

«РАСХОДЫ НА ИТ ПЕРЕХОДЯТ ИЗ КАПИТАЛЬНЫХ ЗАТРАТ В ОПЕРАЦИОННЫЕ»

ПО МНЕНИЮ АНАЛИТИКОВ, ВРЕМЯ ТОЧЕЧНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ УХОДИТ В ПРОШЛОЕ: РАЗНООБРАЗНЫЕ ИТ-СИСТЕМЫ ВСЕ ГЛУБЖЕ ИНТЕГРИРУЮТСЯ С БИЗНЕСОМ. КОРРЕСПОНДЕНТ „Ъ“ ЛИЛИЯ РАЯНОВА ВСТРЕТИЛАСЬ С РОДИОНОМ МЕРЗЛЯКОВЫМ, ДИРЕКТОРОМ УРАЛЬСКОГО ФИЛИАЛА КОМПАНИИ «АЙТИ», И ВЫЯСНИЛА, ЗАЧЕМ КОМПАНИИ МЕНЯЮТ ИТ-АРХИТЕКТУРУ.

BUSINESS GUIDE: Как изменился подход к использованию ИТ в последние годы?

Родион Мерзляков: Подход к использованию ИТ на предприятиях, действительно, переживает сильную трансформацию. Во-первых, изменения связаны с массовым распространением мобильных технологий и, как следствие, активным применением подхода BYOD (Bring Your Own Device — использование для рабочих целей личных устройств сотрудников). Особенно этот тренд актуален для руководящих лиц, которым важен доступ к информационным системам всегда и везде, а также для менеджеров, которым большую часть рабочего времени приходится находиться «в поле». Все вопросы мобилизации бизнеса обсуждались в октябре на второй конференции «День корпоративной мобильности», организаторами которой выступили Российский Союз ИТ-Директоров (СОДИТ) и Центр корпоративной мобильности компании АйТи. Это мероприятие еще раз подтвердило: мобильность в бизнес-среде — один из основных трендов настоящего времени.

Во-вторых, это связано с появлением доступных работающих облачных решений (IaaS — ин-

фраструктура как сервис, PaaS — платформа как сервис, SaaS — ПО как сервис). Крупные компании создают частные облака, а средний и малый бизнес все чаще пользуются облачными сервисами. Это приводит к «декапитализации», когда расходы на ИТ переходят из капитальных затрат в операционные.

Тема ИТ-аутсорсинга, о которой последнее время стали говорить значительно реже, остается актуальной и сегодня. После бурных обсуждений его целесообразности интерес многих компаний перешел в практическую стадию, и в ближайшие годы количество успешных аутсорсинговых проектов должно возрасти.

В целом, от ИТ сегодня ждут эффективности; чтобы пользоваться ИТ можно было легко и с минимальными затратами.

ВГ: Правда ли то, что точечная автоматизация уходит в прошлое?

Р.М.: Точечная автоматизация уходит в прошлое, сегодня наблюдается тенденция к сквозной автоматизации бизнеса. Особенно отчетливо этот процесс можно проследить при работе с документами.

Сейчас наступило то время, когда все бизнес-процессы документируются, в результате появляется большое количество важных документов, по которым требуется отслеживать весь их жизненный цикл. Значение документа для предприятия растет, но при этом и растут требования к скорости его обработки.

Каждое предприятие работает с огромным количеством документов разных типов: бухгалтерскими и финансовыми, входящими и исходящими, электронными и бумажными, текстовыми и табличными. Первый шаг по автоматизации работы с документами уже давно сделали практически все компании — внедрили систему электронного документооборота. Но сегодня стандартных функций СЭД уже не хватает, требуется расширение функционала системы, и большинство компаний осознают необходимость комплексной ЕСМ-системы. Система, которая позволит автоматизировать управление информационными потоками и повысить эффективность работы организации в целом.

Надо отметить, что российские создатели СЭД давно заметили эту тенденцию, и на сегодняшний

день многие продукты имеют функционал, приближенный к ЕСМ-системам.

ВГ: Приведите примеры из жизни: как ИТ проникают вглубь бизнеса?

Р.М.: Один из показателей проникновения ИТ вглубь бизнеса — это активное использование ИТ-решений для массового обслуживания потребителей. Например, разработанные и установленные ГК АйТи терминалы для покупки проездных билетов в Московском метрополитене помогли практически избавиться от очередей в кассы! Также яркими примерами являются автокассы Башкомснаббанка, с помощью которых тысячи людей ежедневно оплачивают услуги и различные продукты; системы оповещения пассажиров в аэропорте Домодедово и на железнодорожном вокзале Уфы, автоматизация госуслуг, благодаря которой россияне могут быстро и просто получить справку или оформить необходимые документы и т.д.

Таким образом, ИТ становятся не только необходимым элементом бизнеса, но и важной частью жизни обычных людей. ■

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Одни плюсы, как ни посмотри

Корпоративные SMS-сервисы — это возможность для любой организации самостоятельно отправлять SMS из своей компьютерной сети на телефоны абонентов «Билайн» и других сетей как в рамках запланированной рассылки, так и в ответ на клиентские запросы.

SMS-рассылки сегодня пользуются популярностью: рассылки фитнес-клубов, ресторанов и кино, гипермаркетов говорят о том, что такой вид продвижения действительно работает.

Но не только цели продвижения товаров и услуг могут преследовать компании, обращаясь к SMS-рассылкам. Банки и страховые компании посредством SMS-сервисов информируют клиентов об операциях по счету, напоминают о суммах и сроках погашения кредитов, о продлении страховых полисов. Транспортные фирмы, авиаперевозчики сигнализируют об изменениях в расписании, позволяют посредством SMS бронировать билеты. Платежные системы таким образом автоматизируют процессы платежных операций клиентов. Традиционные и интернет-магазины принимают и обрабатывают заказы.

Для контактов с клиентами такой способ представляется весьма удобным, его преимущества налицо: оперативное информирование большого числа клиентов, получение обратной связи доступным и понятным клиентам способом. Есть также возможность персонализировать сообщения, если компания ведет базу данных своих клиентов и знает их «в лицо».

Для себя, любимых

SMS-рассылки полезны и для внутренних коммуникаций. Например, заблаговременное оповещение сотрудников о запланированных совещаниях, встречах и т.п. Это — отличный способ управления курьерами, что

актуально для логистических, транспортных фирм, магазинов, служб доставки и так далее. Опросы внутри компании тоже удобнее проводить посредством SMS. С помощью данных сервисов можно отслеживать работу технических устройств компании, но это лишь в случае автоматизированного подключения к SMS-платформе оператора. Из этого заявления легко сделать вывод, что наладить SMS-сервисы можно разными способами, и это действительно так.

Техническая сторона вопроса

Существует много способов сотрудничества с телеком-оператором, предоставляющим компании SMS-сервисы. Основное из них — это подключение посредством готового web-интерфейса или подключение непосредственно к SMS-платформе оператора. Если рассматривать вопрос на примере опыта «Билайн» Бизнес, эти два способа предоставят похожие возможности отправки и приема сообщений от абонентов всех сотовых сетей в любом объеме (от индивидуальных сообщений до массовых рассылок). При этом оплата взимается только за фактически доставленные сообщения.

Среди основных возможностей web-интерфейса от «Билайн» Бизнес — сортировка адресатов по группам, планировщик отправки сообщений, интеграция с наиболее популярными форматами хранения контактов, составление отчетов, редактирование подписи, настройка автоответа. Также можно использовать несколько «входящих» адресов доставки для сообщений, отправленных вам клиентами (когда, например, одновременно проводится несколько акций).

Но если web-интерфейс позволяет пользоваться возможностями оповещения и принятия заказов, не требуя интеграции с существующей ИТ-системой об-

служивания клиентов, то собственная платформа компании, синхронизированная с SMS-платформой телеком-оператора, расширяет возможности компании.

Если надо использовать специфическую логику обработки SMS-сообщений, если нужна интеграция с внутренней ИТ-системой, если необходима реализация сложных интерактивных услуг (управление банковским счетом, бронирование билетов и пр.), больше подходит собственная платформа компании, синхронизированная с SMS-платформой телекоммуникационного гиганта. Именно подключение по протоколу SMPP или SMTP позволит настроить совместимость с базой заданных клиентов или системой CRM, автоматизировать многие бизнес-процессы, осуществлять мониторинг сетевых систем и многое-многое другое. У web-интерфейса тоже есть свои преимущества: возможность пересылки всех входящих сообщений на адрес электронной почты, например. Но все же специалисты «Билайн» Бизнес настоятельно рекомендуют перед принятием решения, какой из способов подключения выбрать, проконсультироваться с менеджерами по работе с корпоративными клиентами «Билайн» Бизнес по адресу:

Уфа, ул. Менделеева, 227
Телефон: (347) 226-31-98 доб. 1



Билайн®
Бизнес