

«Enterprise 2.0 — это, с одной стороны, IT-составляющая, а с другой, культура организации. Сейчас люди коммуницируют друг с другом иначе, чем десять лет назад: продавцы и покупатели сидят в различных мессенджерах, пишут друг другу в социальных сетях и общаются в Skype. Было бы разумно использовать эти привычные инструменты и для ведения бизнеса», — убеждена Галина Данилина.

ЛОПАТА ДЛЯ ИНТЕЛЛЕКТА Дмитрий Романов, директор по развитию технологий информационного менеджмента компании «АйТи», условно делит все продукты, предоставляющие функционал Enterprise 2.0 и доступные на российском рынке, на два больших класса. Это решения от крупных ESM-вендоров (Enterprise Content Management) и решения на основе OpenSource. К первому классу эксперт относит в основном решения IBM — Lotus Connection, SameTime, QuickR, сервисы Microsoft — различные надстройки над SharePoint, а также TeamRoom и другие. Ко второму типу можно отнести системы Alfresco, Nuxeo и множество других. Функциональные возможности таких продуктов весьма обширны: ведение форумов, подписка на обновления внутренних и внешних информационных ресурсов, контекстное управление новостными потоками, чаты, конференции, совместное ведение баз знаний и многое другое.

Александр Чачава, президент LETA Group, считает, что даже в самой крупной компании внедрение комплекса инструментов Enterprise 2.0 вряд ли обойдется дороже нескольких миллионов рублей. «Гораздо сложнее, чтобы сотрудники с радостью и интересом использовали эти инструменты, потому что заставить пользоваться ими из-под палки нельзя», — говорит он. — По моему опыту Enterprise 2.0 успешно работает как минимум в каждой десятой компании, которая его внедрила». Господин Чачава советует кропотливо выискивать пересечение профессиональных интересов сотрудников и их хобби, а затем, с помощью энтузиастов внедрив нужные инструменты, создавать в компании атмосферу, способствующую коллективному профессиональному развитию. Инструменты Enterprise 2.0 действительно дают больше технических возможностей для продуктивного общения, чем традиционные сайты, электронная почта и форумы.

Роман Никитин, эксперт в области управления информационными ресурсами предприятия компании «Би-Эй-Си» группы «Астерос», рассказывает: сегодня на рынке представлено множество решений Enterprise 2.0 в широком ценовом диапазоне. Решения мировых вендоров ориентированы скорее на крупные компании. Средний бизнес в основном предпочитает использовать стандартные функции портала, а небольшие компании могут обойтись решениями на основе OpenSource. «Таким образом, для крупной компании стоимость решения может измеряться миллионами долларов, в минимальном же варианте стоимость может равняться нулю, если не считать затрат на хостинг и сопровождение», — говорит Роман Никитин.

Дмитрий Романов перечислил этапы реализации проекта: консалтинг, достижение понимания того, какие именно проблемы организация хочет решить с помощью технологий Enterprise 2.0, закупка, установка и настройка ПО, обучение пользователей, первичное наполнение контентом. «В целом можно грубо и примерно оценить стоимость проекта „под ключ“ в \$100–200 на пользователя», — заявляет господин Романов.

В ЧЕМ СИЛА Эксперты сходятся в одном: внедрять инструменты Enterprise 2.0 имеет смысл тогда, когда в компании работает от 50 человек и больше. Таким образом, можно приблизительно оценить потенциальный размер рынка для таких решений. Средних и крупных компаний в стране около 100 тыс. Если считать, что в среднем в

НА СМЕНУ СИСТЕМЕ РАЦПРЕДЛОЖЕНИЙ, ПРАКТИКОВАВШЕЙСЯ В СССР, ПРИШЛИ БОЛЕЕ СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ: КОРПОРАТИВНЫЕ БЛОГИ, СИСТЕМЫ ДЛЯ СОВМЕСТНОЙ РАБОТЫ НАД ПРОЕКТАМИ И WIKI-ЭНЦИКЛОПЕДИИ

РАЗНИЦА В ПОДХОДАХ	
КОМПАНИЯ 1.0	КОМПАНИЯ 2.0
ИЕРАРХИЧНАЯ	ПЛОСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
НЕЭЛАСТИЧНОСТЬ	ПРОСТОТА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ПОТОКОВ
БЮРОКРАТИЯ	МОБИЛЬНОСТЬ
НЕЭЛАСТИЧНОСТЬ	ГИБКОСТЬ
ОТСУТВИЕ КОНТРОЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ	ТЕХНОЛОГИИ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ	РАСПРЕДЕЛЕННАЯ
КОМАНДЫ В ОДНОМ ЗДАНИИ	ГЛОБАЛЬНЫЕ КОМАНДЫ
ОТДЕЛЫ И ГРАНИЦЫ	ГРАНИЦЫ НЕЧЕТКИЕ, ЧАСТО СМЕШАННЫЕ
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ СТРУКТУРИРОВАНЫ	ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ЭВОЛЮЦИОНИРУЮТ
ЗАКРЫТЫЕ ИЛИ ПАТЕНТОВАННЫЕ СТАНДАРТЫ	ОТКРЫТЫЕ СТАНДАРТЫ
РАБОТА СИСТЕМ И ЛЮДЕЙ ПО РАСПИСАНИЮ	РАБОТА ПО ЗАПРОСУ
ДЛИННЫЙ ЦИКЛ ВНЕДРЕНИЯ НА РЫНОК	КОРОТКИЙ ЦИКЛ

ИСТОЧНИК: COMINDWORK.

каждой из них работает 100 человек, получится привлекательная цифра в \$1–2 млрд. Конечно, часть рынка займут решения OpenSource, но тем не менее IT-компаниям есть где развернуться.

«Несмотря на то что Россия запаздывает с внедрением Enterprise 2.0, в нашей стране интерес к этой теме уже довольно велик», — уверена Галина Данилина. По ее словам, на практике применять эти инструменты можно, создавая специальные закрытые социальные сети для партнеров, персональные страницы для клиентов на сайте. Например, банк может сделать для своих клиентов своеобразный «личный кабинет» и проводить там опросы, получая быстрый и адекватный feedback. Эти

данные можно было бы использовать для корректировки предложений, опираясь на желания клиентов. Также решения Enterprise 2.0 могли бы существенно продвигать и проекты информатизации государственных и учебных учреждений. Госпожа Данилина рассказывает об одном из свежих начинаний IBM: компания собирает претворить в жизнь социальный проект в образовательной сфере — сообщество учителей и школьников, которое послужит выявлению талантливых детей, а также поиску лучших учителей, которые смогут делиться опытом с другими. Проект планируется при одной из государственных структур, и сейчас обсуждаются возможности его реализации.

«У НАШЕЙ КОМПАНИИ ВООБЩЕ НЕТ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ СЕКРЕТОВ»

Российская система дистанционного управления проектами Comindwork прекрасно зарекомендовала себя на Западе, но пока малоизвестна на родине. Корреспондент ВГ СВЕТЛАНА РАГИМОВА встретила с основателем сервиса АЛЕКСЕЕМ ПОСТНИКОВЫМ и узнала, какие методы ведения бизнеса скоро будут практиковаться и российскими компаниями.



ДИМИТРИЙ ЛЕКАЙ

BUSINESS GUIDE: Алексей, как бы вы раскрыли суть понятия Enterprise 2.0?

АЛЕКСЕЙ ПОСТНИКОВ: Существует мнение, что бизнес-процессы первичны, а информационные технологии вторичны. Так вот в случае с Enterprise 2.0 все по-другому: первичны люди, а вторичны их привычки. Суть — в максимальном использовании социальных и других подручных средств для общения и работы. Сотрудники привыкли общаться друг с другом в социальных сетях, писать сообщения в Twitter и искать информацию в «Википедии»? Отлично! Давайте использовать все преимущества Web 2.0 в организации работы компании и ведении бизнес-проектов. Главное — не пытаться скопировать Facebook в масштабах организации, это все равно не сработает. Нужен более тонкий подход.

ВГ: Но применение подобных внешних инструментов в бизнесе требует защищенности. Ведь слишком велики риски утечки информации. Или не так?

А. П.: Да, это большая проблема. Однако достоинство компаний «нового типа» в том, что им нужно скрывать намного меньше. У нашей компании вообще нет никаких технологических секретов. Просто вообразите, будто вы можете рассказать все о своих предыдущих проектах. Их история хранится в профайле организации, где посмотреть ее может кто угодно. И ничего страшного.

ВГ: То есть действовать надо так, чтобы конкурент все равно не успел подсмотреть, даже зная о планах компании?

А. П.: Вот именно. У нас в команде трудится, к примеру, 10 человек — и это все профессионалы, способные выполнять работу за 50 человек. Собрать такую команду — настоящее искусство, за пару дней это сделать не удастся. Подобные нам компании стремятся выгодно использовать все подходящие технологии, и система управления в них направлена в сторону социальности. Сейчас так работают уже тысячи организаций, в основном PSF (Professional Service Firm — компания, предоставляющая профессиональные услуги). Хотя сложно провести четкую границу между компаниями «старого» типа и «нового». Россия отстает в этом тренде где-

Владимир Габриель, руководитель отдела по работе с ключевыми заказчиками департамента стратегических технологий Microsoft в России, считает, что концепция Enterprise 2.0 предполагает определенный уровень зрелости корпоративного управления, в частности достаточную открытость организации. «Эта концепция, активно использующая стиль интернет-общения, позволяет потребителю, не выходя из дома, через интернет влиять на организацию, качество ее товаров, маркетинг. Для российских же предприятий характерен невысокий уровень открытости», — рассуждает он. — Поэтому у нас зачастую используется достаточно ограниченный набор средств вроде корпоративных порталов, которые доносят информацию до сотрудников или потребителей, но не обеспечивают необходимого общения. А ведь основная цель идеологии Enterprise 2.0 — создание среды общения и взаимодействия».

САПОЖНИК С САПОГАМИ

Было бы странно, если бы компании, которые разрабатывают решения в духе Enterprise 2.0, сами же активно их не применяли. Александр Чачава считает, что ценность IT-компаний определяется в первую очередь совокупностью знаний, компетенций сотрудников и опыта их совместной работы. И инструменты социализации являются своеобразными дрожжами, на которых эта ценность растет очень быстро. «Наш внутренний портал, на котором есть все необходимые инструменты, вкуче с грамотной системой мотивации, направленной на стремление к постоянному профессиональ-

то на три-пять лет. У нас только зарождается понимание того, почему открытость процессов — это хорошо и почему за это платят. Первый признак того, что компания пора задуматься о применении подобных инструментов, — количество рабочих писем начинает зашкаливать. Вести десяток проектов по электронной почте — глобное дело, тут нужна помощь какой-нибудь функциональной системы.

ВГ: Как еще сегодня меняется современный бизнес-ландшафт?

А. П.: Параллельно с внедрением подхода Enterprise 2.0 идет тенденция к облегчению бизнес-процессов. Горизонт планирования сильно сузился, скорости изменились настолько, что «планировать» отдельно от «выполнять» просто некогда. В итоге гораздо важнее, как хорошо команда работает вместе и насколько она мобильна, нежели тщательно прописанный план. Еще один интересный аспект — постоянное движение в сторону интеграции, создания единой инфраструктуры для виртуализации любого бизнеса. Это логично: никто ведь не хочет, скажем, добавлять контакты в одной системе, а отслеживать звонки — в другой. Но и написать «Единую Систему для Всех Дел» невозможно. Сейчас это происходит так: конкретные люди пользуются, скажем, файлообменником Dropbox для хранения рабочих документов. И в какой-то момент говорят: «А давайте соединим этот сервис с нашим Wiki». Я думаю, эти гибриды будут возникать все чаще.

ВГ: Получается что-то вроде конструктора. А существуют уже какие-нибудь готовые полные решения?

А. П.: Совсем полных решений нет и, скорее всего, не будет. Есть решения, которые удовлетворяют 80% потребностей бизнеса. Пока не появились истинные конструкторы и PaaS-системы (Platform as a Service), сейчас самое время для интегральных решений, сочетающих простоту использования отдельных инструментов, безопасность и единство данных. Самые популярные — Zoho, Huddle, Central Desktop и Comindwork.

ВГ: Насколько популярна ваша система Comindwork? Кто ее основные клиенты?

А. П.: Я думаю, пик интереса к подобным системам начнется этой зимой. Пока только технически «подкованные» пользователи понимают, для чего они вообще нужны. Клиентов из России у нас примерно 5%, мы изначально ориентировались на глобальный рынок. За деньги нашей системой пользуется постоянно около 200 компаний. Бесплатно, то есть для ведения лишь одного проекта, — около 1 тыс. Смешно, но отечественные пользователи умудряются «взломать» защиту и пользоваться всем функционалом без затрат. Поэтому основные наши клиенты все-таки из США и Европы.

ВГ: Кризис как-нибудь повлиял на уровень продаж?

А. П.: В кризисное время люди не хотят брать на себя долгосрочные обязательства. Поэтому нам пришлось затянуть пояса и жить исключительно на доходы от пользовательских микроплатежей в размере \$20–50–100. Также клиенты почти прекратили закупать софт для установки на ПК, довольствуясь арендой функционала по модели software as a service. Нам еще повезло в том, что наш продукт нацелен в первую очередь на растущий бизнес. Многие стартапы сразу начинают применять подход Enterprise 2.0, а вот «обычным» компаниям переходить на него очень страшно.

ВГ: И что делать таким организациям, существующим уже десять лет?

А. П.: Внедрять новые инструменты как можно аккуратнее. Привычка сама поменяется, если новый подход себя оправдает. Если внедрение систем Enterprise 2.0 требует организационных изменений, нужен еще такой человек-драйвер. Классический пример — дилемма контроля и доверия. Какие бы ни были технические средства, всегда должен быть смелый менеджер, который управляет с упором на доверие сотрудникам. Например, вместо строгого ограничения «только менеджер может помечать задачи как закрытые», есть другой вариант — «давайте не закрывать задачи втихаря, а перекидывать их менеджеру».

