то больше нравится, Identity & Access Management (IAM), призваны навести порядок в вопросах управления доступом. А именно — сделать управление учетными записями в разрозненных ИТ-системах централизованным, автоматизированным, контролируемым и, самое главное, удобным. Такие системы — не очередная новомодная тенденция, а острая необходимость. При этом сами IDM-решения появились на ИТ-рынке довольно давно — около десяти лет назад, но с тех пор так и не стали массовыми. Вернее, массовыми они не стали в России, а на Западе доля проникновения подобных систем в компании среднего и крупного масштаба достаточно высока и превосходит российские реалии на порядок. В чем же причина такого положения дел и что нужно делать компании, решившей навести порядок в своей системе управления доступом к корпоративным ИТ-ресурсам? На эти вопросы мы и постараемся ответить в данной статье.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Две ключевые проблемы внедрения IDM

Почему же российский бизнес так неохотно внедряет решения класса IDM, ведь плюсы от подобной системы очевидны (более того, экономический эффект от внедрения IDM легко просчитать)? Первая и главная причина — высокая стоимость подобного решения. Дело в том, что на заре IDM флагманами сегмента были западные компании-гиганты, такие как Oracle, Sun и IBM, что и отразилось на стоимости. Для огромного количества российских компаний ценовая политика этих вендоров является не самой гуманной. Но в то время IDM-системы не испытывали особой конкуренции со стороны более доступных продуктов.

Правда, несмотря на дороговизну, некоторые российские компании, особенно из сектора крупного и очень крупного бизнеса, решались на внедрение IDM. И что увидели в итоге? Картина получилась весьма прискорбная: успешными становятся один-два кейса из десяти стартовавших проектов. Это не точная статистика, а приблизительное отражение ситуации, сложившейся на российском рынке IDM в 2006—2008 гг.

Почему же успешных внедрений так мало? Причина — в избыточной сложности таких решений, не позволившей многим компаниям довести дело до финального этапа. Причем основная сложность заключается даже не в трудностях интеграции IDM с российскими ИТ-системами, хотя и это тоже было сдерживающим фактором; главная сложность состояла в методологии (или, если угодно, идеологии), применявшейся при внедрении. А ее краеугольным камнем являлась идея построения полной ролевой модели. В принципе, ролевая модель (и матрица доступа) — знакомые слова для любого ИТ- или ИБ-специалиста. Все понимают, что без этого — никуда, и любое наведение порядка в системе управления доступом начинается именно с них. И вот тут наступает коллапс, ведь сама по себе IDM-система не решает эту задачу автоматически, создать же ролевую модель в компании из 5—10 тысяч человек, у которой штатное расписание сотрудников едва умещается на двадцати листах формата А4, — задача просто неподъемная.

Пожалуй, не будет преувеличением назвать эту область ИТ и ИБ одной из наиболее сложных. Поэтому заказчику исключительно важно отнестись к данной проблеме предельно серьезно, продумав наперед весь алгоритм построения ролевой модели в своей организации. Давайте

рассмотрим шаги, которые нам помогут не погрязнуть во внедрении на многие и многие годы.

How To

Первое и, вероятно, главное, что необходимо сделать, — это решить, как именно будет происходить переход от текущей анархичной структуры к строгой ролевой модели. На мой взгляд, для ИТ- и ИБ-специалистов компании, решившей внедрить IDM, эта задача даже важнее, нежели финансовый вопрос.

1. Определите точное количество информационных систем, с которыми требуется интегрировать IDM-решение.

Важно понимать, что интеграция нужна не со всеми ИТ-системами, используемыми в компании. Из их множества необходимо выделить лишь те, в которых присутствует собственная аутентификация. То есть вас должны интересовать только такие инфраструктурные и прикладные элементы ИС, в каких существуют свои собственные учетные записи и соответственно используются свои группы безопасности и роли для управления доступом. Это важно, поскольку любое современное IDM-решение интегрируется с внешними системами посредством так называемых “коннекторов” (модулей интеграции). И нужно быть готовым к тому, что к некоторым вашим системам, особенно очень кастомизированным или вообще самописным, готовых коннекторов у производителя не будет, а значит, потребуются их разработка.

Не стоит этого пугаться. В принципе, процедура эта несложная, ведь фактически любой коннектор — это лишь набор правил и процедур сопоставления. Например, если описать это на уровне табличек в базе данных, то коннектор лишь говорит IDM-системе, какая ячейка из одной таблички (одной ИТ-системы) в какую ячейку из другой таблички (другой ИТ-системы) должна быть записана. Правда, при взаимодействии с западным вендором разработка будет долгой и дорогостоящей. Здесь существенные преимущества имеют отечественные поставщики IDM, которые в первую очередь ориентированы именно на российский рынок и прицельно занимаются созданием коннекторов не только к западным, но и к специфическим нашим системам.

2. Выработайте план создания ролевой модели.

Как я уже отметил, для любой IDM-системы ролевая модель обязательна, а методология ее построения может стать ключевым моментом в выборе того или иного продукта и даже определяющим в решении, внедрять IDM или нет.

Несмотря на это, еще несколько лет назад, когда IDM-системы только начали завоевывать рынок, созданию ролевой модели, на мой взгляд, не уделяли должного внимания. Обычно все это отдавалось на откуп интегратору, ведущему проект по внедрению, или даже самому заказчику. В результате в ряде случаев мы стали свидетелями колоссальных по трудозатратам консалтинговых работ, при этом не всегда имеющих на выходе работающую ролевую модель. Дело в том, что в крупной компании создание ролевой модели в ручном режиме не только крайне трудно, но и практически бессмысленно, поскольку условия бизнеса, оргструктура, должностные обязанности и сами информационные системы постоянно меняются, вследствие чего инвентаризационные сведения устаревают намного раньше завершения разработки ролевой модели. Соответственно и матрица доступа, на создание которой нередко требуется от полугода до года, не может быть введена в действие по причине ее устаревания. Единственным выходом из этого тупика явля-

ются автоматизированные инструменты, ускоряющие эту работу. И такие инструменты существуют в линейках компаний Oracle и “Аванпост”.

3. Используйте инструменты, автоматизирующие процесс построения ролевой модели.

Принцип работы этого модуля приближается к следующему.

Сначала IDM-решение разворачивается в режиме, как некоторые любят говорить, “пылесоса”, поскольку на этом этапе модуль Role Manager, используя стандартные коннекторы, извлекает из кадровой системы предприятия информацию о сотрудниках и их должностях, а из прикладных и инфраструктурных элементов ИС — текущую информацию по предоставленным правам. На выходе получается огромный “черновой” массив информации, который точно отражает реальную ситуацию с правами доступа всех пользователей на текущий момент.

Далее срабатывает алгоритм создания базовых ролей, сопоставляющий права доступа у пользователей между собой и выявляющий аналогии и соответствия. При этом администратор может выставить “порог чувствительности”, определяющий момент, когда система будет считать, что аналогичное право применимо для всей группы пользователей. Проще говоря, это будет выглядеть так: если, к примеру, у 80% главных специалистов отдела бухгалтерии есть одинаковые права, то система предложит объединить эти права в базовую роль “главный специалист отдела бухгалтерии”. По результатам работы такого алгоритма администратор получит отчет, в котором будет показано, какие права пользователей коррелируют и какие базовые роли необходимо создать, чтобы провести эффективную кластеризацию фактической матрицы доступа.

Все права, не попадающие в предложенные роли, можно заблокировать или добавить в исключения. По нашему опыту, лучшей с точки зрения безболезненности начала работы является ситуация, когда права, не вошедшие в роль, будут добавлены в исключения, и затем уже администраторы в ручном режиме смогут принимать решения по их дальнейшей судьбе.

В итоге получается компактная ролевая модель, близкая к идеальной, а на ее создание требуется так мало времени, что эффект изменчивости организации просто не успевает проявиться!

4. Выберите производителя IDM-решения и интегратора.

На основании результатов анализа двух предыдущих шагов можно переходить к более приземленным вещам, таким как выбор вендора и интегратора. Надо учитывать, что не у всех разработчиков IDM имеются инструменты автоматизации построения ролевых моделей. Кроме того, этот инструментальный может быть вынесен в отдельное приложение, требующее покупки и лицензирования, а также интеграции собственно с системой IDM. Это неизбежно повысит стоимость и без того дорогого внедрения. Заказчику выгоднее другой вариант, когда средства автоматизации создания ролевой модели включены в функционал IDM-системы и, с одной стороны, не увеличивают его стоимость, а с другой, не требуют решения интеграционных проблем.

Большое внимание надо уделить выбору системного интегратора, ведь, повторюсь, тематика IDM — одна из самых непростых в ИБ. И если вендора можно выбрать, основываясь на четких требованиях технического задания и заявленного функционала, то к выбору интегратора такой подход не применим. Проанализируйте опыт интегратора, поговорите с его

представителями, чтобы понять, какими компетенциями в тематике IDM он обладает. Пусть представитель интегратора расскажет вам, как будет создаваться ролевая модель и матрица доступа и какую методологию предполагается заложить в основу развертывания решения. Ну и, само собой, на данном этапе в критерии выбора уже необходимо включать и цену.

Большинство неудачных попыток внедрения IDM, на мой взгляд, потерпели фиаско именно из-за того, что люди начинали планирование сразу с последнего шага. Как говорится, определились с бюджетом — и вперед. Но не всё можно решить деньгами, их количество не определяет напрямую качество и сроки внедрения IDM. Далеко не факт, что дорогой западный продукт автоматически решит ваши проблемы. Как, впрочем, совсем не факт, что более бюджетное решение не оправдает все ваши ожидания.

Заключение

Конечно, в рамках небольшой статьи невозможно достаточно детально описать весь цикл внедрения IDM. Но хотелось бы еще раз подчеркнуть самое главное: принимая решение в пользу того или иного IDM-продукта, не нужно руководствоваться только ценой и функциональностью, важно смотреть на методологию внедрения. Ведь, как показала практика, именно методология внедрения и политика создания ролевых моделей в конечном итоге влияют на финальный результат больше, чем все остальные факторы вместе взятые.

Автор статьи — коммерческий директор компании “Аванпост”.

Неэффективная СЭД...

▶ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 10

Причина начавшихся бедствий была найдена быстро. Назначенный ответственным за этапы автоматизации проектного и договорного документооборота главный инженер, согласно распоряжению директора, всё свое время уделял работе с консультантами: помогал проводить интервью, корректировал собранную информацию и указывал на ошибки в разработанных модулях. Фактически он стал ключевым специалистом и в рамках проекта внедрения СЭД.

В то же время служебные обязанности главного инженера были делегированы различным людям. Секретари занимались договорами, инженеры в цехах — проектной документацией. Обладая сравнительно малым опытом и не имея возможности проконсультироваться с руководителем, сотрудники выполняли обязанности, как умели, и довели бизнес до кризисной ситуации.

Допущенная ошибка. Для работы с консультантами был выделен ключевой сотрудник. Но ключевые сотрудники не только обладают максимальной информацией о своей сфере работы, но и выполняют важнейшие операции, непродуманное делегирование которых очень опасно. Главный инженер в данном случае обеспечивал проверку двух этапов ключевого процесса — подготовку документации и договорную работу, и исключение его из процессов привело к коллапсу в работе предприятия.

Предупреждение. При организации проектной команды следует учитывать роль ключевых сотрудников в бизнесе предприятия и планировать проект не только с точки зрения успеха внедрения СЭД, но и продолжения работы фирмы. Чаще всего это предполагает предварительную подготовку заместителей и четкое планирование рабочего времени группы экспертов.

Автор статьи — руководитель отдела внедрения компании ELMA.

“Сегодня решающим фактором становится инициатива самих разработчиков”

В середине ноября корпорация Microsoft вывела на рыночную орбиту очередную версию платформы разработки ПО — Visual Studio 2013. В представленном варианте эта система сделала еще один важный шаг в развитии своей многогранности и многомерности: традиционно используемая по схеме онпремис-развертывания, она развивается в облачном направлении, предоставляя возможности использования удаленных сервисов по арендной модели.

По случаю официального запуска Visual Studio 2013 корпорация Microsoft помимо глобальной онлайн-презентации продукта провела также серию очных региональных конференций для разработчиков ПО. Такое мероприятие прошло и в Москве, здесь новую версию платформы разработки представил руководитель подразделения, занимающегося продуктами Microsoft Visual Studio, Сэм Гукенхаймер, который хорошо известен в среде разработчиков ПО не только как менеджер, но и как один из идеологов развития методологии программирования. Имея за плечами 30-летний опыт работы в этой сфере, он до прихода с 2003 г. в Microsoft занимал пост директора по стратегии продуктов в корпорации Rational Software, которая потом стала одним из ключевых подразделений IBM. Именно поэтому в центре внимания беседы обозревателя PC Week/RE Андрея Колесова с Сэмом Гукенхаймером были вопросы общего развития средств разработки и методов создания ПО.

PC Week: Первые анонсы о доступности Visual Studio 2013 прозвучали еще в октябре, поэтому не очень понятно, в чем суть ноябрьского объявления, тем более что про онлайн-компоненты в нем говорится в будущем времени. Каков на самом деле статус продукта?

СЭМ ГУКЕНХАЙМЕР: Как обычно, первыми возможность работы с новыми средствами разработки получают подписчики MSDN, именно об этом мы сказали в октябре, а с 13 ноября его могут приобрести все желающие. С этого же момента начал функционировать и облачный вариант Visual Studio Online: можно зайти на сайт VisualStudio.com и там начать пользоваться набором услуг, который представляет собой усовершенствованную версию Team Foundation Service.

PC Week: Услышав о выпуске Visual Studio 2013, я немного удивился, так как с момента выпуска предыдущей версии прошло чуть больше года. Насколько я помню, за всю историю Visual Studio, насчитывающую уже больше пятнадцати лет, кажется, только в вариантах 2002 и 2003 был такой годичный разрыв. Чем объясняется столь быстрое обновление сейчас?

С.Г.: Ускорение обновлений — это не наша выдумка. Это веление времени, которому нужно соответствовать. Хорошо, что вы вспомнили о событиях десятилетней давности. Тогда быстрая смена версий во многом объяснялась переломным моментом в развитии программных платформ, конкретно у Microsoft — началом широкого продвижения .NET. Отличие же сегодняшней ситуации от тогдашней заключается в том, что в начале прошлого десятилетия это было некое разовое ускорение, а сейчас ускорение носит постоянный характер и имеет тенденцию к усилению.

Для характеристики темпа обновления ИТ сегодня часто используют термин “облачный ритм” (cloud cadence). Одно из значений слова cadence — мерный шаг, движение в ногу, и оно хорошо описывает ситуацию в ИТ. Дело в том, что раньше вендоры, прислушиваясь, конечно, к ритму рынка в целом, могли обновлять свое ПО, во многом ориентируясь на собственный



Сэм Гукенхаймер

темпом развития. Теперь же именно темп рынка, причем постоянно ускоряющийся, является решающим фактором для любой ИТ-компании. Это как в движении автомобилей на магистрали — вы должны ехать в потоке, хотите вы того или нет.

Формально говоря, развитие инструмента разработки определяется темпом обновления операционной среды. Для Visual Studio раньше это была операционная система Windows, теперь — то, что мы называем Cloud OS, которая представляет собой гибрид традиционных Windows и облачной Azure. Ключевым компонентом в этой связке является Azure, которая и задает темп обновления (а для нее ритм задает рынок!).

PC Week: В среде пользователей распространено мнение, что это вендоры заставляют их бежать все быстрее и быстрее...

С.Г.: Это кажущаяся картина, на самом деле все ровно наоборот — есть постоянный спрос к обновлению. Мы видим это на собственном примере: клиентам Microsoft нравятся быстрый темп обновления того же Visual Studio. Например, 60% пользователей Visual Studio 2012 обновились до версии 2013 уже к моменту ее запуска.

Изменения темпа нашей ИТ-жизни очень хорошо видны на примере того, что на смену тяжелой весовой, но весьма устойчивой методологии разработки ПО конца 1990-х с жесткими правилами и четкой строгой последовательной логикой создания программ идут методы быстрой и гибкой разработки. Это можно показать на примере концепции Lean, разработанной Эриком Рисом (идеи были сформулированы профессором Стэнфорда Стивом Бланком). Как вы знаете, концепция Lean Startup (“бережливый стартап”) изначально была создана для предпринимательства в целом, но отлично подошла и для разработки ПО.

В этой концепции есть три ключевых слова: Build, Measure, Learn — стройте, измеряйте, учитесь. Идея состоит в том, что вы работаете в коротких циклах и в маленьких группах. И вместо того, чтобы раз в длительный период времени делать какие-то большие куски какого-то ПО, а потом собирать отзывы потребителей, вы постоянно делаете маленькие, очень маленькие бильды, тестируете их и таким образом имеете постоянную обратную связь с клиентами.

Этой концепции придерживается и Microsoft.

PC Week: По-моему, еще год назад это называлось Agile.

С.Г.: Не совсем так, Lean — это Agile с некоторыми важными дополнениями. Agile также подразумевает короткие циклы и постоянную обратную связь, но в классиче-

ском её варианте должен быть конкретный заказчик и строго последовательный процесс создания версий. А Lean ориентируется на множество потенциальных потребителей, с чьей помощью исследуется сразу несколько вариантов ПО. Все эти варианты рассматриваются как гипотезы, и в результате экспериментов с участием пользователей отбираются наиболее удачные версии, после чего вы переходите к следующему этапу разработки и экспериментов.

PC Week: Мне кажется, что одновременно с сокращением циклов разработки происходят изменения в отношениях внутри коллективов разработчиков.

С.Г.: Да, раньше инициатива программных проектов шла от топ-менеджеров, которые выступали и в роли клиентов, оценивающих результаты процесса. Собственно, и методология больших циклов и крупных релизов, то, что было очень четко сформулировано в 1990-е командой Rational, была подстроена под эту схему. Ведь у руководителей не было возможности постоянно быть погруженными в процесс разработки, они могли его контролировать только в какие-то моменты, не очень часто. Обратите внимание, что и выбор инструментов разработки раньше был за менеджерами.

Сейчас ситуация меняется радикальным образом, появилось даже такое понятие, как девелоперский популизм. Импульс к старту проектов, не говоря уже о выборе программных средств, во многом идет снизу, со стороны разработчика. Это как раз проявление концепции или, лучше сказать, тенденции, получившей еще пару лет назад название DevOps и подразумевающей слияние процессов разработки и использования ПО. В современном мире на самом деле очень много всего изменилось. Использование облачных сред позволяет за одну минуту развернуть проект с полноценной инфраструктурой и затем тестировать свое решение из любой точки мира. Причем тестировать можно на глобальном уровне, проверяя, как оно работает в разных регионах, у разных категорий пользователей. Для этого не обязательно быть компанией из списка Fortune 500. Это может быть просто маленькая группа разработчиков, которая не сталкивается со всем этим гигантским набором бюрократических процедур, неизбежно имеющихся в крупных компаниях. В результате разработчики обретают контроль над своей собственной судьбой, и это очень здорово.

PC Week: А что можно сказать об изменении конкурентной ситуации на рынке средств разработки за те же десять лет? Кто у вас, например, основной конкурент? Тогда всё было вполне понятно: были Borland, Rational, Microsoft. Что представляет собой этот рынок сегодня, появились ли какие-то принципиально новые вызовы, пришли ли какие-то новые компании с новыми идеями?

С.Г.: Конечно, тут многое поменялось, причем не только состав игроков, но и конкурентные принципы. Раньше системы разработки могли существовать и развиваться самостоятельно, независимо друг от друга. Сейчас все они довольно сильно взаимосвязаны, мир стал еще более гетерогенным. Мы сейчас видим на рынке новое поколение компаний, создающих инструменты разработки, хотя ведущие позиции остаются за ветеранами, в том числе и Microsoft. Но надо отметить, что слово “ветеран” указывает лишь на стаж пребывания на рынке, это совсем не “консерватор”. На этом рынке многое делается, что-то происходит вокруг Java, что-то вокруг OpenStack, немного в меньшей степени — вокруг Ruby. А дальше все становится очень фрагментированным. Понятно, что те разработчики, которые работают с Apple, в основном имеют дело с Objective C.

PC Week: Что изменилось в связи с использованием облачных моделей, мобильных технологий и других инноваций? Как все это влияет на методы разработки, может быть, на психологию разработчика?

С.Г.: В целом можно сказать, что появилась новая модель приложения как такового, то, что сейчас называется современным бизнес-приложением. Его неотъемлемой частью является то, что оно помимо своего просто существования постоянно составляет какой-то набор услуг, доступных из облака, публичного, частного или гибридного — неважно, какого типа.

И главное, что у этого приложения очень много конечных точек для доступа пользователя. Это может быть браузер, компьютер, планшет или мобильный телефон. Разработчик ПО должен хорошо это понимать и постоянно думать об этом. Ему нужно иметь в арсенале несколько разных инструментов. Если сейчас провести опрос разработчиков, то 60% из них скажут, что они работают с тремя и более технологиями одновременно. Еще три года назад ситуация была иная, тогда так ответили бы всего 25% разработчиков. Они четко определили бы свою позицию на рынке: один сказал бы, что он делает разработку для серверов, другой — для Web, третий — для настольных ПК. Теперь всё совершенно по-другому, и такого жесткого деления уже нет. Изменились логика и организация процесса разработки. Сейчас сборка релиза и его развертывание для тестирования может проходить несколько раз в неделю, постоянно идет обновление клиентских устройств. Все больше людей работают в маленьких мультидисциплинарных командах. При этом разработчики являются преобладающими в этих командах, и им определены привилегия принятия решений. Даже если это какая-то крупная компания, в ней возможна широкая горизонтальная иерархия, так или иначе, ее работа чаще всего разбита на эти маленькие команды.

PC Week: Однако давайте вернемся к Visual Studio 2013. Что вы выделили бы в новой версии самое важное, самое интересное?

С.Г.: Новшеств много, но в первую очередь я бы выделил три важнейшие вещи. Во-первых, это интеграция Visual Studio и Azure, в которой реализована работающая в обе стороны связь. Во-вторых, нужно сказать о средствах управления версиями: в Visual Studio встроен инструмент релиз-менеджмента. И третий очень важный аспект — обеспечение возможности видеть, как происходит функционирование приложения, следить за его производительностью, получать аналитику в реальном времени, оценивать ее. Есть возможность посмотреть и проанализировать всю историю работы приложения, причём всё это в реальном времени отображается либо через Dashboard, либо прямо в Visual Studio. Более того, теперь можно видеть, как, когда и кто использует приложение.

Конечно, важно и появление Visual Studio Online, который представляет собой комбинацию услуг. Какие-то из них уже существовали и перешли из Team Foundation Service, какие-то новые. В этом наборе можно выделить две категории сервисов. Первая касается планирования работы и управления процессом разработки — его можно представить в виде гигантского Dashboard, на котором есть элементы, соответствующие каждой команде. Там отображается, кто какую выполнил задачу, есть чаты для командного общения и т. д. Второй набор услуг — это управление исходным кодом со всеми необходимыми инструментами.

PC Week: Спасибо за беседу.

Какое место будут занимать ИТ в компаниях к 2020 году

ОЛЬГА ПАВЛОВА

В конце лета международная консалтинговая компания А. Т. Kearney опубликовала результаты своего исследования “ИТ 2020: Preparing for the Future” (“ИТ в 2020 г.: подготовка к будущему”), основанного на опросе более 150 ИТ-директоров, представляющих компании из разных стран мира. Со своей стороны, редакция PC Week/RE решила попросить своих экспертов — руководителей ИТ-подразделений ряда российских компаний — прокомментировать основные выводы исследования.

ОПРОСЫ

Рост потребности в ИТ

Исследование А. Т. Kearney показало, что сегодня проникновение новых технологий в бизнес-процессы достигло такого уровня, что во всех современных компаниях (независимо от отрасли и вида деятельности) ИТ становятся не просто вспомогательным средством, а обязательным условием конкурентоспособности. Причем потребность в ИТ будет расти и далее, что существенно увеличит нагрузку на ИТ-службы.

Наши эксперты в целом согласились с данным тезисом. Хотя, по словам директора по ИТ компании “Альбатрос Лоджистикс” Михаила Рыстенко, не ИТ “становятся обязательным условием конкурентоспособности”, а всё большее число компаний осознает это.

Продолжая тему, директор по ИТ группы компаний “Бэринг Восток” Александр Герман подчеркнул, что сегодня идет цепная реакция — чем выше уровень автоматизации, тем больше возможности использования ИТ открываются перед предприятиями. Соответственно требования бизнеса к ИТ возрастают экспоненциально. И в результате практически любой руководитель ИТ-подразделения может сказать, что для решения всех задач ему не хватает ресурсов.

По мнению же вице-президента по инфраструктуре группы компаний “Рив Гош” Андрея Орлова, данный вывод исследования служит констатацией свершившегося факта. Более того, он является следствием ещё более общего факта о тотальном проникновении новых технологий вообще во все аспекты нашей повседневной жизни. Отсюда г-н Орлов делает вывод, что игнорирование складывающегося порядка вещей не приведёт ни к чему, кроме своеобразной технологической маргинализации бизнеса, который выберет этот путь. Вполне возможно, что такой бизнес сможет выжить, но его способности к росту будут предельно ограничены.

Что же касается потребности в ИТ, то Андрей Орлов предлагает переформулировать ее в “зависимость от ИТ”. И поясняет, что это та зависимость, которая инициирована не людьми в сфере ИТ, желяющими “подчинить себе весь мир”, а наоборот — миром, который оценил удобство и удовольствие от новых технологий и хочет большего. “В силу такой радикально изменившейся конъюнктуры нагрузка на ИТ-службы не просто увеличится, — сказал он. — Может произойти очень глубокое изменение, которое, возможно, приведёт к пересмотру даже базовых принципов формирования и функционирования этих служб”.

А вот начальник АСУП Кировоградского завода твердых сплавов Александр Марков отметил, что увеличение нагрузки происходит уже давно. Достаточно вспомнить, что еще несколько лет назад электронная почта была экзотикой, тогда

как теперь она — необходимый атрибут бизнеса. ИТ являются самой быстроразвивающейся отраслью, поэтому в жизни любого человека ИТ-нагрузка растет. Но в этом нет ничего нового, как и не будет ничего сверхреволюционного, убежден г-н Марков. Всё будет продолжаться примерно с той же скоростью и направленностью, хотя и в зависимости от вида деятельности. Если сравнить, например, банк и сталелитейное производство, то там отличаются не только уровень насыщения и зависимости от ИТ, но и уровень вкладываемых средств и штат ИТ-специалистов.

Его поддерживает независимый эксперт в области автоматизации бизнес-процессов Ольга Щепунова, подчеркивая, что увеличится не количественная нагрузка на ИТ-службу, а качественная.



Сергей Адмиральский

Так, в течение последних лет отчетливо заметна тенденция изменения требований к ИТ-службам: от предоставления чисто технических и технологических решений к участию ИТ-службы в построении бизнеса компаний, поскольку ИТ-системы становятся неотъемлемой частью бизнес-процессов. При этом г-жа Щепунова не предсказывает каких-либо принципиально новых изменений технологий в части аппарат-

ного обеспечения и системного ПО, где происходит эволюционное развитие. Следовательно, не должно быть изменений или усложнений требований к техническому персоналу.

Ольга Щепунова также указала на возникновение потребности в качественно новом подходе к прикладному ПО. Сотрудники ИТ-служб должны обращать внимание на качественное изменение требований со стороны бизнеса, связанное как с новыми технологиями, так и с дружелюбностью интерфейсов, и предлагать соответствующие решения. Еще одна задача ИТ-службы — доносить потребности бизнес-заказчиков до вендоров, что позволит сократить отрыв текущего функционала, включая пользовательские интерфейсы, крупных ERP-решений от ожиданий бизнес-пользователей, “испорченных” широким проникновением ИТ-технологий в повседневную жизнь.

Как отметил директор по ИТ компании “АДАМАС” Сергей Адмиральский, ИТ продолжают оставаться для массового бизнеса вспомогательным средством. Но одновременно с этим бизнес все чаще (нередко без достаточных оснований) ассоциирует новые технологии именно с ИТ. Руководители предприятий смирились за последние годы с нестабильностью и невозможностью с нужной точностью предсказать результаты деятельности, остается надежда на технологии, и этот фактор генерирует основную нагрузку на ИТ-службы. Нагрузка эта будет только расти и уже требует изменения структуры ИТ-персонала в сторону увеличения аналитиков и специалистов по управлению проектами.

Однако нет худа без добра, убежден г-н Адмиральский. Сегодня бизнес постепенно перестает относиться к ИТ “бытовые” технологии типа электронной почты, Excel и доступа в Интернет, приравняв к ним и считая их естественным положением вещей, как восход солнца на востоке: “Вопросы пользователей, связанные с “бытовыми” технологиями,

всё чаще наталкиваются на недоуменный взгляд и рекомендацию почитать книжку самостоятельно. И что характерно, такой совет уже не воспринимается как нежелание айтишника исполнять свои должностные обязанности”.

Комментируя тезис об увеличении нагрузки на ИТ-службы, ИТ-директор компании ЕССО в России Сергей Прохоров подчеркнул, что уже сейчас ИТ и реализующие их службы существенно трансформируются и эта трансформация в будущем будет еще более выраженной. “И это не увеличение нагрузки на собственно ИТ-службы, а прежде всего проникновение ИТ в те подразделения бизнеса компаний, в которых ранее ИТ не было представлено, — считает г-н Прохоров. — Конечно, в первую очередь это касается служб, отвечающих за оптимизацию и формализацию бизнес-процессов, электронную коммерцию, документооборот, маркетинг. ИТ становятся неотъемлемой частью данных бизнес-подразделений, что не подменяет собой классические функции ИТ-служб, которые пока остаются в составе ИТ-подразделений”.

Увеличение инвестиций в ИТ

Согласно результатам исследования, в ближайшие семь лет две трети компаний увеличат объем инвестиций в ИТ по всей цепочке создания стоимости, особенно в сфере продаж и взаимодействия с потребителями. Доля ИТ в бюджете компаний и уровень ожиданий отдачи от их внедрения будут расти, поэтому даже небольшие ошибки при определении приоритетов в области ИТ могут быть сопряжены со значительным риском для компаний.

По мнению наших экспертов, данная тенденция вполне закономерна. Как отметил Андрей Орлов, она наблюдается уже как минимум восемь-десять лет. Современный клиент эволюционирует со скоростью не меньшей, чем развитие технологий. Однако если технологии развиваются поступательно и логично, то клиентское поведение далеко не так однозначно. Здесь, по словам г-на Орлова, скорее работает аналогия с фазовыми переходами, знакомыми по школьному курсу физики. Вот тут на помощь и приходят решения по управлению взаимодействиями с потребителями. Сами по себе они не способны решить весь круг проблем, но в комбинации с мощными аналитическими и прогнозными инструментами помогают выявить намекающийся тренд изменения и, насколько это возможно, заблаговременно к нему подготовиться.

Очевидно, что это сопряжено с действительно большими рисками, полагает Андрей Орлов: “В условиях очень быстрых внешних изменений победит тот, кто предскажет будущую модель потребительского поведения точнее и раньше. Это совершенно невозможно без умных, сложных и безупречно работающих информационных систем, которыми управляют не менее умные и высококвалифицированные эксперты (как пользователи, так и технические специалисты). Цена ошибки исключительно высока, из этой цены и проистекают риски”.

Схожую позицию занимает Ольга Щепунова, по словам которой рост уровня ожиданий прослеживается в течение последних пары-тройки лет. Однако, к сожалению, вендоры не слишком спешат

удовлетворять ожидания пользователей, что, по мнению г-жи Щепуновой, может объясняться либо недостаточной информированностью вендоров об этих ожиданиях, либо недооценкой их важности (“привыкнули работать и с таким интерфейсом, лишь бы выполнялись все функциональные требования”). Кроме того, может еще влиять и длительность цикла “постановка задачи — разработка — тестирование — включение в новую версию или релиз”. “Думаю, что такого рода недооценка скоро начнет сказываться на объемах продаж тех или иных программных продуктов”, — сказала Ольга Щепунова.

С точки зрения Михаила Рыстенко, также заметной становится тенденция перераспределения бюджетов из области “железа” и коробочных решений в сторону кастомизации прикладных решений, поскольку именно в этой области легче получить конкурентные преимущества. В частности, если ноу-хау бизнес-процессов компании отражены и усилены средствами ИТ.

Александр Марков обратил внимание на то, что в сфере продаж и так уже довольно высокий уровень насыщения ИТ. А вот в сфере непосредственно производства компании заметно увеличивают усилия, там

для них “зарыто” много потенциально полезных изменений. “К счастью, пик уровня ожиданий чуда от ИТ давно позади, теперь происходит нормальная и осознанная работа, — пояснил он. — Бизнес-подразделения понимают, что надо много и вдумчиво работать с ИТ, это такая же сфера сервиса, как и все другие”.

В дополнение Александр Герман заметил, что увеличение ИТ-бюджетов связано с общей ситуацией на рынке. По его словам, последняя послекризисная пятилетка показала, что решения о сокращении ИТ-бюджетов в тяжелые времена принимаются уже не так однозначно, как ранее. Многим удалось сохранить ИТ-бюджеты или перераспределить их в пользу новых проектов. Что же касается ИТ-приоритетов, то, как с сожалением констатировал г-н Герман, еще очень велика доля компаний, где задачи и пути развития ИТ определяют сами айтишники: “Скорее всего, это связано с отсутствием современных взаимоотношений руководства компаний и ИТ-подразделений. В результате эффективности использования ИТ-ресурсов ненамного выше эффективности самой экономики”.

Говоря о ситуации в России, Сергей Адмиральский напомнил, что в 2009—2012 гг. бизнес был озабочен выживанием, ИТ финансировались по остаточному принципу и в 2012-й корпоративные ИТ-службы входили с “исторически обоснованным страхом перерасхода средств”. Технологии продавались плохо, маркетинг наращивал давление, в результате возник опасный разрыв между декларируемыми возможностями новых технологий и потенциальной отдачей от них. Напряженности ситуации добавляет и исключительная технологическая сложность современных ИТ-решений, мало кто из специалистов может правильно оценить предлагаемые инновации во всей полноте. “Чем больше сил ИТ-службы потратят на компенсацию этого разрыва, чем тщательнее и прозрачнее бизнес определит свои потребности и ожидания, тем ниже будут риски. На практике хорошо работают простые способы — строго проектный подход из большого количества маленьких шагов, тщательно расписанные ожидания ▶



Александр Герман



Александр Марков

бизнеса и постоянное сравнение результатов с этими ожиданиями», — отметил г-н Адмиральский.

Продолжая тему, Сергей Прохоров высказал частичное несогласие с данным выводом исследования применительно к России, хотя такой тренд и существует. По его мнению, в нашей стране это произойдет не в ближайшие семь лет, а даже с учетом более интенсивного развития бизнеса в России в сравнении с мировым лет через пятнадцать-двадцать. Причины тому просты: это и пока еще не окончательно сформировавшийся рынок, и относительная нестабильность в некоторых сегментах бизнеса, что приводит к уходу старых и появлению новых игроков на рынке, активному слиянию и поглощению компаний, укрупнению бизнеса, а также не до конца освоенный и занятый рынок, что прежде всего относится к регионам. Всё перечисленное дает отсрочку в повышении роли ИТ, убежден г-н Прохоров. Тем не менее в наиболее конкурентных сегментах бизнеса, в частности в ритейле, повышение роли ИТ и связанное с этим увеличение доли ИТ в бюджетах происходит самым активным образом уже сейчас.

Рост требований к ИТ

Практически все ИТ-директора (98%), опрошенные в рамках исследования “Preparing for the Future”, прогнозируют рост требований к ИТ в различных аспектах: функционал систем, удобство использования, эксплуатационная готовность. Кроме того, респонденты указывают на необходимость ускорения реализации новых функций. При этом 95% участников исследования ожидают, что потребность в быстрой разработке возрастет. Для достижения данной цели 65% компаний предполагают увеличить ИТ-бюджет.

Соглашаясь с представленными результатами исследования, Андрей Орлов подчеркнул, что данная тенденция прослеживается с того самого момента, как ИТ стали использоваться в коммерческой деятельности, т. е. уже лет сорок.

Его поддержал Александр Герман, по словам которого, жизнь ускоряется, оказывая влияние по двум направлениям. С одной стороны, ИТ-продукты быстро устаревают, а значит, невозможно выбрать систему “на все времена” и надо быть готовым к смене или серьезной модификации ИТ на регулярной основе. Соответственно проекты внедрения и разработки должны ускориться — иначе результаты будут терять смысл. Одним из критериев успеха должно стать требование “ложки к обеду”. С другой стороны, пользователям приходится быстро “переваривать” меняющиеся системы, которые должны становиться понятнее и проще в использовании. “Будет ли это достигаться за счет их универсализации или специализации, предугадать сложно”, — сказал г-н Герман.

“ИТ необходимо поворачиваться к рынку с той же скоростью, что, например, и маркетинг”, — продолжил Михаил Рыстенков. Причем последствия аналогичны: приходится принимать и реализовывать быстрые сиюминутные решения с большими рисками, большими ожиданиями и большим бюджетом. Становится всё меньше областей, в которых выгодны долгие строи и выживают перфекционисты.

Сергей Прохоров отметил не только линейное увеличение ИТ-ресурсов, будь то кадровых или финансовых. С его точки зрения, рост потребностей в ИТ в бизнесе означает также повышение требований к ИТ-службам, что влечет необходимость в их более качественной организации и управленческой структуре: “Оптимиза-

ция работы ИТ, поиск новых более оптимальных схем построения ИТ в бизнесе, повышение инновационной составляющей и технологичности — вот не менее определяемые направления дальнейшего развития ИТ”.

По мнению же Ольги Щепуновой, данный вывод исследования частично переключается с предыдущим. Она предполагает, что будет увеличиваться разочарование от скорости реакции разработчиков на потребности клиентов. При этом разочарование руководителей и собственников компании будет выливаться на головы ИТ-руководителей, которые не смогут оказывать существенного влияния на вендоров. Тем самым будет нарастать общее недовольство сферой ИТ.

А вот Александр Марков, напротив, не прогнозирует роста требований к ИТ: “Это миф. Уровень требований уже давно довольно высок — попробуйте, скажем, остановить сервисы или потерять данные”. Функционал систем продолжит развиваться под требования бизнеса, и это нормально, считает г-н Марков. Люди хотят быть мобильными, работать дома, иметь новые уровни коммуникаций, и эти технологии уже есть на рынке, они просто проникают в бизнес.

Куда идут инвестиции в ИТ

Результаты исследования говорят, что если раньше инвестиции в ИТ были ориентированы в основном на совершенствование процессов, то к 2020 г. более 60% средств, вкладываемых в ИТ, будут направлены на поддержку продаж и работы с клиентами. Таким образом, ИТ станут ключевым фактором успеха компаний в условиях усиливающейся конкуренции.

Комментируя данный вывод, Сергей Прохоров указал на то, что в конкурентных бизнесах ИТ уже сейчас являются ключевым фактором успеха и в последующие годы это станет еще более выраженным. Однако главное место всё же будет принадлежать экономической эффективности использования ИТ. И если сейчас при автоматизации тех или иных процессов расчет экономики от ИТ-затрат зачастую не является первостепенной задачей, то в будущем, безусловно, выбор приоритетов в применении ИТ в своей основе будет иметь исключительно экономический и строго просчитываемый эффект.

Свою позицию Михаил Рыстенков сформулировал следующим образом: “Выигрывают те компании, в которых ИТ могут быть использованы не как поддерживающая сила традиционных бизнес-технологий, а как острое для реализации новых возможностей, в принципе неосуществимых без применения ИТ. Другими словами, проигрывают те «генералы, что готовятся к прошлой войне”.

Вместе с тем Александр Герман полагает, что не следует противопоставлять совершенствование процессов и работу с клиентами. По его мнению, скорее речь идет о переходе с совершенствования внутренних процессов на совершенствование внешних процессов: “С помощью современных средств автоматизации появилась возможность “опубликовать” внутренний процесс. Любой клиент с помощью “Личного кабинета” на сайте может следить за ситуацией со своим заказом, финансовыми расчетами, маркетинговыми акциями, т. е. он может участвовать в бизнес-процессе, который раньше составлял внутреннюю кухню компании”.

А вот Сергей Адмиральский считает, что ключевым фактором успеха в условиях нарастающей конкуренции становятся не технологии, а сотрудники компании — человеческий капитал. В борьбе за квалифицированных специалистов

компании идут навстречу любым пожеланиям соискателей, основным критерием найма становится не готовность сидеть с 9—00 до 18—00 в офисе, а способность к сотрудничеству, умение принимать и поддерживать фактические ценности и общие цели компании. “Складываются новые партнерские отношения, сквозные процессы и перераспределение функций стирают границы между компаниями, — пояснил г-н Адмиральский. — Эффективность бизнеса растет в первую очередь за счет улучшения качества взаимодействия участников процесса, и вот тут применим и востребован широкий спектр ИТ-технологий организации сообществ. Новые ИТ уже не столько средство создания стоимости, сколько катализатор процессов создания стоимости. Функция катализатора — ускорять процесс, снижать требования к условиям прохождения процесса, поэтому ИТ замечательно подходят для такой цели”.

Где произойдут наибольшие изменения

В исследовании выделены три области, в которых к 2020 г. произойдут наибольшие изменения. Первая из них — снижение уровня сложности в ИТ-индустрии. Несмотря на то что в отрасли проведена масштабная работа по консолидации программных систем, 84% респондентов ожидают появления более специализированных приложений. А свыше 80% участников исследования считают, что большинству приложений потребуется интерфейс для мобильных устройств, что приведет к дополнительному росту уровня сложности. Поэтому наиболее действенным способом решения данной проблемы должно стать использование стандартных пакетов ПО и сокращение числа клиентских решений. 80% опрошенных полагают, что в будущем на долю стандартного ПО будет приходиться 50% всех приложений. Что же касается ИТ-инфраструктуры, усилия по консолидации окупают себя с лихвой, поскольку объем нового оборудования постоянно растет. Более 60% ИТ-директоров ожидают, что количество рабочих станций и серверов вырастет в 2—4 раза.

Данные результаты породили самые разнообразные оценки наших экспертов. Так, по словам Сергея Прохорова, серьезное влияние на развитие ИТ-индустрии оказывает всё большая ориентация ИТ-потребителей на сервисы. В основе будет лежать не ИТ-инфраструктура потребителя как таковая, а сервисная модель. “Вынос” инфраструктуры в облака, более активное применение ИТ-аутсорсинга — вот те факторы, которые сократят скорость роста ИТ-инфраструктуры у заказчиков. Что же касается сокращения клиентских решений и большей ориентированности на стандартизированные решения, то это во многом зависит от сегментов бизнеса и отрасли, считает г-н Прохоров. Стандартизированные и промышленные решения, как правило, не подходят крупному бизнесу, а доля крупного бизнеса в общем объеме — наибольшая.

В дополнение Александр Марков обратил внимание на то, что снижение сложности эксплуатации уже происходит и будет происходить дальше, но на фоне повышающегося периметра зоны обслуживания (как и процессного периметра) всё же наблюдается постепенное увеличение нагрузки. При этом количество рабочих станций уже находится где-то на уровне насыщения, а прирост будет происходить за счет мобильных систем и личных устройств сотрудников. Количество же физических серверов, по мнению г-на Маркова, наоборот, имеет тен-

денцию к быстрому снижению за счет частных облаков и в дальнейшем к полному уничтожению благодаря переезду в чужие облака.

“Снижение уровня сложности приложений — наиболее очевидный способ преодолеть нарастающий разрыв между требованиями к навыкам пользователей и реальным предложением на рынке операционного персонала”, — считает Сергей Адмиральский. По его словам, натурализация и “геймификация” интерфейсов для решения задач дружелюбности и биометрия для решения задач безопасности — вот популярный способ подружить пользователя и программу. Сделал оператор проводку вовремя и без ошибок — заработал сердечко или два патрона, отдельная мотивационная модель учтет этот факт при расчете зарплаты. Правда, упрощение интерфейсов придется дополнить повышенным вниманием к контролю корректности, отказоустойчивости и другим способам компенсации безответственности. А чтобы разрабатывать такие интерфейсы, придется набирать на работу философов и психологов, причем строго российских, поскольку у индийских другой менталитет.

Александр Герман полагает, что снижение сложности возможно лишь в верхней части айсберга, называемого ИТ-индустрией: “Мы действительно наблюдаем данную тенденцию, например для облачных сервисов почты и файловых хранилищ. Здесь мы практически имеем дело с “ИТ из розетки”. Однако организация усилий по консолидации, а также разработка и внедрение специализированных систем еще долго будут «отравлять» жизнь ИТ-директорам, и я боюсь, что это не закончится к 2020 г. Несомненно, границы для ряда задач продолжат стираться, но пока существуют различия, например в бухгалтерском учете, для разных юрисдикций, ряд локальных продуктов будет иметь конкурентные преимущества”.

С точки же зрения Андрея Орлова, более верно говорить о снижении уровня разнородности решений в ИТ-индустрии: “Огромное количество разнородных систем, направленных на решение приблизительно сходных проблем, не приводит ни к чему, кроме размывания колоссального количества человеческих ресурсов. А это, в свою очередь, тормозит развитие индустрии в целом, что в современных условиях просто недопустимо. Поэтому разумная консолидация и стандартизация решений интересна всем сторонам”.

Если же говорить о сложности, то тут всё как раз наоборот, убежден г-н Орлов. Совокупная сложность решений будет только возрастать, причём быстро, что приведёт к ярко выраженному вертикальному расслоению индустрии по специализациям. Собственно, это есть и сейчас, но, вероятно, не так отчетливо заметно. “Это нормальный эволюционный путь, который относится не только к ИТ-индустрии, но и к любой другой”, — сказал он.

Ольга Щепунова находит очень опасной иллюзию того, что ИТ упрощают деятельность человека. Да, первоначально ИТ реально упростили работу части персонала, обеспечив, например, удобство, быстроту, консолидированность информации. Но, с другой стороны, потребовали новых навыков и умений. Сейчас же всё более и более “продвинутые” программы аналитического толка, планирования и прогнозирования требуют не только владения компьютером, но и понимания предметной области, умения правильно строить отчеты, корректно анализировать полученную информацию. То есть повышаются требования к профессиональному уровню

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 18 ▶



Андрей Орлов



Сергей Прохоров

BYOD на подъеме: подарок для канала?

ДЖИНА РУС

Компании, решившие поддержать тенденцию “принеси свое устройство” (bring your own device — BYOD), должны принять меры по модернизации инфраструктуры, чтобы удовлетворить повышенные требования к пропускной способности канала, а также продумать систему постоянной защиты от угроз в адрес корпоративных данных. Однако помимо новых проблем BYOD открывает и новые возможности для дистрибьюторов и реселлеров — например, в сфере продаж оборудования и услуг по защите информации и модернизации сетевой инфраструктуры, столь необходимых для поддержки мобильных устройств.

Любой сотрудник компании или предприятия сегодня приносит на работу в три раза больше устройств, чем два-три года назад, утверждает Билл Харли, ИТ-директор фирмы Westcon Group, специализирующейся на поставках товаров и консалтинге в таких областях, как объединенные коммуникации, голосовая связь и передача данных, сетевая инфраструктура, центры обработки данных и системы безопасности: “Наряду с настольным компьютером персонал может использовать и ноутбук, и смартфон, и, вероятно, еще и планшет”.

Как утверждает в отчете исследовательской компании Forrester, более половины предприятий Европы и Северной Америки сейчас разрабатывают политики поддержки BYOD, а к 2017 г. 18% всех закупок планшетов будет совершаться корпоративными заказчиками.

Согласно этому отчету программы поддержки BYOD обещают компаниям рост доходов за счет повышения эффективности ИТ- и технических служб, совершенствования бизнес-процессов, снижения расходов на корпоративные устройства и информационные сервисы, улучшения совместной обработки данных и обслуживания клиентов.

Наряду с этим Харли отмечает: “Мы наблюдаем значительный рост числа беспроводных точек доступа и расширение пропускной способности каналов связи, и всем этим надо управлять. Это возвращает нас к проблемам достаточности имеющегося количества портов для беспроводного доступа и портов сетевого экрана, пропускной способности сети, а проблемы эти напрямую связаны с вопросами безопасности”.

Необходимость обновления инфраструктуры ИТ и беспроводных коммуникаций, включая маршрутизаторы, коммутаторы и беспроводные точки до-

ступа, открывает хорошие возможности перед дистрибьюторами и реселлерами, считает Харли. “По мере того, как люди приносят на работу все эти планшеты, хорошо это или плохо, но требования к пропускной способности сети растут экспоненциально, поскольку свои устройства они используют не только для просмотра почты”, — указывает он.

По мнению Харли, канал продаж может серьезно выиграть вследствие возникающей у компаний необходимости обновлять инфраструктуру, а также растущей потребности в сервисах безопасности, которые характеризуются повышенной прибыльностью по сравнению с продажами компьютерной техники. “Наша компания обычно рекомендует реселлерам созваниваться со своими клиентами для обсуждения аспектов безопасности BYOD, поскольку они просто завалены этими устройствами и им необходимо периодически проверять свои политики безопасности, которые, вероятнее всего, не обновлялись с тех пор, как с их помощью были назначены первые гостевые пароли доступа в беспроводную сеть”, — подчеркнул он.

Новые устройства потребуют более надежных инструментов безопасности, нежели те, что обеспечивают старые системы защиты, которые до сих пор

предлагались для ноутбуков, уверен Харли. Учитывая, однако, весь спектр программных продуктов и сервисов, предлагаемых как традиционными, так и новыми разработчиками средств защиты информации, выходящими на рынок, реселлеры должны усилить свою работу по консультированию заказчиков, чтобы помочь им выбрать правильных поставщиков и правильные продукты, говорит он. Он сам проводит огромное количество времени, разъясняя реселлерам, работающим с Westcon, какие технологии лучше всего подойдут для их задач и условий и какие поставщики реализуют эти технологии в своих продуктах.

При этом необходимо учитывать, что мобильный рынок постоянно развивается. Новые типы устройств будут ставить новые проблемы в области инфраструктуры и безопасности и, как следствие, открывать новые потенциальные возможности для реселлеров.

“Что же касается BYOD как феномена, то эта идея и дальше будет набирать популярность, поэтому реселлерам и пользователям нужно показать, что эта тема гораздо шире, нежели просто подключение планшетов и смартфонов к корпоративным информационным ресурсам, — заключает Харли. — Они должны создать стратегию управления мобильными устройствами, в том числе и такими, использование которых в корпоративных вычислениях они даже и не предполагали увидеть”.

Какое место...

ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 17

сотрудников бизнес-подразделений. Но, к сожалению, по словам г-жи Щепуновой, руководство далеко не всех компаний это понимает, считая, что раз уж внедрена “умная” и дорогостоящая программа, то уровень сложности и соответственно зарплата должны падать.

Вторая область, где, по мнению экспертов А. Т. Кеагпеу, должны произойти наибольшие изменения, — это оптимизация и упрощение операционных процессов по мере повсеместного распространения аутсорсинга, офшоринга и работы со сверхкрупными поставщиками. 75% участников исследования намерены расширять работу по схеме аутсорсинга, когда базовые типовые услуги будут передаваться сторонним компаниям, по возможности — с использованием облачных технологий. 70% респондентов ожидают, что большинство компаний будет регулярно пользоваться облачными сервисами. Перевод же ИТ-услуг в офшор позволит добиться снижения затрат. 60% ИТ-директоров ожидает, что в период до 2020 г. популярность офшоринга будет расти и сопровождаться созданием новых рабочих мест, необходимых для управления работой с партнерами в ближнем и дальнем офшоре.

Большинство наших экспертов согласилось с данным выводом. В частности, Андрей Орлов отметил, что здесь речь идет о той самой специализации, которая становится выгоднее для компании при достижении определенных масштабов и уровня сложности по сравнению с консолидированной вертикально-интегрированной схемой, основанной целиком на собственных ресурсах и процессах. При этом возрастет роль управленческой составляющей в ИТ, в основе роста которой будут все вышеописанные тренды, добавил Сергей Прохоров.

Отмечая также наличие в России заметной тенденции использования внешнего персонала, Ольга Щепунова указала

на тот факт, что существенный рост объемов аутсорсинга сдерживается за счет недоверия пользователей к данной форме обслуживания: “Неудачный опыт предыдущих лет, достаточно громко освещавшийся в прессе, отсутствие, с точки зрения руководителей и собственников организаций, компаний, которым можно доверять, неготовность к сотрудничеству (с обеих сторон, как мне кажется), ощущение, что степень влияния на аутсорсинговые фирмы существенно меньше, чем на собственный персонал, — всё это влияет в отрицательном смысле на рост объемов”.

В отличие от этих оценок Михаил Рыстенко полагает, что эффективность поставщика очень слабо зависит от формы предоставления его услуг. “Не могу считать аутсорсинг и офшоринг какой-то “серебряной пулей”, — подчеркнул он. — По-моему, тут наблюдается такой же перегиб, как вера в то, что качество ПО зависит исключительно от технологий программирования. Со временем это должно пройти”.

И наконец, третья область, выделенная в исследовании “Preparing for the Future”, — это серьезная реорганизация ИТ-служб. Предполагается, что данный процесс затронет рынки труда по всему миру и уже скоро компании всего мира столкнутся с дефицитом специалистов, которые хорошо ориентируются как в области ИТ, так и в вопросах бизнеса. Причем этот дефицит будет только усиливаться. Нехватка квалифицированных кадров сильнее всего проявится в Европе, на Ближнем Востоке и в Африке. В несколько лучшем положении окажутся Канада, США и Великобритания, поскольку в этих странах есть возможность привлечения работников с нужными навыками и знанием языка, в частности из Индии.

По мнению ряда наших экспертов, данная тенденция уже начала проявляться и в России. “Ничего не могу сказать про трудности Европы, но вот в Москве уже сейчас действительно наблюдаются заметные проблемы с адекватным персоналом”, — отметил Михаил Рыстенко.

А Сергей Прохоров продолжил: “Если у какого-то государства возникает потребность в тех или иных специалистах, оно предпринимает определенные усилия по их привлечению, создавая соответствующие условия — от визово-миграционных преференций до обеспечения определенного социального и финансового уровня. Некоторым странам восполнять недостающий кадровый ресурс будет дешевле, другим — дороже. Но в целом, безусловно, перераспределение ресурсов произойдет, и Россия будет также участником такого процесса”.

Поддерживая в целом данный тезис, Андрей Орлов предлагает отнести дефицит специалистов к количественным факторам реорганизации, но во главу угла поставить возможные качественные факторы, отражающие изменение роли ИТ в жизни среднестатистического человека и компании. И как следствие — изменение роли и задач подразделений, для которых ИТ являются предметной областью.

А вот Александр Марков, напротив, считает, что в России дефицита ИТ-специалистов нет: “Россия, как всегда, щедра на таланты, да и популярность профессии делает свое дело”.

Что ждёт ИТ-руководителей

В исследовании “Preparing for the Future” делается вывод, что нагрузка на ИТ-директоров будет возрастать, поскольку им придется руководить преобразованиями в очень сложных условиях. При этом 45% респондентов ожидают, что к 2020 г. ИТ-директор будет входить в состав правления компаний. Чаще других это отмечают представители телекоммуникационных, медийных и высокотехнологических компаний (51%) и финансовых организаций (50%), где ИТ являются профильным активом. Аналогичного мнения придерживается и значительная часть представителей других отраслей: машиностроения и оборонной промышленности (47%), производства потребительских товаров и розничной торговли (44%), перерабатывающей промышленности (39%), энергетики (32%).

Наши эксперты в целом поддержали данную тенденцию. “Несомненно, заметно усиление влияния ИТ на все области деятельности компаний, — подчеркнул Александр Марков. — Учитывая это, значение ИТ-руководителя в компании увеличивается. Думаю, что в “профильных” бизнесах (телекоммуникации, банковская сфера, торговля, ИТ-услуги и пр.) это уже произошло, но для промышленности это не традиционно, а традиции имеют там большое значение. Однако процесс, бесспорно, идет в сторону расширения влияния”.

“Тенденция вхождения ИТ-директоров в правления есть, — заметила Ольга Щепунова. — Как есть и тенденция со стороны бизнеса включать их в соответствующие руководящие структуры. Но вопрос в другом: а готовы ли ИТ-директора к такой работе?”

По мнению Александра Германа, будут ли ИТ-директора входить в массовом порядке в состав правления компаний, зависит в том числе и от того, смогут ли они стать менеджерами высокого уровня или останутся руководителями проектов или групп разработчиков. Если в финансовых или высокотехнологических компаниях сейчас появляются выдающиеся руководители, им и так находится место в правлении, например на позициях операционных директоров.

Для Андрея Орлова это также несомненный факт. Более того, по его словам, многие компании явно не ждут 2020 г. и уже сейчас делают серьезную ставку на ИТ и людей, возглавляющих блок ИТ в компаниях. И это не какая-то сверхпрозорливость генеральных директоров или собственников, это просто их острое ощущение современных условий и видение будущего, убежден он.

Схожее мнение высказал и Михаил Рыстенко: “Поскольку я уже вхожу в состав совета директоров, то знаю, насколько такая модель эффективна для компании. Правда, для этого нужно, чтобы ИТ-директор поменял приоритеты и был в большей степени директором, чем ай-тишником. А таких пока немного”.



Михаил Рыстенко



Ольга Щепунова

ИТ в финансовом секторе: системы прогнозирования и поддержки принятия решений

СЕРГЕЙ СВИНАРЕВ

Обзоры Принятие решений — необходимый элемент в управлении любым бизнесом. Бытует мнение, что оптимальное решение можно принять, просто опираясь на интуицию. Но даже явные адепты этого подхода не могут не согласиться с тем, что и подобные интуитивные решения базируются на определенном информационном фундаменте (пусть и не облеченном в форму ИТ-систем). Впрочем, таковых сегодня меньшинство. Накопление и аналитическая обработка данных с помощью ИС стали общепринятым способом поддержки принятия решений в самых разных отраслях. Но бурное развитие ИТ, глобализация экономики и повсеместное проникновение Интернета заставляют корректировать модели принятия решений. Так, компании финансовой отрасли, не забывая о стандартных задачах выпуска управленческой и регуляторной отчетности, все чаще обращаются к средствам прогнозной аналитики, к технологиям Big Data и анализа в реальном времени как важным инструментам принятия оптимальных решений. Чтобы выяснить, как системы поддержки принятия решений (СППР) применяются в финансовых учреждениях России, какие задачи они решают сегодня и какие могут решать в будущем, мы обратились к экспертам из ведущих российских компаний.

Все опрошенные нами эксперты согласны, что прежде чем принимать решение, нужно адекватно представлять себе текущее состояние бизнеса организации. По мнению директора департамента бизнес-приложений Oracle компании “АйТи” Дениса Первушина, актуальными задачами для предприятий финансового сектора являются выпуск стандартных отчетов, планирование финансового состояния бизнеса на определенный период времени с последующим план-фактным анализом, прогнозирование объемов продаж и объемов привлечения средств клиентов, анализ прибыльности как по продуктам, так и по клиентским группам, формирование нескольких сценариев планирования деятельности (“что, если...”) в зависимости от различных внешних факторов. Директор по работе с финансовыми институтами IBM в России и СНГ Алексей Катрич отметил, что наряду с BI в банках все шире используются системы стратегического управления и средства оценки финансовых и операционных рисков (Risk Management), необходимые для соблюдения соответствия новым международным правилам в области управления рисками Базельского комитета по банковскому надзору.

Любопытную классификацию используемых сегодня СППР предлагает директор по работе с финансовым сектором представительств SAS в России и СНГ Юлий Гольдберг: “В первую очередь задачи поддержки принятия решений нужно разделить на системы off-line, когда решение может готовиться несколько часов, дней или даже месяцев, и системы реального времени, когда принимать решение нужно практически мгновенно, пока клиент ещё стоит перед банкоматом, пока он не повесил трубку телефона и говорит с сотрудником контакт-центра и т. п. Первые предназначены для управления рисками (прежде всего кредитными), стратегического и финансового планирования/бюджетирования, сегментации клиентов, организации целевых маркетинговых кампаний. Вторые при-

меняются главным образом для принятия кредитных решений, управления лимитами, а также для предотвращения мошенничества и случаев отмывания средств. Начинает также развиваться направление маркетинговых real-time-кампаний, основанных на событиях и сигналах, происходящих из различных информационных источников, в первую очередь из Web. Наблюдается резкий рост интереса к системам, позволяющим принимать решения в реальном времени, прежде всего — это системы в области кредитования, антифрода и маркетинга”.

Близкую по смыслу точку зрения высказал и заместитель генерального директора компании “Прогноз” Сергей Ивлиев: “Все СППР можно условно разделить на две группы. Первая — это стратегические системы по управлению организацией, охватывающие бюджетирование и финансовое управление, интегрированный риск-менеджмент, управление активами и пассивами и т. д. Вторая группа — решения, предназначенные для тактического управления, например системы контроля лимитов, кредитного скоринга и пр.”.

“Если говорить о тенденциях в СППР, — продолжает он, — то стоит отметить, что банки всё более серьезное внимание уделяют стратегическому управлению. Методологической основой такой системы часто является сбалансированная система показателей (Balanced Scorecard), которая широко используется в мировой практике корпоративного управления и заключается в переводе миссии и стратегии организации в набор четко поставленных целей и ключевых показателей эффективности”.

Есть ли место прогнозам

Заметной тенденцией последних лет стало активное использование в СППР методов прогнозной аналитики. Какое соотношение между применением ретроспективных и прогнозирующих инструментов СППР в нашей стране? “Прогнозирование представляет собой, конечно, более сложный процесс, ведь здесь всегда есть неизмеримая неопределенность, — предупреждает Сергей Ивлиев. — По нашему опыту работы, большинство решений основывается все-таки на ретроспективных данных. Но доля перспективного анализа, безусловно, будет расти”.

“До недавних пор было принято считать, что аналитика в России замыкается на ретроспективном анализе, традиционных отчетах, пусть даже и многомерных, — соглашается с ним Юлий Гольдберг. — Но сегодня ситуация меняется: в российских банках прогнозирование и предиктивное моделирование завоевало уже довольно прочные позиции. Необходимость смотреть в будущее возникает в самых разных подразделениях: финансисты, чтобы планировать развитие организации, должны уметь предвидеть будущие прибыли и убытки; казначейство, чтобы правильно управлять ликвидностью, должно прогнозировать cash-flow. А риск-менеджмент почти целиком построен на моделировании будущего, поскольку с ним связано само понятие риска. Аналитический CRM прогнозирует поведение клиента, миграцию между сегментами, отклик на те или иные предложения, вероятный отток... В целом без умения пользоваться инструментами прогнозирования и моделирования современный банк вряд ли сможет нормально конкурировать и оставаться прибыльным”.

Если говорить о том, где в финансовом секторе России прогнозная аналитика востребована сегодня больше всего, то по мнению Алексея Катрича — это стресс-тестирование бизнес-моделей, анализ поведения клиентов и рисков банка. В ближайшее время в связи с расширением спектра каналов доступа к клиентам и увеличения “мобильности” банковских сервисов еще более актуальными станут вопросы информационной безопасности.

“При годовом финансовом планировании мы пытаемся учесть сценарии макроэкономического развития: как будет развиваться экономика в целом и в отдельных регионах, что ждет рынки банковских продуктов, — поясняет Сергей Ивлиев. — Инструменты прогнозирования также используются для решения тактических задач, например для управления ликвидностью, кэш-менеджмента. В последние годы повышается актуальность такого инструмента, как стресс-тестирование, который дополняет традиционный риск-менеджмент и предусматривает расчет экстремальных потерь при реализации пессимистических сценариев”.

По словам Юлиа Гольдберга, в последние годы среди российских клиентов SAS, применяющих углубленную аналитику, наряду с крупными розничными банками появились и другие учреждения: кредитные бюро, коллекторские агентства и даже микрофинансовые организации. Как ни странно, в силу меньших сроков займов и более частых платежей (еженедельно, а не ежемесячно) статистика в микрофинансовых организациях накапливается гораздо быстрее, чем в традиционных банках, и ее использование дает хорошие результаты. Об этом, в частности, говорит опыт работы SAS с компанией “Домашние деньги”.

“Сегодня усиливается интерес банков к прогнозной аналитике для целей маркетинга и продаж, — указывает руководитель департамента прикладных финансовых систем компании “Инфосистемы Джет” Илья Небесный. — Прогнозная аналитика используется, например, в задачах сегментации клиентов для повторных и кросс-продаж, а также для выделения клиентов, склонных к оттоку”.

Что же сдерживает более широкое применение средств прогнозной аналитики в нашей стране — дефицит специалистов в области углубленного анализа данных, недостаточная корпоративная культура, нерешенность других более актуальных задач, неготовность данных и ограниченность их источников? По мнению Алексея Катрича, в России благодаря довольно высокому уровню образования быстро обучить и найти необходимые кадры вполне возможно. Основными препятствиями в разных организациях могут быть низкая корпоративная культура финансовых институтов, приверженность руководства ряда банков к консервативным методам управления, недостаточная чистота и полнота данных, отсутствие модульной ИТ-архитектуры.

“Хорошая прогнозная аналитика не может быть построена на низкого качества исходной информации, — убежден Сергей Ивлиев. — Основные трудности на сегодня связаны, пожалуй, с борьбой за качество данных, которая с разной степенью успешности ведется во всех организациях. Общая проблема в том, что данные распылены, разрознены, в них много “шума”, ошибок и несогласованности. Data Governance, под которым понимается единый процесс управления качеством данных и соответствующими

Наши эксперты



ЮЛИЙ ГОЛЬДБЕРГ,
директор по работе
с финансовым сектором,
SAS Россия/СНГ



СЕРГЕЙ ИВЛИЕВ,
заместитель генерального
директора, “Прогноз”



АЛЕКСЕЙ КАТРИЧ,
директор по работе
с финансовыми
институтами, IBM
в России и СНГ



ИЛЬЯ НЕБЕСНЫЙ,
руководитель
департамента прикладных
финансовых систем,
“Инфосистемы Джет”



ДЕНИС ПЕРВУШИН,
директор департамента
бизнес-приложений
Oracle, компания “АйТи”



АНДРЕЙ ПИВОВАРОВ,
руководитель группы
перспективных технологий
предпроектного
консалтинга, Oracle СНГ

бизнес-процессами, контроль безопасности и информационный риск-менеджмент, практически у всех находится в стадии становления”. По мнению Дениса Первушина, для того чтобы применять средства аналитики (и не только прогнозной) максимально эффективно, необходимо, во-первых, решить задачу построения корпоративного хранилища данных, интегрирующего информацию из различных транзакционных систем банка и других внешних источников, а во-вторых — накопить данные за достаточно большой период времени.

“Не сказал бы, что есть какой-то фатальный сдерживающий фактор, — успокаивает Юлий Гольдберг. — Потребности в аналитике развиваются вслед за усилением конкуренции, снижением ставок, сближением базовых продуктов разных банков по своим характеристикам. Стремление быть клиенториентированным, персонализировать подход к клиенту, вот что буквально толкает банки в сторону аналитики. Не стоит сбрасывать со счетов и влияние регулирующих органов”.

Что важнее — качество или полнота данных

Далеко не праздный вопрос: насколько важны точность, актуальность и качество исходной информации для решения задач СППР? Может быть, иногда стоит мириться с некоторой недостоверностью исходных данных, получаемых из дополнительных оперативных источников, при реализации процессов скоринга или противодействия мошенничеству, если это обещает повысить адекватность модели и скорость принятия решения? К примеру, директор Institute for Quantitative Social Science Гари Кинг настаивает на том, что одной только полной информации

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 20 ▶

Решения “Прогноза” для банков: обеспечивая эффективное и качественное развитие

Банковский сектор требует от программных решений выполнения многих условий: исключительной гибкости, надежности, эффективности, а также соответствия специфике российского рынка. Возможно ли сочетание этих характеристик в рамках одного продукта? Безусловно, современные технологии способны соединить несоединимое, уверен руководитель направления решений для финансовых институтов компании “Прогноз” Андрей Архипов.

Корпоративное кредитование остается крупнейшим сегментом банковского кредитного бизнеса, и конкуренция здесь нарастает с каждым годом. Может ли внедрение программного продукта для кредитования бизнеса обеспечить повышение эффективности банка в этой сфере?

На наш взгляд, автоматизация в сфере предоставления кредитно-документарных продуктов для корпоративных клиентов действительно может стать серьезным конкурентным преимуществом. Внедрение кредитного конвейера позволяет снизить стоимость обслуживания, упростить документооборот, уменьшить риски, повысить скорость движения заявок и таким образом увеличить число продуктов, предоставляемых в единицу времени. Наряду с этим подобная автоматизация за счет наглядного “тайминга” позволяет выявить узкие места и оптимизировать кредитный процесс в целом.

Однако на первый взгляд здесь есть существенное противоречие: в классическом понимании конвейер предполагает стандартизацию всех операций, а корпоративные клиенты всегда требуют индивидуального подхода. Решение проблемы заключается в создании конвейера с высокой вариативностью маршрутов, но с четкими и формализованными процедурами экспертизы и принятия решений. В итоге даже если клиент не успел собрать все документы, его заявка может начать движение по маршруту.

Подобная система, обладающая преимуществами как тиражируемого решения, так и заказной разработки, была создана в ходе работы “Прогноза” с крупнейшими банками страны. Это программный продукт “ПРОГНОЗ. Управление кредитным портфелем”, который позволяет полностью автоматизировать всю цепочку бизнес-процессов предоставления корпоративных продуктов — начиная с того момента, как



Андрей Архипов

клиент приходит в банк и интересуется его предложениями, и заканчивая фактической выдачей средств. Но конвейер не останавливается и после этого: регулярно запускаются процессы кредитного мониторинга, мониторинга предоставленного обеспечения и другие процессы, снижающие риски банка.

Расскажите подробнее, как работает подобный кредитный конвейер.

Самый первый этап работы в системе “ПРОГНОЗ. Управление кредитным портфелем” — это регистрация первичного обращения или заявки клиента. Конвейер должен обеспечивать сквозную загрузку заявок, подаваемых через корпоративный сайт или по электронной почте. При наличии работающей CRM заявки должны импортироваться в конвейер из этой системы.

Далее наступает этап экспертизы — выполняется проверка благонадежности клиента, анализ финансового состояния участников предполагаемой сделки, выявление группы компаний, ее анализ, подготовка заключений.

По нашему мнению, важным шагом к успешному запуску конвейера является автоматизация работы кредитного комитета, неотъемлемого и ключевого звена процесса. В рамках этого этапа секретарь создает электронную повестку, а кредитный аналитик включает в нее согласованные заявки, которые формируют ее вопросы. Далее повестка и материалы рассылаются по электронной почте членам кредитного комитета, которые могут ознакомиться с документами в любое удобное для себя время; определяется только крайний срок подачи голоса. Голосование проходит как в очном, так и в заочном (дистанционном)

режиме. Достоверность установленного решения может быть подкреплена электронно-цифровой подписью. По итогам голосования все заявки, рассмотренные членами комитета, продолжают свое движение по разным маршрутам — в зависимости от принятых решений. На сегодняшний день все больше банков приходят к выводу, что только дистанционная форма позволяет повысить эффективность работы кредитного комитета без потери качества.

Накопив определенный опыт по внедрению подобных систем, мы сделали вывод, что автоматизацию деятельности кредитного комитета нельзя оставлять “на потом”. Во многих случаях необходимо проектировать систему прежде всего с учетом специфики его работы, поскольку вариативность вопросов, выносимых на комитет, очень высока, а его решения могут оказаться довольно сложными с точки зрения автоматизации. В конечном итоге велика вероятность ситуации, когда решение будет трудно правильно интерпретировать в структуру и логику обработки кредитных заявок.

Следующий этап конвейера — это подготовка и оформление кредитно-обеспечительной документации. Корпоративные договоры сложны и многообразны, а их автоматическое формирование представляет собой задачу, о которой многим разработчикам страшно даже и подумать. Чтобы решить её, мы реализовали и на протяжении нескольких лет совершенствовали отдельный модуль, который позволяет гибко формировать структуру и содержимое договора в зависимости от атрибутов планируемой сделки, решений и существенных условий, принятых на кредитном комитете. Однако подготовка корпоративных договоров остается творческой процедурой даже при использовании такого инструмента. В первую очередь это обуславливается необходимостью серьезной предварительной аналитической работы: нужно выделить категории и шаблоны договоров таким образом, чтобы, с одной стороны, обеспечить быстроту создания новых видов договоров, а с другой стороны, максимально упростить их сопровождение в будущем.

В полноценном кредитном конвейере заявка находит свое отражение в учетной системе банка в виде кредитного договора. Для обратной связи в конвейер поступает информация о фактических операциях

по договору: о выдаче, погашении, выносах на просрочку, снятии с учёта и постановке на учёт и т. д. Обратная связь позволяет оценивать качество обслуживания долга.

Каким образом вы учитываете основные риски, связанные с принятием кредитных решений?

Оценка кредитных рисков осуществляется с помощью продукта “ПРОГНОЗ. Кредитный риск”. Это основное звено конвейера идентификации и снижения рисков. С его помощью анализируется финансовое состояние заемщика и других участников сделки, формируются мотивированные суждения об уровне принимаемого кредитного риска, рассчитывается премия за риск и величины кредитных лимитов. Продукт является абсолютно открытым, он позволяет создавать свои собственные методики, проводить их верификацию. На его базе реализуется подсистема раннего предупреждения. Дело в том, что после возникновения просрочки по кредиту и передачи данных по ней в управление по взысканию проблемной задолженности реальные шансы вернуть деньги стремятся к нулю. Поэтому продукт предусматривает создание системы сигналов раннего предупреждения, которая базируется как на официальной отчетности, так и на экспертных оценках и данных, полученных из внешних источников. В числе сигналов может быть, например, значительное снижение прибыли, частая смена управленческого состава, факты реализации основных производственных фондов и т. п. После срабатывания подобного сигнала в зависимости от его значимости клиент вносится в так называемый “watch list” (список наблюдения), а в конвейере запускается новый процесс, в рамках которого перед ответственными подразделениями ставится задача анализа фактического состояния клиента.

Возможна ли адаптация вашего программного продукта под потребности заказчика?

Поскольку мы являемся и консультантами, и разработчиками, то не оставляем без внимания любые идеи и потребности заказчика. Все, что может повысить удобство пользования системой или качественно улучшить процесс в целом, мы реализуем в своем продукте. Мы не заставляем наших клиентов находиться в перманентном ожидании очередного релиза, а действуем и выпускаем релизы с ориентацией на их потребности.

Второй наш плюс в том, что наше решение сквозное: все его блоки — однородные продукты, тесно взаимодействующие между собой. Это позволяет заказчику существенно сэкономить на стоимости и сроках интеграции: внедрение корпоративного конвейера укладывается

в умеренный бюджет и может быть реализовано в течение года.

И основное преимущество разработок “Прогноза” в том, что мы готовы работать с разными моделями ведения бизнеса. Несмотря на усиление консультантов, каждый банк придерживается своей оригинальной модели организации кредитного процесса, подчеркивая в ней свои конкурентные преимущества. И мало кто готов идти на эксперименты. Поэтому мы стараемся сохранить все лучшее, что есть у банка, и предложить решения, которые уже прошли проверку временем в нашей непростой действительности.

Какие еще современные программные продукты, позволяющие повысить эффективность работы банка, вы можете предложить своим клиентам?

К примеру, одним из инструментов повышения эффективности является система финансового управления, разработанная экспертами компании “Прогноз”. Она предназначена для моделирования и бизнес-планирования работы банка. В рамках этого решения выделяются бизнес-единицы банка и те продукты, за которые они отвечают, и строится общая модель с учетом внешних условий, в том числе влияния таких факторов, как присутствие в регионе банков-конкурентов. С помощью этой разработки можно определить, какие перспективные уникальные продукты можно вывести на рынок, а также построить прогнозный бюджет и баланс банка, оценить финансовый результат.

Другое решение — “ПРОГНОЗ. Стратегическое управление банком”, многофункциональный комплекс, в состав которого входят инструменты формирования стратегических планов банка и оценки достижения целей. Наша разработка позволяет построить стратегические карты, выделить целевые показатели, определить зоны ответственности и обеспечить сбор данных, необходимых для расчета ключевых показателей эффективности. К примеру, система позволяет выбрать любого топ-менеджера, посмотреть, какую сферу деятельности он курирует, ознакомиться с актуальной информацией о том, какие у него цели, как он их выполняет, а также оценить, как достигнутые им результаты влияют на достижение общей цели банка. Инструменты системы пронизывают всю структуру банка, поэтому на любом уровне руководитель может посмотреть интересующие его данные. В результате внедрения системы стратегического управления руководство банка получит прежде всего возможность принимать верное решение, чтобы обеспечить рост своей доли рынка и объемов банковского бизнеса.

СПЕЦПРОЕКТ КОМПАНИИ “ПРОГНОЗ”

ИТ...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 19

о самом клиенте недостаточно для прогноза его поведения. Оно в существенной степени определяется окружением или контекстом, в котором находится человек (например, сегодняшней погодой или ссорой с женой). А поскольку контекст этот меняется непредсказуемым образом, тот же человек в других обстоятельствах поведет себя совершенно иначе.

Подобной точки зрения придерживается Юлий Гольдберг: “Все традиционно говорят о качестве данных как о стоп-факторе в развитии аналитических технологий. С одной стороны, это так и есть, но лишь отчасти. Качество данных — понятие отнюдь не абсолютное. Если для

подготовки отчета перед Банком России или МНС каждый рубль может иметь решающее значение, то в целом ряде задач — управлении рисками или борьбе с мошенничеством — мы имеем дело с вероятностными категориями, и требования к точности данных здесь могут быть существенно снижены. Например, если в БД у 5% наших клиентов по каким-то причинам отсутствует информация о половой принадлежности, о наличии загранпаспорта или автомобиля, то это совсем не значит, что эти параметры нельзя использовать в скоринговой карте. В данном случае с большой долей вероятности таким пробелом в информации можно пренебречь, причем без большого ущерба для точности модели. В последнее время увеличился интерес к использованию в аналитике неструктурированных дан-

ных (это текстовые поля всевозможных анкет, данные из Интернета, расшифровка голосовых переговоров и др.). Очевидно, что полной точности в таких данных не добиться, но, как показывает практика SAS, эта информация позволяет существенно увеличить точность моделей”.

“Всегда есть цена ошибки, — напоминает Сергей Ивлиев. — Если потери критичны для бизнеса, то качество принятия решений должно быть соответствующим. Любой банк всегда стремится принимать решения быстро, чтобы отвечать требованиям клиентов. Но при этом нельзя снижать качество принимаемых решений, особенно с точки зрения кредитного риска. Сейчас всё больше банков внедряют так называемый “кредитный конвейер”, который позволяет автоматизировать и оптимизировать все стадии

жизненного цикла кредитного продукта. Мы в “Прогнозе” ощущаем острый спрос на подобные решения: только в 2013 г. завершено внедрение четырех кредитных платформ в крупнейших банках России и Казахстана и начаты проекты ещё в трех”.

По мнению Алексея Катрича, ключевой вопрос здесь в том, каким образом выстраивать хранилище данных (ХД) и как проверять качество и полноту данных. Существуют два крайних подхода — единое хранилище для всех данных банка, построенное в соответствии с банковской моделью, или отдельные хранилища по функциональным подразделениям в зависимости от зрелости каждого такого подразделения. Когда подход выбран, решается задача структуриро-

ПРОДОЛЖЕНИЕ НА С. 23 ▶

ВЫБЕРИ

ЧЕВИДНОЕ!



ПОДПИШИСЬ



PCWEEK
RUSSIAN EDITION

Подписаться на бумажную версию газеты PC Week можно в следующих агентствах:

ООО "Агентство ГАЛ" 8 (495) 685-12-91
ЗАО МК "Периодика" 8 (495) 672-70-89
АП "Деловая пресса" 8 (495) 665-68-92
ООО "Агентство "Урал-Пресс"" 8 (495) 789-86-39

НА 2014 ГОД

БЕЗОПАСНОСТЬ

Тематический раздел портала PC Week Live



**Блог
Форум
Статьи
Новости
События
White papers**



pcweek.ru/security

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

- 51–100 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?

1. EC ЭВМ
2. IBM
3. Unisys
4. VAX
5. Иное (что именно) _____
6. Не используются

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

1. EC ЭВМ
2. IBM
3. Unisys
4. VAX
5. Иное (что именно) _____
6. 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

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

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

- 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...

◀ ПРОДОЛЖЕНИЕ СО С. 20

вания данных, а также определяется, какая их часть должна быть максимально достоверной и полной с точки зрения всех требуемых источников данных.

Каково же место корпоративного ХД, а также транзакционных систем и внешних источников (включая облачные) в системах поддержки принятия решений? Насколько сложна интеграция всех этих источников? По мнению Дениса Первушина, корпоративное ХД должно служить основным (и в идеале — единственным) источником для всех аналитических систем предприятия. В нем необходимо интегрировать информацию из всех транзакционных систем банка и внешних источников. При решении указанной задачи возникает ряд сложностей: это и потребность в унификации нормативно-справочных данных из разнородных систем, и необходимость обновления данных в хранилище за приемлемое время, и обеспечение требуемой гибкости структуры хранилища (учета возможных изменений в системах-источниках, а также появления новых источников данных).

Как утверждает Сергей Ивлиев, можно назвать лишь отдельные российские банки, которые полностью решили проблему построения хранилищ с целью использования их для СППР. И нет ни одного банка, который готов был бы отдать свои данные в облако. Доверие к облачным решениям на сегодня не очень высоко. Чем крупнее организация, тем строже она относится к своей информации и местам ее хранения. При этом банки с удовольствием используют всю доступную внешнюю информацию о своих клиентах. Новый тренд — это анализ клиентов на основе социальных медиа, структурированной и неструктурированной информации из Интернета, связанной с клиентом.

“Интеграция данных традиционно является одним из самых сложных этапов внедрения любой аналитической системы, — предупреждает Юлий Гольдберг. — Безусловно, в какой-то ситуации без традиционной технологии ХД не обойтись. Но часть традиционных для ХД задач сегодня решается гораздо проще с использованием технологий высокопроизводительной аналитики, например in-memory — распределенных вычислений непосредственно в оперативной памяти блейд-серверов, куда загружаются терабайты первичной информации по клиентам, сделкам, платежам и в доли секунды проводятся агрегации, считаются сложные показатели, делаются прогнозы, выявляются корреляции”.

Принимать решения вовремя

Обычно принятию решения предшествует этап анализа и обстоятельной оценки всех вариантов и ожидаемых результатов. Но нередко делать это приходится “в боевой обстановке”, при выполнении тех или иных текущих операций. Есть ли в практике российских фи-

нансовых учреждений примеры интеграции аналитических процедур в корпоративные бизнес-процессы?

“В качестве частных примеров такого рода можно привести системы оценки кредитного риска заемщиков, — сообщает Сергей Ивлиев. — Аналитические процедуры здесь осуществляются подразделениями риск-менеджмента, а используются они при принятии решений кредитными подразделениями. Еще один пример — трансфертные ставки: они устанавливаются аналитиками финансового управления и затем используются при принятии решений, в том числе для анализа рентабельности сделки или продукта. Новым трендом в России является управление на основе финансового результата, скорректированного на риск (Risk-Adjusted Performance). Возможность управлять и принимать решения с учетом риска, формировать и оценивать показатели рентабельности на уровне клиентов, сделок, отдельных продуктов — именно к этой модели переходит ряд крупнейших российских банков”.

По мнению Ильи Небесного, среди наиболее используемых аналитических процедур, интегрированных в операционные процессы банков, можно выделить оценку кредитоспособности потенциальных заемщиков, а также выявление и предотвращение мошеннических операций. Из перспективных направлений, которые получат развитие в будущем, он отмечает функциональность Real-Time Decisions (RTD). Технологии RTD позволяют встраивать аналитические процедуры в процессы взаимодействия с клиентом. На основе информации, полученной о клиенте в момент его обращения, а также опираясь на его историю взаимодействия с банком, RTD в режиме реального времени выдает сотруднику точки продажи подсказку, какой следующий продукт нужно предложить данному клиенту.

“Сегодня, с появлением особого класса технологических систем, таких как Decision Engine, BPM, Campaign Management, появилась возможность построить аналитику (например, прогнозные модели) непосредственно в процесс обслуживания клиентов или осуществления платежей, — полагает Юлий Гольдберг. — Хорошим примером встраивания аналитики в процессы банка является обработка кредитной заявки клиента: в ходе этого процесса заявка “скорится” с целью определить вероятность дефолта, применяются методы Data Mining, Social Networking, Abnormal Behavior для выявления возможного мошенничества, рассчитывается вероятность отклика на кросс-предложения, чувствительность к процентной ставке и другим параметрам предложения (последнее на тот случай, если банк не сможет удовлетворить запрос клиента в точности)”.

В последнее время очень горячо обсуждаются технологии обработки “больших данных” (Big Data). Какую роль они могут играть в решении задач СППР? Проявляют ли интерес к ним российские заказчики? Есть ли реальные планы их при-

менения в финансовом секторе? По мнению руководителя группы перспективных технологий предпроектного консалтинга Oracle СНГ Андрея Пивоварова, технологии Big Data позволяют существенно расширить возможности существующих ИТ-систем и открывают путь к решению новых классов задач, связанных с обработкой и анализом огромных объемов информации. В частности, каждый банк, который начнет использовать социальные сети для сбора информации о клиентах и более точного их сегментирования, столкнется с проблемой больших данных. Технологии Big Data позволяют не только анализировать контент социальных сетей и интернет-ресурсов, но и решать такие задачи, как борьба с мошенничеством, повышение качества обслуживания клиентов за счет анализа информации из call-центра, оценка кредитных рисков, анализ конкурентов и т. п. Крупнейшие банки США и Европы уже применяют технологии Big Data для противодействия фроду, обеспечения внутренней безопасности, анализа рисков (кредитных, рыночных, операционных), совершенных сделок и Web-логов.

Алексей Катрич полагает, что в настоящий момент клиенты и партнеры только присматриваются к данному направлению, но во многих банках уже создаются организационные подразделения по Big Data как в бизнес-, так и в технологических блоках. “Поскольку на текущий момент рынок Big Data в России еще только начинает формироваться, то высказывать какие-то четкие прогнозы по поводу планов внедрения Big Data-решений не представляется возможным, — соглашается с ним Денис Первушин. — Однако положительная динамика в сфере их применения говорит о том, что интерес к Big Data в ближайшей перспективе будет только возрастать”.

По мнению же Юлии Гольдберга, в большинстве крупных банков уже стартовали проекты в этой области. Не все еще видят и понимают возможности монетизации Big Data, но такая ситуация традиционна для любых новых направлений. Он считает, что в первую очередь работа с большими данными интересна маркетологам.

“Следует помнить, что это весьма затратные технологии и сегодня не все банки готовы вкладывать средства в лицензии, софт, базы данных, персонал, — предупреждает Сергей Ивлиев. — Интерес к ним есть, но пока не очень значительный. Как пример использования технологий Big Data можно привести проект, который мы сейчас реализуем для одного из регуляторов. В нем обрабатываются массивы данных о поведении участников финансового рынка с целью анализа влияния на торги систем высокочастотного биржевого трейдинга (High-Frequency Trading). Объем данных, накапливаемых в подобной базе, превышает 30 млрд. записей в год. К этому массиву добавляется неструктурированная новостная информация из лент информационных агентств”.

РАСПРОСТРАНЕНИЕ PC WEEK/RUSSIAN EDITION

Подписку можно оформить в любом почтовом отделении по каталогу:

• “Пресса России.

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

• ООО “Интер-Почта-2003”

— осуществляет подписку во всех регионах РФ и странах СНГ.

Тел./факс (495) 580-9-580;
500-00-60;

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

• ООО “Агентство Артос-

ГАЛ — осуществляет подписку всех государственных библиотек, юридических лиц в Москве, Московской области и крупных регионах РФ.

Тел./факс (495) 788-39-88;

e-mail: shop@setbook.ru;

www.setbook.ru

• ООО “Урал-Пресс”

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

Тел./факс (343) 26-26-543

ВНИМАНИЕ!

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

№ 35
(855)

БЕСПЛАТНАЯ
ИНФОРМАЦИЯ
ОТ ФИРМ!

ПОЖАЛУЙСТА, ЗАПОЛНИТЕ ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ:

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

1С 1
 АЛАДДИН Р.Д. 13
 ВЕКУС 24
 ИНЛАЙН ГРУП 7
 ПРОГНОЗ 20
 diHOUSE 3

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.

Компьютеры Vekus Viva на базе процессоров Intel® Core™ третьего поколения - спокойная мощь и океан ресурсов



Интернет магазин

NEVATEKA.ru

POWERED BY

VEKUS

COMPUTERS

Все права на логотип NEVATEKA принадлежат ООО "ЦКТ Векус"

www.nevateka.ru

Санкт-Петербург
+7(812)309-1040

Intel Core, Intel Inside являются товарными знаками, либо зарегистрированными товарными знаками, права на которые принадлежат корпорации Intel, или её подразделениям, на территории США или других стран.

