

# информационные технологии

## Небезопасная дистанция

С переходом компаний на удаленную работу выросло не только количество инцидентов информационной безопасности (ИБ), но и масштаб их последствий. Число возможных точек проникновения хакеров в организацию стало равно числу сотрудников, работающих удаленно, а, например, взлом домашнего роутера превратился в угрозу безопасности корпорации. Компании стали внедрять системы мониторинга действий сотрудников и автоматизированные ИБ-решения, распространяющиеся по подписке. Если в первые месяцы удаленки многие пользовались бесплатными решениями вендоров, то сейчас компании перестраивают ИТ-платформы исходя из того, что их сотрудники могут работать дистанционно всегда.

— кибербезопасность —

### Пожертвовать безопасностью ради скорости

Во втором квартале 2020 года число атак выросло на 59% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, следует из данных Positive Technologies. Апрель и май стали рекордными по числу успешных кибератак. 11% компаний впервые организовали удаленный доступ в апреле, а значит, на периметре 11% компаний появились новые сервисы, которые злоумышленники, конечно же, попытались атаковать, говорит директор экспертного центра безопасности Positive Technologies Алексей Новиков. Хакерские боты начинают подбирать данные для доступа к новому сервису в среднем через шесть-десять часов после его появления, отмечает он.

Переход на удаленную работу был очень быстрым с точки зрения мобилизации ИТ и не всегда безопасным из-за принесения безопасности в жертву скорости, согласен руководитель практики информационной безопасности Accenture в России Андрей Тимошенко. Большинство компаний урезало почти все инвестиции, и покупка консалтинга в сфере ИБ пошла «под нож» в первых рядах, подтверждает руководитель группы по оказанию услуг в области кибербезопасности КИПМГ в России и СНГ Илья Шаленков. Это можно объяснить тем, что риски ИБ для бизнеса неочевидны, так как штрафы за невыполнение требований в России, в отличие, например, от ЕС, незначительные, полагает Андрей Тимошенко.

Только 7% промышленных компаний по всему миру признали, что принятая ими ранее стратегия кибербезопасности оказалась достаточно эффективной и во время пандемии, следует из результатов опро-

### ВЛИЯНИЕ ПАНДЕМИИ НА БИЗНЕС (%)

ИСТОЧНИК: ОТЧЕТ «ЛАБОРАТОРИИ КАСПЕРСКОГО», СЕНТЯБРЬ 2020.



са «Лаборатории Касперского». Для остальных организаций перевод на удаленку стал стресс-тестом. Многие воспользовались бесплатными лицензиями вендоров в области ИБ для быстрого «наращивания» бастионов защиты, благо почти все вендоры предлагали свои продукты для использования во время карантина на безвозмездной основе, отмечает Алексей Новиков. Если в первые месяцы удаленки компании жили на переходной архитектуре и инфраструктуре, то сейчас многие организации не только понимают, но и уже ведут проекты по перемоту ИТ-платформ и систем обеспечения ИБ под новые реалии, когда очень большая часть сотрудников работает удаленно всегда, говорит партнер EY, руководитель группы услуг по технологическим рискам в СНГ Николай Самодаев.

### Автоматизация в тренде

Главной ценностью в условиях ограничения на передвижения в реальности стала максимальная автоматизация процессов и функций ИБ, констатируют эксперты. Речь идет о таких направлениях, как автоматизация реагирования на инциденты безопасности по заранее предопределенным сценариям и «умная» аналитика ИБ: автоматический анализ больших объемов данных с использованием методов машинного обучения, уточняет он.

Раньше на задачи обеспечения ИБ работали в том числе и механизмы физического контроля, напри-

мер ограничение доступа к определенным этажам или комнатам, замечает Николай Самодаев. В условиях массовой удаленной работы стирается грань между периметрами защиты информационных активов, меняется ландшафт угроз и рисков, а присутствие в офисе специалистов ИБ в условиях карантинных ограничений зачастую также лимитировано. Поэтому единственный выход для поддержания качественной системы защиты — это «умная» автоматизация процессов и функций ИБ, подтверждает он.

Еще одной тенденцией за время карантина стал рост спроса на услуги ИБ как сервиса. В подписочной модели у клиентов есть возможность оплачивать фактически потребляемые сервисы, определяя удобный график платежей, а внедрение и обслуживание решений помогает существенно сэкономить время и трудозатраты, поясняет руководитель департамента информационной безопасности Softline Дмитрий Васильев.

В первую очередь передача ряда функций ИБ на аутсорсинг кажется так называемой рутинной операцией, взыравшей основной сегмент — это сложные высокотехнологические услуги, которые компаниям сложно и дорого реализовывать внутренними силами, отмечает Николай Самодаев. Сегмент SaaS (безопасность как услуга) показывает существенный рост в России и в мире, и пандемия не окажет существенного влияния на эту тен-

денцию, потому что сегмент рынка в стадии бурного роста, уточняет руководитель направления «Информационная безопасность» КРОК Андрей Зайкин.

Кроме того, за время карантина возрос интерес компаний к решениям по контролю активности пользователей и рабочего времени сотрудников, отмечают Андрей Тимошенко и Дмитрий Васильев. Системы мониторинга действий сотрудников в большинстве организаций уже были внедрены, но в связи с переводом на удаленку функциональный охват таких систем в ряде организаций был существенно расширен. К традиционным задачам контроля обеспечения ИБ добавились задачи мониторинга эффективного использования рабочего времени, уточняет Николай Самодаев. Такие решения фиксируют, совершает ли пользователь какие-либо действия в системах или он просто залогинился и пошел заниматься своими делами, контролируют использование корпоративного интернета, а если речь о банке со своим процессинговым центром, то отслеживается и количество покупок, совершаемых в рабочее время.

### Слабое звено

Рост числа удаленных подключений заметно усилил риски внешних проникновений: для компаний, которые перевели в онлайн взаимодействие с клиентами, большую опасность представляют DDoS-атаки, которые способны вывести сайт из строя на время, достаточно, чтобы потенциальные покупатели перешли к конкурентам, предупреждает Дмитрий Васильев.

Число атак с переходом на удаленную работу изменилось не так радикально, как их успешность и последствия, полагает технический директор Trend Micro в России и СНГ Михаил Кондрашин. В условиях, когда сотрудники ИБ были заня-

ты переводом штата на надомный режим работы, у компаний стало существенно меньше ресурсов для проведения расследований потенциальных инцидентов. А взлом домашней сети удаленного сотрудника означает возможность атаковать у него на работе, подчеркивает господин Кондрашин. По данным Trend Micro, число атак на домашние роутеры в 2020 году выросло почти на 15%. «Это очень тревожная тенденция, ведь скомпрометированный домашний роутер в условиях удаленной работы сотрудников угрожает и их работодателям», — отмечает Михаил Кондрашин.

Люди — самое слабое звено любой организации, а работающие на удаленке и сталкивающиеся каждый день со стрессом и проблемами с мотивацией становятся еще более простым инструментом в руках мошенников, подтверждает Андрей Тимошенко. По его словам, с переходом на удаленку выросло число атак с целью вымогательства с использованием вирус-шифровальщиков. Такие атаки распространяются в основном через вредоносные письма, когда неподготовленные в вопросах ИБ сотрудники открывают вложения или кликают на ссылки в письмах от непроверенных источников.

В первом полугодии требуемые злоумышленниками суммы выкупа выросли, тогда как общее число инцидентов, связанных с программами-вымогателями, в мире снизилось более чем втрое по сравнению с тем же периодом 2019 года, отмечает Михаил Кондрашин, добавляя, что это указывает на более точный выбор жертв. Причем стремление компаний СМБ к экономии привело к тому, что, сталкиваясь с требованием выкупа, организации не сообщили об этом в правоохранительные органы, пытаясь справиться своими силами, чтобы быстрее решить проблему, отмечает Андрей Тимошенко.

Юлия Степанова

## Бизнес засмотрелся на облака

— технологии —

Другой пример приводят в Yandex.Cloud: в апреле перед минздравом Московской области поставили задачу отслеживать состояние граждан из группы риска во время карантина. За неделю проект реализовали на базе облачной технологии синтеза и распознавания речи. Компания-партнер создала робота, который обзванивал более 2 тыс. человек в день и только при необходимости подключал специалистов.

Облака с нами всевозможны и надолго: сложно представить себе, как современное предприятие сможет устойчиво развиваться без их использования, уверяет архитектор бизнес-решений VMware Артем Гениев. Дополнительные технологические стимулы, связанные с цифровизацией бизнеса: IoT, сети связи нового поколения, ИИ и периферийные вычисления только ускоряют дальнейшее проникновение облачных сервисов и их разнообразие. «Облака обеспечивают трансформационную операционную модель, дают скорость, гибкость и практически безграничный масштаб ИТ-инфраструктуры, доступной предприятиям по всему миру. Несмотря на то что отдельные провайдеры наблюдали до пандемии замедление роста выручки от реализации облачных сервисов, я уверен, что этот рынок продолжит рост двузначными темпами в ближайшие пять-десять лет», — заключает господин Гениев.

### Не бегут на горизонт

Впрочем, перевод ИТ-систем компаний на облачные рельсы не всегда простой путь. Эксперты выделяют два пути миграции в облако, от которых зависит стоимость и результат. Первый — наиболее простой: он подразумевает, что перенос системы в облако осуществляется без каких-либо изменений. Этот подход называют термином Lift-and-Shift («поднять и переместить»). Второй вид миграции — реплатформизация. В этом случае исходная инфраструктура преобразуется таким образом, чтобы получить максимальные дополнительные выгоды от облачного провайдера. В итоге создается не инфраструктура в облаке, а облачная инфраструктура, которая открывает двери для внедрения новых технологий и сокращает время выхода цифровых продуктов

на рынок, объясняют Mail.ru Cloud Solutions и Tarantool.

Еще один возможный сценарий, который часто становится базовым для стартапов и небольших компаний, — изначально размещение всей инфраструктуры в облаке. Таким образом, компания освобождается от предварительных инвестиций в ИТ-инфраструктуру и может быстро масштабироваться, если продукт резко станет востребованным. Хороший пример — российская платформа Botkin.AI, разработчик системы анализа медицинских изображений на базе ИИ. Продукт задействован в нескольких больницах, и во время пандемии его востребованность выросла в десятки раз. Облачная инфраструктура позволила быстро масштабировать проект на федеральный уровень без привлечения дополнительных инвестиций на создание собственного центра обработки данных.

Выделяют несколько видов рисков при переезде компании в облако. Например, поставщик облака может в самый неподходящий для компании момент поднять цену на аренду инфраструктуры, и тогда клиента поставит перед выбором: смириться и платить больше или искать нового партнера. Очевидно, при наличии собственных вычислительных мощностей такая проблема не может возникнуть. Существуют и проблемы, связанные с технологическими факторами: отключение каналов связи может привести к потере доступа к информации и парализовать работу компании. Кроме того, поставщик услуг может продать большую мощность, чем имеет, и тем самым обеспечить более длительный отклик, объясняет Даниил Кириков.

Самые серьезные риски — это ответственность и гарантия доступности. Между инфраструктурой заказчика и облаком есть интернет-провайдеры и различные узлы, настройки и возможности которых сильно влияют на подключение к облачному сервису, — объясняет архитектор инфраструктурных решений ГК «КОРУС Консалтинг» Антон Егоров. — Так, качество работы сервисов зависит от ширины канала, его стабильности, скорости ответа. Эти параметры находятся за пределами инфраструктуры как заказчика, так и облачного провайдера. Для бизнеса эти риски могут стать стоп-факторами испол-

зования облачных ресурсов». Кроме того, поставщик услуг может продать больше мощностей, чем имеет, и тем самым обеспечить более длительный отклик, объясняет Даниил Кириков.

«Для нас перевод всей компании на дистанционную работу за 24 часа во всех странах присутствия если и был напряженным процессом, то только связанным с общей нервозностью», — рассказывает гендиректор First Line Software Александр Позднышев. — Мы уехали из офисов и продолжали работать. А дальше начались интересные вещи. Не везде интернет-провайдеры оказались готовы к взрывному росту трафика, особенно учитывая, что часть сотрудников переместилась за пределы городов». Еще одной проблемой для его компании стал перевод документооборота в облако: не все, что положено делаться точки зрения оформления официальных документов, удобно делать онлайн, рассуждает топ-менеджер. Например, не всегда, даже при переводе документов в цифру, исчезает необходимость иметь живые копии.

Однако один из самых серьезных рисков — человеческий фактор: большая часть взломов и утечек происходит из-за ошибок сотрудников, не имеющих достаточно знаний при работе с облачными технологиями. Переход компании на облачные сервисы сопряжен и с другими рисками — организационной процессом и рядом логических трудностей, которые вполне могут стать серьезной проблемой.

Некоторые компании, предоставляющие сервисы «из облака», стараются быстрее нарастить портфель и захватить как можно большую долю рынка, при этом забывая или сознательно экономя на очень важных вещах, указывает руководитель направления по продвижению сервисов Solar JSOC «Ростелеком» Алексей Павлов: «Например, на обеспечении собственной безопасности или предоставлении заказчику сервисов ИБ в дополнение к основной услуге. Первый пункт связан с тем, что иногда провайдеры облачных технологий бросают все силы на развитие бизнес-функций и профильных направлений. Второй — с тем, что спрос на облачные ИБ-услуги возникает лишь тогда, когда компания-заказчик достигает определенного уровня зрелости. Особенно это относится к малому бизнесу и стартапам».

Никита Королев

## Карантин с доставкой на дом

— e-commerce —

Большие надежды рынок возлагал на онлайн-продажу лекарств, благо депутаты Госдумы приняли законопроект о дистанционной торговле в апреле. По данным Ipsos, 18% россиян во втором квартале покупали лекарства с помощью интернет-канала (сюда включены заказы, которые были выкуплены в офлайн-аптеках). Однако массового перехода потребителей в онлайн в этом сегменте не произошло.

Генеральный директор iHerb в России Илья Микин говорит, что онлайн-аптеки пока имеют крайне низкую клиентскую базу. И стоимость привлечения клиентов в онлайн-продажу растет. «Несмотря на то что коронавирус дал колоссальное развитие онлайн-ритейсу на фармацевтическом рынке, потребитель в целом оказался к этому не готов», — признает директор по работе с клиентами «Ромир» (Mile Group) Марина Шепотиненко. Все дело в том, что покупатели просто привыкли ходить в традиционные аптеки и обсуждать лекарства с провизорами. Кроме того, они далеко не всегда готовы ждать товар из интернет-магазина.

### Гастроном пришел в компьютер

Основным бенефициаром в сложившейся ситуации стали продуктовые сети и сервисы доставки продуктов. Произошел своего рода слом психологического барьера: если раньше интернет-заказ продуктов из магазина для большинства пользователей был закупкой перед праздничным ужином, то теперь множество людей осознали, что заказывать товары через интернет — это просто удобно.

Эксперты консалтинговой компании The Boston Consulting Group отмечают, что с марта по май 2020 года российский потребитель перестроился в режим «закупка впрок». Люди начали скупать товары первой необходимости настолько активно, что продуктовые магазины даже не успевали пополнять запасы.

Из-за пандемии темпы роста электронной торговли обогнали прогнозируемые показатели на два-три года, рассказывает директор по маркетингу федеральной ло-

### РОССИЙСКИЙ РЫНОК ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ (МЛРД РУБ.)

ИСТОЧНИКИ: АКИТ, СБЕРБАНК.



гистической компании IML. В начале эпидемии ритейлеры опасались спада продаж, а получили шквал интернет-заказов, который впоследствии усилился отложенным спросом и сезонностью. В результате магазины не успевали развести все заказы.

Решали эту проблему разные ритейлеры по-разному. Например, Ozon позволял заказывать продукты лишь на пять-шесть дней вперед, чтобы минимизировать процент возвратов. «С сегмента eGosety при более длительных сроках доставки количество возвратов может вырасти до 70%», — говорит руководитель направления развития последней мили Ozon Иван Попов.

По оценке гендиректора консалтингового агентства «Директфуд» Мстислава Воскресенского, в период первой волны пандемии игроки продуктового ритейла отметили 20–30-кратный рост спроса на доставку продуктов на дом, однако существующие мощности позволили увеличить выручку лишь в два-три раза. «Теперь у покупателя есть огромный выбор среди всевозможных интернет-магазинов сетей, агрегаторов и чисто онлайн-ритейлеров, в которых продается один и тот же товар по одинаковой цене и примерно одинаковыми условиями доставки», — говорит эксперт.

Активнее всего росли продажи интернет-магазинов X5 Retail Group (Perekrestok.ru и «Доставка.Пятерочка»). В апреле 2020 года оборот вырос в 4,7 раза «год-к-году» и составил 1,7 млрд руб. Компания ежедневно доставляла более 23 тыс. заказов потребителям. В мае онлайн-продажи X5 Retail Group выросли еще на 40%.

Еще один важный игрок на рынке — «СберМаркет». По итогам второго квартала 2020 года его продажи выросли в 3,5 раза по сравнению с первым. Уже в июле сервис смог выйти на второе место в рейтинге онлайн-доставки еды.

Стоит отметить, что до пандемии развитие рынка eGosety в России находилось на настолько низком уровне, что даже такой существенный рост пока не сделал погоды. По оценке господина Воскресенского, к концу первой волны пандемии рынок смог достичь 1,5% от общих оборотов продаж продуктового ритейла, что, конечно, ничтожно мало. «По этому показателю мы все еще находимся на уровне стран третьего мира», — говорит он. Впрочем, даже в развитых странах, таких как Великобритания, объем рынка eGosety достиг лишь 8%, отмечает эксперт. Это можно считать обнадеживающим фактором с точки зрения перспектив роста отрасли.

### Итого

«Вторую волну» коронавируса ритейл встретил намного более подготовленным, чем первую. В последнее время компании активно инвестировали в распределительные склады, в «последнюю милю» и инфраструктуру. В различных товарных сегментах открылись новые маркетплейсы, а уже существующие площадки расширяют ассортимент, чтобы их клиенты могли закупить сразу все необходимое. Курьерские компании научились работать с бесконтактной доставкой. На рынке электронной торговли началась серьезная конкуренция. Победителем в ней, конечно же, станет покупатель.

Игорь Бахарев