информационные технологии

Кто остался на ИТ

— тренды —

с13

Под условным запретом с конца 2014 года (как и в 2008–2009 годах) оказалось слово «развитие». «Сейчас практически не реализуются проекты, связанные с развитием информационных систем или имеющие средне- и долгосрочную перспективу,— говорит Елена Шедова.— Бюджеты выделяются на то, без чего не прожить: на поддержание существующего состояния, сервис или завершение уже запущенных проектов. Перестраиваются сервисные программы — оптимизируется парк оборудования и ПО, пересматриваются уровни сервисной поддержки, степень критичности и уровни необходимой доступности систем. Следует выделить вендорскую часть и вендорские программы сервиса — они слабо поддаются корректировке с точки зрения бюджета».

Дмитрий Назипов, старший вице-президент ВТБ, отмечает, что в нынешних условиях «обрезали все, что не является настоятельной бизнес-потребностью». В частности, затормозили плановую модернизацию оборудования, вывели на аутсорсинг печатную технику. «Однако знаковые проекты оптимизации инфраструктуры и гармонизации приложений сохранили»,— комментирует он. Были проведены соответствующие переговоры со всеми поставщиками и вендорами. Были выкуплены в собственность находившиеся в аренде лицензии Microsoft, чтобы минимизировать как риски изменения курса рубля в течение срока аренды, так и санкционные риски. В январе банк подвел итоги тендера на закупку ПО Microsoft на сумму более 1,25 млрд руб.

Основная ИТ-задача ФГ «Лайф» на 2015 год — это сохранение и поддержка инфраструктуры, созданной за последние три года, рассказывает CIO Алексей Пирогов. По его словам, была создана серьезная платформа, «которая позволит банкам группы функционировать с высоким уровнем надежности в период экономического спада и быстро нарастить мышцы, как только начнется рост в экономике». Правда, реализацию разработанной в течение 2014 года совместно с Gartner ИТ-стратегии пришлось отложить до 2016 года. «Она отталкивалась от стабильной ситуации в экономике и предполагала активное развитие направлений информационной безопасности, культуры разработки и др.,— говорит Алексей Пирогов.— Сейчас же усилия сосредоточены на поддержке существующей инфраструктуры и направлениях, способных генерировать дополнительную прибыль». При этом в части затрат на поддержку операционной деятельности банков группы сокращение ИТ-бюджета было незначительным.

О прекращении или приостановке части ИТ-проектов говорят и в «Озоне» — например, отложили замену имеющихся систем, а также все, что связано с существенными инвестициями. Хотя при этом ИТ-бюджет компании в нынешнем году незначительно вырос. Александр Алехин, CIO Ozon, отмечает, что сейчас холдинг активно пересматривает ИТ-стратегию как в связи с рыночной ситуацией, так и по внутренним причинам. Она будет меняться в сторону продолжения собственных разработок с активным аутстафингом.

В «М.Видео» же, по словам Игоря Веселова, операционного директора компании по ИТ, пересмотр ИТ-бюджета в начале года не повлиял на работу департамента. В 2015 году реализацию ИТ-проектов не приостанавливали, а, напротив, запустили новые.

В МТС аналогично: ИТ-проекты не приостанавливались, а ИТ-бюджет 2015 года, как и планировалось, остался на уровне 2014 года. Сохранение всех направлений развития на 2015–2016 годы, включая долгосрочные проекты, подтверждают и в МГТС. Евгений Канаев, директор по ИТ МГТС, отмечает, что это удалось за счет собственных разработок, а также изменения подходов к работе с поставщиками и большую ориентацию на российских производителей при сохранении качества.

Возвращение аутсорсинга и новые «облака»

Внимание к аутсорсингу и аутстафингу заметно выросло. В пользу аутсорсинговой модели (особенно заказной разработке и тем более — офшорной) сыграл валютный скачок. «Еще недавно продукция высокооплачиваемых отечественных программистов, работающих над зарубежными проектами, оценивалась близко к себестоимости, а сейчас в результате падения курса рубля их деятельность стала приносить прибыль. А раз появилась прибыль, значит, в них можно инвестировать и тем самым развивать экспорт ПО»,— поясняет Владимир Грибов.

Рост спроса российского заказчика на аутсорсинг как тренд отмечает Сергей Мацоцкий. «Во-первых, компании все больше „переезжают“ в „облака“. Для корпоративных приложений оказался оптимальным такой формат „облака“, который предлагает наш провайдер IBS Datafort,— поясняет он.— Это частное „облако“ в аренду, которое, с одной стороны, обеспечивает защиту данных и соответствует всем требованиям безопасности, а с другой стороны, обладает всеми преимуществами „облачной“ инфраструктуры. Во-вторых, нам кажется, будет расти аутсорсинг бизнес-процессов. В прошлом году мы вышли в этот сегмент, став аутсорсинговым провайдером бизнес-процессов по управлению персоналом». IBS предлагает переносить простые, но емкие с точки зрения затрат на персонал операции в регионы. В компании уже работает региональный ресурсный центр и отлажены процессы.

В «Инфосистемах Джет» также видят интерес к ИТ-аутсорсингу и аренде оборудования как альтернативе расширения или построения собственных корпоративных дата-центров. В частности, отмечается рост запросов на услуги виртуального ЦОДа компании.

По словам Сергея Карпова, востребованы проекты по изменению операционной модели работы ИТ-подразделений за счет перехода к концепции «ИТ как услуга». «Эта концепция стала возможной благодаря использованию „облачных“ технологий, программно-определяемых ЦОД, конвергентной инфраструктуры и систем хранения данных, готовых к работе или созданных специально для flash»,— говорит он. Кроме того, в EMC отмечают рост популярности проектов в концепции «Платформа как услуга» (PaaS), когда предоставляется не виртуальная машина, а конкретная платформа — среда для разработки прикладного ПО. «Сейчас работа с огромным количеством заказчиков, быстрый запуск сервисов выстраиваются на основе новых подходов к построению ИТ-инфраструктуры и новых принципов разработки ПО (DevOpsteam, continues delivery). Именно скорость выхода на рынок с „инновациями“ определяет рост ИТ-бюджетов в ИТ-зависимых отраслях и компаниях»,— считает Сергей Карпов.

В Microsoft отмечают растущий интерес к публичным «облачным» сервисам со стороны компаний сегмента малого и среднего бизнеса. «„Облако“ дает возможность небольшим и средним компаниям получить новейшие технологии, по разным причинам недоступные ранее,— констатирует Александра Паришева, менеджер по связям с общественностью Microsoft.— Исследование TelecomDaily (осенью 2014 года в нем участвовали 1,8 тыс. руководителей СМБ из семи федеральных округов) показало, что половина опрошенных готовы попробовать использовать ИТ по модели услуги, причем 45% — в течение ближайшего года. В первую очередь из-за проблем функционирования корпоративных систем: 65% из них сталкиваются с системными сбоями, а 35% — с потерей данных». Как показал опрос, наибольшим спросом пользуются «облачные» почтовые сервисы, «облачные» хранилища данных и «облачные» системы объединенных коммуникаций и организации конференц-связи.

В сегменте наиболее ИТ-зависимого и зрелого с точки зрения ИТ крупного бизнеса (банки или телеком), по наблюдениям Microsoft, большинство попрежнему строит частные «облака», чтобы эффективно использовать инвестированные в имеющееся оборудование средства. «В последнее время мы видим, что заказчики все чаще рассматривают варианты использования гибридной модели. Например, для команды разработчиков,— поясняет Александра Паришева.— А крупные компании других индустрий задумываются об использовании публичных „облаков“, в том числе „облаков“ хостер-провайдеров».

Microsoft видит свою роль в том, чтобы помочь партнерам создать российские конкурентоспособные «облачные» сервисы. Недавно корпорация запустила новую партнерскую инициативу Cloud OS Network Russia. «„Ростелеком“, „Электронная Москва“, КРОК, DataLine, Softline Group и Infobox при экспертной поддержке Microsoft создадут в своих дата-центрах на территории России собственные надежные, соответствующие международным стандартам „облачные“ сервисы. Они будут строиться на базе новейших технологий Microsoft»,— рассказывает Александра Паришева.

Мария Попова

Каждой компании нужна экосистема

— аналитика —

с13

Accenture разрабатывает программное обеспечение, которое распознает возможные проблемы, анализируя фотографии,— к примеру чрезмерное провисание проводов или разрыв, наледь, повреждения, неразрешенное строительство и растительность в опасной близости с объектом обследования и т. д. Все собранные данные хранятся на мощностях «Яндекса» и прямо в «облаке» обрабатываются нашим ПО. Оно анализирует собранные фотографии, учитывая маршруты полетов дронов, формирует ортофотоплан и 3D-модель местности, а затем с помощью различных техник компьютерного зрения и анализа данных формирует отчет для клиента, который отображается в виде слоев на «Яндекс. Картах». Это, по сути, экосистема, созданная для решения конкретной задачи, и в ней задействовано сразу несколько сторон: производители дронов, камер, электроэнергетические предприятия, Accenture, «Сколково», Yandex Data Factory.

— Слово «экосистема» в моде уже пару лет как. Почему Accenture говорит о зарождении экосистем именно сейчас?

— Мы видим, что как тренд это движение в сторону экосистем начало формироваться в прошлом году и будет становиться все более отчетливым — в нынешнем. Действительно, само явление уже нельзя назвать новым: есть всем известные компании, которые первыми стали создавать экосистемы. Это Apple, Microsoft, следом за ними Google. Но наше исследование Technology Vision-2015 отчетливо показывает, что в более широких бизнес-кругах этот тренд появился именно сейчас. Исследование производилось посредством интервью с ИТ-менеджерами крупнейших компаний мира, представителями ИТ-компаний, опросов аналитиков. И мы видим, что изменились ментальные установки руководителей: если раньше все были ориентированы только на свой бизнес, заботились о своей прибыли, то сейчас они подняли голову и обратили взор вовне. Это значит, что они ищут новые подходы взаимодействия с поставщиками, транспортными компаниями, платежными системами и другими игроками отрасли, а также компаниями из соседних индустрий. Это происходит на фоне понимания необходимости обмена информацией. Раньше компании стремились сохранить свою информацию и не допустить, чтобы любая другая компания ее получила. Сейчас, напротив, есть понимание, что закрытость, концентрация лишь на своем небольшом поле деятельности лишает множества возможностей. То есть компании массово стали видеть для себя возможности в создании экосистем.

— Насколько проявлены эти тренды в России?

— Многие компании разрабатывают мобильные приложения, оцифровывают данные, строят хранилища, начинают внедрять аналитические платформы, использовать предиктивную аналитику. Интеграция информационных систем между партнерами также происходит — к примеру, крупные FMCG-компании обмениваются данными с производителями упаковки и логистическими предприятиями. Персонификация предложений для клиентов также уже применяется. Это заметно даже по тому, что маркетинговые бюджеты уходят из наружной рекламы в интернет. «Умные» устройства также достаточно распространены на потребительском уровне. «Умные» счетчики для контроля расхода воды и электричества пока встречаются редко, но понятно, что они в скором будущем распространятся. Экосистемы не строятся по щелчку, на это уйдет какое-то время. Но этот процесс уже идет. Например, «Яндекс.Такси» объединяет водителей, таксомоторные компании, интернет-холдинг и потребителей. Переход на цифру и сбор данных уже налажен в крупных компаниях. Пока не все понимают, что дальше с этим делать, но тенденция к развитию есть.

— Насколько вообще важно следовать этому тренду?

— В долгосрочной перспективе каждой компании нужно будет создать собственную экосистему, присоединиться к существующей либо умереть. Выиграть в одиночку против объединившихся в единую систему игроков почти нереально. Конечно, лучший вариант — придумать гениальный ход и объединить партнеров вокруг себя.

Интервью взяла
Светлана Рагимова



Системы исходящего обзвона помогут автоматизировать работу операторов call-центра, осуществляющих исходящие вызовы. Например, обзвон существующих клиентов для напоминания сроков погашения кредитов, возврата существующей задолженности или информирования о готовности кредитной карты, выдаче кредитов.

В ОТП Банке такое решение увеличило производительность сотрудников коллекторской службы, в 2,5-3 раза повысив число дозвонов до клиентов в течение дня. Более того, на 15-20% вырос возврат просроченной задолженности по кредитам.

КРОК

AVAYA
Engage The Power of We™

Тел: (495) 974 22 74
Факс: (495) 974 22 77
business.croc.ru
croc@croc.ru
croc.ru

СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ОЦИФРОВКИ ДОКУМЕНТОВ – НЕЗАМЕНИМЫЙ ИНСТРУМЕНТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Внедрение электронного документооборота уже давно стало одним из основных трендов, влияющих на развитие госсектора. В наши дни с этой задачей, так или иначе, сталкиваются все российские государственные учреждения. Какие потребности испытывают заказчики и что необходимо для решения их задач по оцифровке? Комментирует Алексей Родюков, аналитик по конкуренции компании Xerox Евразия.



Реклама

– Какие задачи приходится решать государственным учреждениям при оцифровке документов?

– Начнем с того, что с точки зрения потребностей в решениях для сканирования заказчиков из госсектора можно условно разделить на две большие группы. Первая группа нуждается в оцифровке текущей документации для сохранения электронных копий и их пересылки в другие подразделения. Прежде всего, это актуально для тех учреждений, которые работают с обращениями граждан. Вторая категория – отделы делопроизводства и архивы, нуждающиеся в сканировании большого объема документов. Массовая оцифровка входит в число важных задач для учреждений самого разного профиля: от университетов и библиотек до арбитражных судов и других государственных структур.

Обе группы заказчиков объединяет общая потребность в простой и удобной системе управления. Это не случайно, ведь сканерами пользуется большой штат сотрудников, дополнительное обучение которых было бы экономически невыгодным.

– Какие существуют особенности реализации проектов в госсекторе?

– Госучреждения нуждаются в самых современных сканирующих устройствах и предъявляют жесткие требования к условиям поставки, характеристикам оборудования и ПО, экономической обоснованности проектов и срокам выполнения работ. Вместе с тем государственные структуры часто закупают оборудование централизованно для филиалов по всей России. В этих условиях важную роль играет качественное сервисное обслуживание в разных регионах, которое мы можем предложить заказчикам благодаря развитой партнерской сети, работающей во всех субъектах федерации.

Компания Xerox работает на территории России с 1974 года и обладает богатым опытом сотрудничества со многими российскими ведомствами. Мы с большой ответственностью относимся к выбору инструментов для решения задач этих требовательных заказчиков, непрерывно совершенствуя программные и аппаратные решения с учетом отраслевых трендов и специфики госсектора.

Мы предлагаем госструктурам самый широкий спектр оборудования, программ и услуг в области работы с информацией и документами. При этом речь идет не только об офисной технике, бумаге и расходных материалах. Среди государственных учреждений широко востребованы наши решения для атрибутирования, хранения и поиска электронных документов, разработанные специально для российских заказчиков. В их число входят: «Ксерокс: Система потокового ввода документов», «Ксерокс: Архив» и «Полнотекстовая электронная библиотека Xerox». Хотя все наши решения выполняют разные задачи, их объединяет одна общая цель – сделать работу заказчиков более эффективной.

– Какие решения рынок предлагает государственным организациям для оцифровки текущей документации?

– Для выполнения этих задач заказчики из госсектора обычно используют недорогие компактные сканеры формата А4. Одни из самых востребованных аппаратов такого типа в нашей линейке – планшетный сканер Xerox x7600i и протяжная модель Xerox DocuMate 3115, которые отлично справляются с оцифровкой почти всех основных видов документов. Кроме того, некоторые ведомства проявляют большой интерес к планшетным сканерам с автоподатчиком Xerox DocuMate 3220 и Xerox DocuMate 3640 – универсальным аппаратам, которые подходят для решения максимально широкого круга задач. А чтобы сделать обработку документов еще более быстрой и эффективной, мы интегрируем в сканеры ПО Kofax VRS и другие мощные средства улучшения качества изображения.

– Как госструктуры решают задачи сканирования большого объема документов?

– При закупке аппаратов для массовой оцифровки документов госучреждения обращают внимание в первую очередь на скорость сканирования и максимальную дневную нагрузку. Промышленные документ-сканеры часто работают в госучреждениях без остановки в течение всего рабочего дня, поэтому к ним предъявляются повышенные требования. Среди решений такого класса в нашей линейке особой популярностью пользуются модели Xerox DocuMate 4790 и Xerox DocuMate 4799, которые обрабатывают более 90 оригиналов в минуту.

Специалисты Xerox активно работают не только над повышением производительности документ-сканеров, но и над регулярным обновлением драйверов и прошивок. Это помогает нам обеспечить полную совместимость устройств с ИТ-инфраструктурой заказчиков и ведомственными системами электронного документооборота.