

информационные технологии

«Надо посмотреть, что и как работает, и навести порядок»

Системные интеграторы ищут возможности для сохранения оборотов в непростое для ИТ-рынка время. Универсальный способ, актуальный во все времена, — предлагать то, что клиентам действительно необходимо.

Сергей Карлов, директор департамента маркетинга «Энвижн Групп», рассказывает корреспонденту Ъ-ИТ **Светлане Рагимовой** о том, какой набор «антикризисных» решений подобрала его компания для заказчиков, и объясняет, почему он именно такой.

— мнение —

— Кажется, еще в прошлый кризис большинство компаний научились выжимать максимум из своих систем в плане экономии и эффективности. Считаете ли вы, что сегодня остались еще резервы для сокращения издержек и оптимизации?

— Кризис и оптимизация — это циклические процессы. Волна 2008–2009 годов сильно ударила по многим, но нынешний кризис, пожалуй, серьезнее. Люди и компании в целом успели расслабиться, перестали заботиться об эффективности и сейчас вынуждены активно искать способы оптимизации.

Произошла очередная встряска, которая позволяет посмотреть иначе на многие привычные вещи, в том числе на ИТ-ресурсы. Первое желание, которое бизнес испытывает в сложной ситуации, — уволить всех, кто неэффективно работает, по максимуму сократить ОРЭХ и «залечь на дно», пока кризис не закончится. Но всегда ли легко определить, насколько эффективен тот или иной сотрудник? Персонал, задействованный на производстве и проектах, оценить можно. Но ведь есть много специалистов, работу которых непросто привязать к производственным задачам. При этом непосредственная польза от таких специалистов велика, а их увольнение приведет к подрыву общей эффективности компании и конкурентоспособности. Поэтому крайне важно правильное соблюдение баланса между попыткой сократить затраты за счет персонала, с одной стороны, и сохранить потенциал для роста — с другой. Профессиональные кадры — залог будущего развития бизнеса. Неслучайные примеры, когда компании, даже не имея больших финансовых возможностей, «охотятся» за профессиональными кадрами в период кризиса.

Можно и к ИТ подойти с позиции «режь все»: уволить людей, сокращать бюджеты, закрывать проекты — чем не оптимизация? Но расплата неизбежна: упадет качество внутренних и внешних ИТ-услуг, возрастут репутационные риски. Желание резко сократить часть расходов приведет к тому, что снизятся не только затраты, но и доходы, причем критично и надолго. Просто из-за того, что менеджмент неправильно оценил ситуацию.

А что касается резервов, они есть всегда — это вопрос оптимизации текущих затрат и процессов. Поэтому я не стал бы говорить, что компании поставили точку в оптимизации, просто изменился подход. Люди все равно выискивают, как «сжаться» и повысить эффективность. — Вы считаете, что можно «усреднить» сегодняшние потребности заказчиков и сделать им универсальное предложение — своего рода «антикризисный пакет»? Прописать волшебную пилюлю для того, чтобы пережить кризис?

— Независимо от специфики отрасли или масштаба принцип всегда один и тот же: постоянно оценивать, насколько та или иная задача выполняется осмысленно, нужна ли она для бизнеса. И в этом смысле влияние ИТ на эффективность всегда актуальный вопрос.

Мы с экспертами разобрали несколько бизнес-кейсов, в которых экономический эффект понятен и очевиден, и разработали комбинированные решения, которые позволяют на известные технологии взглянуть по-новому.

Например, мобильность и виртуализация — доступные и популярные решения, но раньше их никто не рассматривал с точки зрения эффективности. Многим сотрудникам, которые работают по четким KPI, не нужно сидеть под бдительным взором руководства, их можно вывести из офиса. А это значительно сокращает арендные платежи. Мы посчитали, что на 100–150 человек по среднему бизнес-центру высвобождаются площади на 18–20 млн руб. в год. И любой работодатель исходя из стоимости аренды легко оценит, какую экономию получит от «Мобильного офиса», если столько-то его сотрудников будут работать дома или «в поле».

Другое направление — снижение затрат (cost cutting) за счет исключения неэффективных статей использования ИТ-бюджета. Проще говоря, надо посмотреть, что и как работает, и навести порядок. Наша практика показывает, что за счет избавления от «зоопарка» систем, более эффективного управления лицензиями и решения ряда других проблем можно сократить до 30% ИТ-бюджета без потери качества.

Также мы предлагаем корпоративным заказчикам комплексный ИТ-аутсорсинг, забирая на эксплуатацию



ЮРИЙ МАТРИШИН

всю ИТ-инфраструктуру — рабочие места, серверы и сети. Это может приносить до 15% экономии.

Есть более узкое решение, связанное с эксплуатацией ИТ-инфраструктуры дата-центров. Только передача этой функции на аутсорсинг дает экономию 10–15%. Но сейчас мы дополнительно предлагаем мощный инструмент — систему автоматизированного диспетчерского управления (DCIM). Система позволяет централизованно следить за каждой единицей оборудования. Таким образом, появляется возможность одновременно вести мониторинг оборудования нескольких ЦОДов, максимально эффективно использовать их мощности, вовремя производить замену и ремонт, к минимуму свести риски нештатных ситуаций и даже повысить энергоэффективность за счет грамотного управления температурой в помещениях. На выходе общие расходы на эксплуатацию ЦОД снижаются на 25–30%. А затраты на внедрение DCIM гарантированно отбиваются в течение года. Также совместно с МТС мы продвигаем сервис геопозиционирования «Ника». У него разные области применения. С точки зрения эффективности для бизнеса решение очень актуально для автопарков: поставив трекеры на машины, можно, например, вдвое снизить затраты на бензин.

— Приведите примеры из практики, как это все работает в реальности?

— Если говорить об аутсорсинге, то компании по-разному относятся к этой модели, хотя в последнее время проявляют к ней все больший интерес. Аутсорсинг — это не только снижение затрат, но и контроль над бесперебойной работой сервисов, а значит, возможность для компании сосредоточиться на основной деятельности. У нас, например, есть замечательный опыт: за кратчайшие сроки мы «поставили на ноги» критичные сервисы одного крупного банка, оборудование которого пострадало от аварии. А после этого банк отдал на аутсорсинг нам свою ИТ-инфраструктуру, увидев, что мы на деле гарантируем выполнение SLA и обеспечиваем непрерывность бизнес-процессов.

Другой пример: мы внедрили «Мобильный офис» на международном промышленном предприятии. Примерно 150 его сотрудников постоянно работают «в поле» — на объектах, разбросанных по всему миру. Решение значительно упростило работу этих специалистов: мы создали для них систему унифицированных коммуникаций с использованием ВКС и инфраструктуры виртуальных рабочих мест, обеспечив им доступ ко всем корпоративным сервисам компании по защищенному каналу. Теперь каждый командировочный сотрудник этого предприятия всегда на связи вне зависимости от того, где он находится, и может работать так же оперативно и удобно, как в обычном офисе, даже если он со своим планшетом или смартфоном уехал, например, в Уганду. — Чем вы руководствовались, создавая антикризисные решения? Разговаривали с клиентами или собрали своих экспертов и придумали этот набор?

— В первую очередь потребностями клиентов. Разрабатывая программу, мы исходили из следующего принципа: найти сочетание технологий, инструментов, которые быстро и с небольшими затратами смогут принести заметные результаты по снижению ОРЭХ. Конечно, какие-то из них, например «Мобильный офис», требуют первоначальных инвестиций, но все вложенные средства окупаются в срок не более года. То есть мы выбрали решение, внедрение которых разумно и просто необходимо сейчас — в кризисное время, но при этом также перспективно для развития бизнеса в ближайшие три-пять лет.

Игра на убывание

— тенденция —

Почти половина сложного для ИТ-индустрии и экономики в целом 2015 года уже прошла. Пересмотрели ли клиенты свои ИТ-бюджеты? Как себя чувствуют отрасли, поставляющие ИТ-компаниям заказчиков? Где скрыт потенциал роста или хотя бы спасательный круг, который поможет игрокам продержаться на плаву?

Консультанты J'son & Partners Consulting дают негативный прогноз состояния российской ИТ-отрасли в 2015 году. Провал ожидается во всех сегментах, за исключением производства программного обеспечения на заказ. В компаниях, которые занимаются такими услугами, главная статья расходов (примерно 70%) — зарплаты сотрудникам. После случившегося в декабре черного вторника рабочая сила в стране в сфере разработки ПО подешевела вдвое в долларовом эквиваленте.

Хорошая новость и плохая

Однако этот сегмент не слишком велик на ИТ-рынке и не сможет сильно улучшить общую картину. Значимую долю рынка составляют услуги по системной интеграции и дистрибуции иностранного оборудования и программного обеспечения. При этом из негативных факторов, влияющих на индустрию, аналитики J'son & Partners Consulting как раз отмечают падение спроса на услуги системной интеграции и дистрибуции оборудования, затрудненность доступа к кредитным ресурсам и высокую долю импорта в себестоимости продуктов и услуг.

Александр Герасимов, директор IT-департамента J'son & Partners Consulting, поясняет: «Основная проблема российского ИТ-рынка сегодня в том, что он на 90% сформирован перепродажей импортного оборудования и ПО, а также зависимыми от такой перепродажи услугами инсталляции, кастомизации и технического обслуживания. Собственно, это лишь специализированная торговля, а не ИТ».

Из позитивных факторов компания отмечает снижение долларовой себестоимости в экспорте ориентированных компаниях (это прежде всего разработчики ПО), сохраняющийся спрос на автоматизацию в некоторых отраслях экономики, а также со стороны госсектора.

«Потенциал развития российских ИТ-компаний связан с разработкой, причем не столько классической разработкой ПО и «железа», сколько с разработкой самых разнообразных сервисов в рамках экосистем, «облачных» сервисов и их интеграцией с глобальными сервисами через механизм API, — добавляет господин Герасимов. — Такой механизм позволяет не создавать «большой» сервис с нуля, что чрезвычайно затратно и долго, а создавать к нему дополнительную функциональность в виде отдельного сервиса, формируя таким образом добавленную стоимость «большого» сервиса».

Аналитики IDC считают, что прошлый год стал поворотным для российской экономики в целом и отрасли ИТ в частности. В сфере ИТ оформился переход от наращивания сотрудничества с западными странами к реорганизации отрасли методами импортозамещения. «Хотя 2015 год окажется тяжелым для большинства ИТ-поставщиков в России, серьезные изменения в области закупок и потребления ИТ создадут новые возможности для отдельных поставщиков и бизнес-моделей», — говорит в отчете IDC.

Менеджер по исследованиям IDC Александр Прохоров добавляет: «Нынешний экономический спад будет, вероятно, более продолжительным, чем в 2008–2009 годы. Кризис — время возможностей для тех поставщиков ИТ-услуг, которые способны оперативно реагировать на изменение экономической ситуации, оптимизировать затраты, реорганизовать бизнес-процессы, привлекать высококвалифицированных ИТ-специалистов и целые коллективы, которые в период кризиса стали более доступными. Данная стратегия поможет не только пережить кризис, но и увеличить долю на рынке».

Без иллюзий

Первые пять месяцев года не прибавили позитива: игроки говорят, что рынок не выправился, кардинальных изменений не произошло. «Особого сдвига в „оптимизм“ мы не наблюдаем, хотя ситуация на рынке в целом „рабочая“, — отмечает Тагир Яппаров, председатель совета директоров ГК АйТи. — Если говорить об операционных бюджетах на ИТ, то они в целом примерно соответствуют уровню прошлого года, а вот бюджеты развития у многих заказчиков по-прежнему придерживаются и многие ранее согласованные ИТ-проекты откладываются. Так что кар-

ГДЕ ИТ-КОМПАНИЯМ ИСКАТЬ КЛИЕНТОВ В 2015 ГОДУ

ИСТОЧНИК: J'SON & PARTNERS CONSULTING.

МАКРОЭКОНОМИЧЕСКИЙ ОТРАСЛЕВОЙ ПРОГНОЗ НА 2015 ГОД

ОТРАСЛЬ	ПРОГНОЗ
Телекоммуникационная отрасль	Стабильный
ИТ-индустрия	Негативный
Медиарынок	Негативный
Нефтегазовая отрасль	Негативный
Оптовая и розничная торговля	Негативный
Строительство	Негативный
Пищевая промышленность	Позитивный
Транспортная отрасль	Негативный
Банковская сфера	Негативный
Цветная металлургия	Стабильный
Черная металлургия	Стабильный
Химическая промышленность	Стабильный

динального изменения ситуации на ИТ-рынке пока не произошло».

Борис Бобровников, генеральный директор КРОК, настроен более оптимистично: «Я бы не сказал, что у наших заказчиков был провал в интересе к ИТ-решениям. Наоборот, многие из них именно с помощью ИТ рассчитывают улучшить показатели деятельности своей компании. Другое дело, что сейчас заказчики более вдумчиво тратят свои бюджеты. Предпочитают разбивать проект по этапам и каждый из них разыгрывать в отдельном тендере. Все для того, чтобы снизить общую стоимость проекта и повысить качество реализации».

И все же макроэкономические факторы сказались на заказчиках довольно серьезно. Так, аналитики J'son & Partners Consulting проанализировали 12 отраслей экономики, на которые приходится более 50% ВВП, и обнаружили, что 7 из них столкнутся с серьезными проблемами в текущем году, вплоть до банкротств. Это медиарынок, нефтегазовая отрасль, оптовая и розничная торговля, строительство, ИТ-индустрия, транспортная индустрия и банковская сфера. Телеком, а также цветная и черная металлургия и химическая промышленность отнесены, по мнению консультантов J'son & Partners Consulting, к отраслям со средней степенью риска. Но с одной оговоркой: если сохранится текущая макроэкономическая ситуация, то средняя индустрия получила позитивный прогноз — это пищевая промышленность.

Заработать не потратив

Заказчикам, оказавшимся в трудной ситуации, остается лишь работать над своей эффективностью и по-умному сокращать расходы, в чем им помогают ИТ. Проекты, которые сегодня ведутся на рынке, связаны в большинстве своем с внедрением соответствующих инструментов. Казалось бы, прошлый кризис 2008 года должен был научить заказчиков применению таких решений, но этого не случилось. Как показывает положение дел в различных отраслях экономики, заказчиком там есть кто стремиться. К тому же, как говорит Борис Бобровников, повышение эффективности — вечная задача. «В отличие от 2008 года, сегодня у компаний есть понимание, что текущий кризис системный и он надолго, — рассказывает глава КРОК. — Это видно и по проектам, которые теперь ориентированы на оптимизацию именно основных, а не вспомогательных процессов компании».

Например, недавно при помощи КРОК крупный фармацевтический дистрибутор компании «Протек» модернизировала систему управления цепочкой поставок. Главная цель проекта заключалась в повышении эффективности бизнеса компании за счет ускорения оборачиваемости товарных запасов и совершенствования сервисов для поставщиков и клиентов. Другой пример — создание ситуационно-аналитического центра для ОАО «Центральная пригородная пассажирская компания». С его помощью заказчик определяет количество безбилетных пассажиров, контролирует очереди, анализирует качество обслуживания, помогает устранять ситуации, приводящие к сбоям.

Тагир Яппаров также отмечает: несмотря на то что информатизация предприятий идет уже не первое десятилетие, резервы для повышения эффективности еще есть и их много. «Скажу больше, долгое время автоматизация затрагивала деятельность лишь одного слоя работников, в основном офисных сотрудников, высших управленцев, менеджеров. Сегодня очень большой потенциал видится в автоматизации деятельности синих воротничков — полевых работников, сервисных сотрудников, рабочих, то есть всех тех, у кого традиционно не было стационарных компьютеризированных рабочих мест», — добавляет господин Яппаров.

По его словам, «мобильная революция» — массовое проникновение широкополосного интернета и мобильных устройств — позволяет эффективно автоматизировать труд та-

ких работников. «Представьте, что мастер в цеху может оперативно получать задания на планшет, сотрудник социальной службы — удаленно работать и отмечать свои действия из дома своего подопечного, сервисные бригады — проводить регламентные работы и заказывать запчасти прямо с объекта! — рисует картину Тагир Яппаров. — Здесь кроются большие возможности для оптимизации, повышения качества и роста производительности труда сотрудников. Наше собственное решение корпоративное мобильное рабочее место WorksPad позволяет иметь безопасный доступ к почте и информации в корпоративной сети, а также служить платформой для создания на его базе специализированных мобильных рабочих мест».

Еще один способ наращивания эффективности — переход на цифровые бизнес-процессы. В стране все еще работает огромное количество предприятий, в которых ведется учет на бумажках. «Долгое время основой огромного количества процессов на наших предприятиях был бумажный документ — приказ, счет-фактура, заявка, чертеж... Тысячи видов документов должны были храниться и «двигаться» исключительно в бумажном виде, — говорит господин Яппаров. — Сегодня и процессы внутри предприятия, и взаимодействие предприятий между собой и с заказчиками активно трансформируются в цифру, что приводит к ускорению этих процессов, сокращению персонала занятого рутинной бумажной работой, возможности гибко и быстро перенастраивать процессы в случае необходимости. Посмотрите, как уже изменилось наше отношение с чиновниками после внедрения даже ограниченного набора сервисов электронного правительства: не надо, чтобы что-то узнать, ходить в „присутствие“, появились сервисы „одного окна“ и пр.». Аналогично меняются процессы и в бизнесе (например, взаимодействие с налоговой, централизация финансовых документов и пр.).

«Наши решения семейства „Логика ЕСМ“ как раз и нацелены на создание таких безбумажных решений не только в области традиционного управленческого документооборота, но и в вопросах консолидации финансовых документов, создания цифровых хранилищ инженерной, строительной, конструкторской документации, совместного хранения электронных и бумажных документов», — добавляет Тагир Яппаров.

То есть, по сути, ИТ-проекты, которые сегодня активно ведутся на рынке, затрагивают базовую автоматизацию и переход с устаревших методов ведения отчетности на цифровые.

Неудивительно, что, как говорит господин Яппаров, огромные резервы повышения эффективности за счет ИТ есть в самых консервативных отраслях: в здравоохранении (в перспективе большую пользу здесь принесут технологии дистанционного мониторинга здоровья), образовании (электронное обучение) и производстве, где на многих предприятиях внедрение инструментов электронного проектирования и PLM-систем еще не завершено.

Для более продвинутых клиентов, игроки предлагают другие инструменты. «BI и Big Data позволяют более эффективно решать целый ряд абсолютно „земных“ задач в области маркетинга и продаж, планирования и учета. На новый уровень благодаря использованию различных трекинговых систем выходит логистика и складские системы», — добавляет Тагир Яппаров.

Господин Бобровников также отмечает, что востребованы сегодня те решения, которые способны увеличить эффективность ИТ-сервисов при одновременном сокращении ИТ-бюджета. Это и все виды аутсорсинга, включая «облачные» сервисы, и финансовые программы от крупных западных вендоров, позволяющие взять оборудование в аренду или кредит по выгодным кредитным ставкам, и интеграция бизнес-приложений, которая позволяет улучшить и ускорить бизнес-процессы компании на базе уже имеющейся ИТ-инфраструктуры.

Светлана Рагимова

Отечественному рынку — отечественная ERP



РЕКЛАМА

Галактика КОРПОРАЦИЯ

www.galaktika.ru