

«БЕЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНО СОЗДАННОЙ ИТ-БАЗЫ РАБОТА БИЗНЕСА НЕВОЗМОЖНА»

БЛАГОГОВЕНИЕ ПЕРЕД ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕВРАТИЛОСЬ В ОБЫДЕННОСТЬ: МЫ ЕЖЕДНЕВНО ИСПОЛЬЗУЕМ СМАРТФОНЫ И ДЕСЯТКИ ПРОГРАММНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ. КАК ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ, СОВРЕМЕННЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ БИЗНЕСА ВИДИТ СКОРОСТЬ И КАЧЕСТВО, С КОТОРЫМИ МОГУТ ПРЕДОСТАВЛЯТЬСЯ ИТ-УСЛУГИ — «ОБЛАЧНЫЕ» СЕРВИСЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ. ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В ОБЛАСТИ ИТ-ИННОВАЦИЙ РАССКАЗАЛ ГЕНДИРЕКТОР ИР В РОССИИ АЛЕКСАНДР МИКОЯН.

BUSINESS GUIDE: Каковы факторы и предпосылки для изменений в понимании места ИТ в бизнесе компании? Вряд ли во всем можно обвинить исключительно лишь технологический прогресс.

АЛЕКСАНДР МИКОЯН: Сегодня стратегические решения должны приниматься и реализовываться все быстрее. Ситуация на российском рынке радикально отличается от той, что мы видели 20 или даже 10 лет назад. Конкуренция за клиентов с западными компаниями ведется даже в ранее монополизированных отраслях, таких как банковский сектор и металлургия. Эффективное принятие решений основывается, разумеется, на грамотно построенных бизнес-процессах, менеджменте и ресурсах. Но без профессионально созданной и отлаженной ИТ-базы эффективная работа бизнеса сегодня попросту невозможна. Поэтому технологический прогресс тут вторичен — главной причиной трансформации большинства бизнес-процессов остается конкуренция. Доступность информации и услуг через сеть — необходимое условие взаимодействия не только в формате B2C, но и B2B. Обмен электронной информацией и услугами, отказ или, как минимум, снижение бумажного документооборота, управление логистикой — информацию необходимо накапливать в правильном формате, обрабатывать и делиться с клиентами, которые совершенно не обязательно просматривают ее в офисе — они вполне могут находиться в движении. Поэтому второй фактор — растущая потребность в мобильности бизнеса. Третий — растущая роль «облачных» технологий и готовность их потребления.

BG: С чем связан рост интереса к «облаку»?

А. М.: Большинство стандартных систем современным предприятиям не нужно создавать на собственных мощностях. Услуги, например электронную почту или CRM, вполне можно получать в пересчете на сотрудника или гигабайт прямо из сети. Это экономически выгодно: затраты более предсказуемы, снижаются риски, увеличивается безопасность. В нашей стране, например, часто вся ИТ-инфраструктура заточена под конкретного человека — компания фактически попадает в зависимость от СIO, ведь только он знает, что настроено и как работает. Не стоит забывать и о рисках кражи корпоративных баз данных — личный фактор играет тут огромную роль. Наконец, надежность и качество обслуживания самих систем: серверная в кладовом помещении в разы менее надежна, чем специализированный ЦОД ИР, построенный с учетом всех возможных внешних и внутренних воздействий. Судите сами, если у компании внезапно кондиционеры залили серверную, бизнес выходит из строя на несколько дней, даже если резервная копия данных хранится отдельно, что в нашей стране делается редко. Это огромные денежные потери. С «облачными» технологиями меняется сам подход к безопасности ИТ. Вопросы защиты «облаков» — это очень важный аспект. В мире будет совсем немного крупных игроков, которые будут этим заниматься на серьезной основе.

BG: Правильно ли я понимаю, что те, кто сейчас пришел в «облако» ИР, уже не уйдут из него, те, кто пришел в «облако» ИВМ, не уйдут оттуда? То есть это в каком-то смысле зависимость?

А. М.: В каком-то смысле — да, но все несколько сложнее. Далеко не всегда компания, например очень крупный транснациональный холдинг с множеством юридических лиц, может и не перейти в «облако» ИР. Возможно, им более удобно создать собственное «облачное» пространство, заточенное под свои нужды. В этом случае мы можем создать его для них, используя свой опыт, технологии и компетенции. В итоге все юридические лица холдинга будут получать услуги из «облака» головной компании. Если же



этот холдинг будет испытывать разовые потребности в дополнительной мощности — например, имея «облако» из 1000 серверов, в пик нагрузки компания может потребоваться 1020, он сможет моментально и быстро докупить разницу у нас, и никто из пользователей даже не заметит этого. Покупка «всплесков» наряду с «межоблачным» взаимодействием сейчас являются очень обсуждаемыми темами на рынке. Вообще, ощущение потери контроля скорее эмоциональная проблема, ведь когда вы кладете деньги на счет в банке, предпочитая это хранению наличных под подушкой, вряд ли вы думаете о том, что впадаете в зависимость от банка — в первую очередь вы обретаете уверенность в том, что ваши деньги в безопасности, и получаете в свое распоряжение инструменты управления ими, в разы более совершенные, чем наличный расчет.

BG: В России присутствует какой-то специфический локальный риск? Ведь у нас вполне возможно создание национальной «облачной» системы со всеми вытекающими?

А. М.: «Ростелеком» утверждает, что уже создает такую систему. Но это не является проблемой — это процесс, посредством которого государство старается обеспечить свои потребности в том формате, который считает правильным. Если же говорить о частном бизнесе, то совершенно очевидно, что мир сегодня глобален и каждая компания вольна выбирать, откуда и какие услуги потреблять при помощи интернета. И это данность, которую уже нельзя изменить.

BG: На ваш взгляд, нет ли определенного дисбаланса между тем, что могут дать бизнесу технологические компании вашего уровня, и степенью понимания нового подхода к ИТ управленцев и владельцев бизнеса? То есть вы-то готовы играть в полную силу, но ИТ-специалист не может на языке бизнеса донести владельцу важность и эффективность тех или иных инноваций?

А. М.: Конечно, есть. Поэтому мы проводим многочисленные форумы и встречи с представителями бизнеса, стараемся взаимодействовать не только с СIO, но и CFO, CEO и другими руководителями, принимающими решения, для того, чтобы объяснить пользу от того, что мы делаем. При этом ИР не говорит метафорами, мы говорим на языке денег, все процессы и продукты описаны в материальном ключе — через затраты, прибыли и риски. Современные СIO должны меняться и постоянно искать, как еще их подразделение может принести пользу основному бизнесу. У современного СIO сегодня две задачи. Первая — управление отношениями с поставщиками услуг (то есть с на-

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ИР В РОССИИ АЛЕКСАНДР МИКОЯН: «БОЛЬШИНСТВО СТАНДАРТНЫХ СИСТЕМ СОВРЕМЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НЕ НУЖНО СОЗДАВАТЬ НА СОБСТВЕННЫХ МОЩНОСТЯХ»

«инновации» и «служба заказчика». У нас пока это не так.
BG: Если говорить о России, каковы основные цели ИР на ближайшие пять лет?

А. М.: Наша цель — развивать прямое взаимодействие с крупными заказчиками и расширять портфель предоставляемых услуг. Мы очень хотим, чтобы российские заказчики получили доступ ко всему перечню услуг ИР, так как сейчас они потребляют лишь часть нашего портфеля. В целом я доволен нашими позициями в области аппаратного обеспечения и нашими успехами на рынке продаж лицензий на программное обеспечение. Но я хотел, чтобы мы могли оказывать гораздо больше услуг в гораздо больших масштабах и гораздо более эффективно помогать нашим заказчикам управлять рисками за счет прямого взаимодействия — так, как это делается в развитых странах.

BG: С чем связан такой подход к потреблению портфеля? Почему не берут весь или, как минимум, более широкий спектр?

А. М.: Имеет место личностный аспект: люди приобретают то, что видят и знают. Для того чтобы подписать крупный контракт на услуги/аутсорсинг — в США у нас есть сделки в несколько миллиардов долларов, надо понимать, под чем ты подписываешься, вникнуть в масштабы возможностей, уметь грамотно оценить потребности и потенциал бизнеса, для которого этот портфель приобретается, провести, наконец, серьезную исследовательскую работу.

BG: А может, всему виной коррупционная составляющая? «Миллион здесь и сейчас» лучше, чем «миллиард где-то через пять лет»?

А. М.: Я думаю, что это проблема профессиональных знаний. Но личностный фактор действительно значим в том смысле, что у нас зачастую принято вести бизнес в формате «давайте дружить», нежели «давайте работать, руководствуясь только рыночными понятиями» и «на основании четко описанных правил». Мотивация на заключение, например, десятилетнего контракта в этом подходе отсутствует — «зачем, если мы уже будем работать не тут?». В то время как во всем цивилизованном мире представители заказчика и исполнителя прилагают все силы к тому, чтобы заключенный договор приносил пользу вне зависимости от времени и менеджмента — они создают работающие решения для бизнеса, рассчитанные на долговременное использование. Поэтому когда говорят про личные отношения, у меня это вызывает беспокойство. Я считаю, что подчас они скорее вредны. Они, безусловно, важны в установлении контакта, но как только мы начинаем говорить про настоящий бизнес, настоящие риски, настоящее управление системой, чем меньше здесь будет личностного фактора, тем лучше будет результат.

BG: Какие решения предлагает компания ИР своим заказчикам для решения их задач?

А. М.: Компания ИР предлагает российским заказчикам воспользоваться всей мощью своего портфеля решений. В результате мы можем предложить нашим заказчикам снижение зависимости от эксплуатации ИТ, то есть получить больше возможности для инноваций; снижение совокупных затрат на ИТ и повышение их предсказуемости; повышение качества работы ИТ; лучшее управление рисками; доступ к лучшим практикам, применяемым по всему миру. Все это приведет в конечном счете к повышению конкурентоспособности бизнеса. Это, безусловно, не единственное средство, но исключительно важное, особенно при условии все ужесточающейся глобальной конкуренции, в которой сегодня работают многие и российские компании.

Интервью взял **ЕВГЕНИЙ ЧЕРЕШНЕВ**