CIO.RU

Настольный журнал ИТ-руководителя

№1 Январь 2012

Директор

информационной службы

ТЕМА НОМЕРА: МЕТАЛЛУРГИЯ

СУДЬБА ПРИКАЗА
Как контролировать поручения

ЛЕГЕНДЫ О ХАРИЗМЕ
Нужен ли ореол ИТ-лидеру?

CIO КАК ПОКУПАТЕЛЬ
Умная организация закупок ИТ

ГАДАНИЕ ПО TIER
О чем расскажет категория ЦОД



Фредерик Ваностойс, вице-президент по информационным технологиям компании «Мобильные ТелеСистемы», — об отношении к стандартам управления ИТ

Прагматика, а не догмы

ISSN 1680-8177
12001

Цикл конференций для руководителей
и ведущих специалистов современных предприятий



ОТКРЫТЫЕ СИСТЕМЫ
Open Systems Publications

OSPCON
BRINGING TOGETHER

Регистрация:
Тел.: (495) 956-3306, e-mail: kon@osp.ru
http://www.ospcon.ru

Издательство «Открытые системы» выпускает 14 различных журналов и газет, которые выходят ежегодным тиражом более 10 миллионов экземпляров. Лидирующие позиции на рынке СМИ обеспечиваются широким спектром изданий для специалистов и руководителей из таких отраслей, как информационные технологии, нефтегазовая отрасль, телекоммуникации, полиграфия и медицина. Активное сотрудничество с мировыми издателями, такими как IDG, PenWell, позволяет нам поддерживать высочайший уровень и обеспечивать актуальность публикаций. Наличие более 30 региональных представительств дает возможность издательству распространять свои журналы по всей территории России и СНГ.

Агентство корпоративных коммуникаций OSP-Con – подразделение издательства «Открытые системы», в которое в 2004 году был выделен весь бизнес, связанный с организацией и проведением мероприятий. Сегодня OSP-Con является организатором многочисленных конференций для отечественного ИКТ и бизнес-сообщества. Основной акцент в своей деятельности OSP-Con делает на детальную проработку контентной составляющей проводимых мероприятий, начиная с определения тематики конференций и кончая предоставлением ее участникам собственной аналитической экспертизы. Именно это обстоятельство сделало конференции, проводимые OSP-Con, заметным явлением на российском рынке и позволило агентству занять на нем ведущие позиции.

ГРАФИК ТЕМАТИЧЕСКИХ КОНФЕРЕНЦИЙ
Агентства корпоративных коммуникаций OSP-Con на бизнес-сезон 2012 г.

22	марта	Форум Big Data 2012, Международный информационно-выставочный центр «ИнфоПространство»
12	апреля	Форум «Бизнес-Видео 2012», гостиница «Radisson-Славянская»
18	апреля	CIO-Форум, гостиница «Radisson-Славянская»
24	мая	Форум Strategic IT Governance, гостиница «Radisson-Славянская»
30-31	мая	Форум «Мир ЦОД 2012» (DC World-2012), гостиница «Radisson-Славянская»

Реклама

Облачный горизонт



В январе стало известно о том, что испанский банк Banco Bilbao Vizcaya Argentaria принял решение перейти на использование облачного пакета офисных приложений Google Apps в качестве платформы электронной почты и для совместной работы с документами. Проект обещает стать весьма масштабным: в одной только Испании в отделениях и различных структурах банка работает около 35 тыс. сотрудников. Всего штат банка насчитывает 110 тыс. служащих, его отделения и филиалы представлены в 26 странах. Это смелое решение иллюстрирует яркие тенденции в мире ИТ, наблюдаемые в последнее время.

Первая весьма важная тенденция — это, конечно, облачные вычисления, причем приобретаемые у внешнего провайдера. Основными препятствиями, сдерживающими повсеместное распространение облачных вычислений, многие эксперты называют обеспечение безопасности и конфиденциальности отдаваемых вовне данных, а также более высокие требования к телекоммуникациям. Относительно второго фактора можно предположить, что раз банк посчитал возможным осуществить столь масштабный проект, значит, с телекоммуникациями в Испании и других странах, где работает BBVA, все в порядке (ну или, по крайней мере, терпимо). Проблемы с безопасностью и сохранностью данных тоже не стали камнем преткновения. В самом деле: и отправляемые в облако данные, и каналы связи с облачным провайдером можно защищать при помощи шифрования. Что касается сохранности и доступности данных, то вероятность серьезного сбоя у очень крупного провайдера, располагающего глобальной сетью ЦОД, вряд ли будет выше, чем у отдельно взятой компании, для которой предоставление ИТ-услуг само по себе не является профильным бизнесом.

Вместе с тем банк BBVA наверняка получит немало преимуществ. Во-первых, это совершенно естественная поддержка коллективного взаимодействия и совместной работы с документами, поскольку с точки зрения облачной архитектуры совершенно неважно, на одной географической площадке находятся пользователи или на разных. Второе преимущество — экономия на лицензиях: при таком масштабе проекта она может достигать внушительных величин. Третье — экономия на сопровождении огромного числа инсталляций офисного пакета (поскольку эта забота ляжет на облачного провайдера). Четвертое — весьма и весьма щадящая схема оплаты доступа к облачным приложениям с гораздо меньшими начальными затратами и расчетом фактического потребления их функционала. Пятое преимущество: чтобы предоставить возможности для совместной работы пользователей и их доступа к функциям офисного пакета, нет необходимости модернизировать существующую аппаратную инфраструктуру, за исключением разве что телекоммуникационной ее составляющей (если потребуется, конечно). И так далее.

Вторая тенденция характеризуется тем, что предприятия и организации постепенно осознают явную избыточность имеющихся на рынке приложений (известно, например, что очень редко кто использует более 10% возможностей того же Microsoft Office) и, тщательно взвесив все «за» и «против», отдают предпочтение намного более «аскетическим» облачным вариантам, функционал которых хотя и заметно уступает «классическим» приложениям, тем не менее содержит все самое необходимое большинству пользователей, при этом обходится гораздо дешевле и в приобретении, и в последующем владении. К тому же наверняка по мере расширения рынка облачных приложений их возможности заметно расширятся.

Могу предположить, что «классическим» необлачным приложениям вскоре будет уготовано место профессионального инструментария для отдельных категорий пользователей. Остальные получат в свое распоряжение облачные варианты — как говорится, дешево и сердито.

Михаил Зырянов

№1 Январь 2012



В каждом номере:

4 ИТого
64 МонИТор

Тема номера | Металлургия

16 **Металлургия: новые вызовы, старые проблемы**
Марина Полякова
Перспектива вступления в ВТО, несовершенство бизнес-процессов, устаревшая технологическая база и потребность в инновациях станут, по мнению экспертов, основными факторами, определяющими заинтересованность предприятий отрасли металлургии в ИТ.

22 **Российские металлурги: экономить будем, но при чем здесь ИТ?**
Николай Смирнов
Руководители металлургических компаний признают, что автоматизация производства действительно приводит к существенному сокращению затрат. Однако зачастую рассматривают подобные проекты в качестве перспективных, не более того. Преимущественно акцент делается на информатизации управленческого аппарата предприятия.

27 **Пространство взаимодействия**
Николай Смирнов
Налаживание устойчивой и надежной связи способно дать мощный толчок для внедрения современных технологий. Ярким примером этого стало предприятие «Башкирская медь»: здесь, сразу после появления качественных линий связи между удаленными подразделениями, инициировали проект внедрения системы электронного документооборота и по-другому стали смотреть на перспективы внедрения новых решений.

Технологии для бизнеса

Поддержка бизнес-процессов

30 **Готовьтесь к приходу Больших Данных**
Бет Стекпоул
Готов ли у вас план перехода к использованию Больших Данных? Если нет, то при его разработке ИТ-менеджерам необходимо учесть пять основных моментов, которые помогут при закладке надежного фундамента для строительства Больших Данных в будущем.



Интервью

12 **Прагматика, а не догмы**
Михаил Зырянов
Фредерик Ваностойс, вице-президент по информационным технологиям компании «Мобильные ТелеСистемы», рассказывает об отношении к стандартам в области управления ИТ и о типичных недостатках российского ИТ-менеджмента.

34 **Обратная связь**
Марина Полякова
Всю деятельность организации можно рассматривать как совокупность задач, исполняемых персоналом, считают эксперты. И главные функции руководителя любого уровня — мотивация, делегирование и контроль — напрямую связаны с контролем исполнения поручений.

36 **Учет и контроль**
Марина Полякова
Внедрение универсальной системы потокового ввода данных позволяет компании «Строительный двор» более оперативно и эффективно обрабатывать большой объем первичных документов и организовывать учет на самом высоком уровне.

Планирование

38 **От плана продаж — к плану производства**
Константин Поляков
Актуальная для российских производственных предприятий тема выбора методологии планирования дополняется мнением ИТ-директоров, настроенных порой очень скептически к традиционным подходам.

40 **Мифы и реальность внедрения MES-систем**
Аркадий Дильман
Большинство специалистов согласны с тем, что для современной ИТ-поддержки управления производством требуется внедрение MES-систем. Однако на практи-

ке распространение MES серьезно тормозится. Причин этого негативного процесса множество.

Взаимодействие с клиентами

42 Шаг к централизации
Марина Полякова
Один из проектов программы централизации ресурсов Сбербанка — создание CRM-системы, ориентированной на работу с корпоративными клиентами, причем сама система рассматривается лишь как один из инструментов.

IT-инфраструктура

46 Скажи мне, какой у тебя Tier, и я скажу, кто ты
Руслан Заединов
Разные классы задач экономически целесообразно решать в центрах обработки данных разного уровня надежности, характеризуемого градацией Tier, предложенной Uptime Institute Professional Services, и, соответственно, разной стоимости.

CSO

48 «Здравствуйте, я регулятор!»
Олег Седов
Между информационной безопасностью и соответствием требованиям федеральных законов связь небольшая. Но от проверок регуляторов уклониться нельзя.

IT-университет

51 Технологии предвидения
Николай Смирнов
Спрос на системы прогнозной аналитики непрерывно растет, и во многом это объясняется изменившимся отношением со стороны бизнеса: если еще несколько лет назад аналитическая система считалась роскошью, то сейчас она доступна средним и малым компаниям.

52 Репутации превыше всего!
Владимир Безмалый
Времена хакеров-одиночек давно в прошлом. Сегодня борьба с вирусами превратилась в войну с международным преступным сообществом вирусописателей, и одним из методов в этой борьбе стал сервис репутаций.

Управление

Карьера и менеджмент

54 Лидерский магнит
Николай Смирнов
Руководителю ИТ-департамента харизма нужна ничуть не меньше, чем остальным топ-менеджерам. Но способность вдохновлять подчиненных — это всего лишь одна сторона медали. Влияние ИТ-директора должно быть направлено и вовне — на топ-менеджмент и бизнес-подразделения.

Управление ИТ

58 ИТ стратегия: кому и зачем она нужна. Российские особенности
Александр Михайлов
ИТ-стратегия необходима, об этом знают многие ИТ-руководители. Но далеко не все смогли ее разработать. Часто причина кроется в отсутствии доступной методологии. Практический опыт десятков подобных проектов поможет тем, кто решил встать на этот путь.

Управление ИТ-поставщиками

62 Для нужд ИТ
Константин Поляков
Глубокая проработка методологических вопросов, касающихся закупок ИТ, помогает не только снижать издержки, но и максимально учесть требования и интересы предприятия.

CIO.RU
Настольный журнал ИТ-руководителя
Директор информационной службы
№1 Январь 2012

Главный редактор
Михаил Зырянов *mikez@osp.ru*
Ответственный редактор
Яна Абрамова
Научные редакторы
Константин Поляков,
Марина Полякова
Обозреватели
Олег Седов,
Николай Смирнов
Литературный редактор
Нина Михеева
Фотографии
Олег Седов,
Игорь Лапшин
Иллюстрации
Анна Арианова, Игорь Лапшин
Дизайн и верстка
Роман Рыжков
Директор по рекламе группы ИТ-изданий
Елена Чекалина *lena@osp.ru*
Адрес редакции: Россия, 123056, Москва, Электрический переулок, дом 8, строение 3
www.cio.ru
Адрес для корреспонденции:
127254, Москва, а/я 42
Телефоны: (495) 725–4780 (издательство)
(499) 253–5809, 253–9206 (редакция)
Факс: (495) 725–4783
Комментарии к статьям направляйте по адресу: *cio@osp.ru*
Подписные индексы:
64112 (дополнение к каталогу «Пресса России», стр. 22)
38695, 80478 (каталог агентства «Роспечать»)
99486 (каталог «Почта России»)
Реклама
ООО «Рекламное агентство «Чемпионс»
Телелефон: (495) 956–3306
Распространение
ООО «ОСП-Курьер», тел.: (495) 725–4785
Отпечатано в ООО «Богородский полиграфический комбинат», 142400, Московская область, г. Ногинск, ул. Индустриальная, д. 40 б
Тел.: (495) 783-9366, (49651) 73179
© 2012 Издательство «Открытые системы»
© 2002–2012 International Data Group, Inc.
Издание зарегистрировано в Министерстве РФ по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций за № ПИ 77-7291 от 19.02.2001
Цена свободная

ОТКРЫТЫЕ СИСТЕМЫ
Open Systems Publications

Учредитель и издатель:
ЗАО «Издательство «Открытые системы»
Адрес издательства: Россия, 123056, Москва, Электрический переулок, дом 8, строение 3
Президент: Михаил Борисов
Генеральный директор: Галина Герасина
Директор ИТ-направления: Павел Христов
Коммерческий директор: Татьяна Филина
Директор по маркетингу: Ольга Аралова
Тираж 7500 экз.
Журнал выходит ежемесячно
Подписано в печать: 19.01.2012
Редакция не несет ответственности за содержание рекламных материалов.
Все права на материалы, опубликованные в номере, принадлежат журналу «Директор информационной службы» (CIO.RU). В номере использованы иллюстрации и фотографии «Издательства «Открытые системы», International Data Group, пресс-службы МИС РТ.
Перепечатка материалов без разрешения редакции запрещена.
При использовании материалов ссылка на «Директор информационной службы» (CIO.RU) обязательна.

ИТого за Январь



Бизнес и технологии

Проблема России — недостаточная гибкость систем и устаревшее ПО

Перед российскими компаниями стоит острая необходимость в преобразовании существующих ИТ-систем, как заявили в агентстве Coleman&Parkes. Это обусловлено, с одной стороны, растущими требованиями конечных пользователей, а с другой — потребностью компаний в инновациях. Большинство респондентов опроса, проведенного в России и EMEA, приходят к выводу о необходимости в кратчайшие сроки поменять акценты в ИТ-стратегии своих организаций.

Например, половина ИТ-руководителей российских компаний считают отсутствие гибкости ИТ-инфраструктуры препятствием для решения бизнес-задач, стоящих перед предприятием, а 38% опрошенных видят причину отставания бизнеса в устаревающих приложениях. При этом только 5% российских ИТ-директоров сообщили, что пересматривали портфель используемых приложений за последние три года. Многие организации даже не знают, какие приложения у них есть и во сколько они обходятся.

Более 40% опрошенных полагают, что в случае модернизации приложений их организации могут сэкономить до 10% ИТ-бюджета. Кроме того, экономия в результате перехода на гибридные облачные среды может составить от 21 до 50% ИТ-бюджета компании.

Все это побуждает многие организации к пересмотру ИТ-стратегий и переходу на различные решения виртуализации. Более 50% организаций в России воспринимают облачные вычисления как двигатель инновационного развития организаций. При этом подавляющее большинство считает необходимым перевести бизнес-критичные приложения в облака уже в ближайшие пять лет.

PwC: традиционные ретейлеры не смогут конкурировать с интернет-магазинами

Россияне осуществляют покупки через Интернет значительно реже, чем жители других европейских стран. По данным PwC, в Великобритании 28% граждан совершают приобретения через Интернет раз в неделю, а среди россиян таких людей всего 12%.

Российский рынок онлайн-торговли еще относительно молод. Он активно развивается, пока далек от насыщения, а его основной тенденцией является увеличение аудитории — как за счет расширения географии обслуживания, так и за счет выхода на рынок онлайн-торговли новых игроков из ранее не представленных сегментов.

«Потребители предпочитают делать покупки в интернет-магазинах, как правило, по двум причинам: во-первых, благодаря более широкому, чем в традиционных магазинах, ассортименту товаров, а во-вторых, из-за более низких цен», — говорит Вардан Гаспарян, старший менеджер практики PwC по управлению цепочками поставок. Кроме того, к покупкам через Интернет побуждают удобство совершения покупки, возможность сравнения товаров и удобная форма доставки. Как считает Гаспарян, традиционному ретейлу, особенно в регионах, уже в ближайшем будущем будет сложно конкурировать с онлайн-магазинами именно в силу физических ограничений.

Для наиболее активных и состоятельных потребителей, представляющих для любого магазина наибольший интерес, большое значение имеют доверие к конкретному магазину, возможность получить товары без ожидания и удобная система возврата.

Ключевой тенденцией развития онлайн-торговли в мире является все более широкое включение социальных сетей в электронную коммерцию. Все большее распространение получают и геолокационные сервисы для привлечения покупателей. Наконец, покупатели все больше используют мобильные устройства как для совершения непосредственно онлайн-приобретений, так и для обращения к онлайн-ресурсам в процессе традиционного шопинга.

В результате все большую важность приобретают мультиканальные продажи: покупки через Интернет и в торговых точках сливаются для потребителя в единый процесс. Для традиционных ретейлеров очень важно полноценно присутствовать в Сети и выделять ресурсы для активной поддержки онлайн-направления.

Об аналогичных тенденциях говорят и в IDC: клиенты постепенно уходят из традиционных магазинов, все больше переключаясь на онлайн-покупки. Традиционная модель продаж должна изменяться, отражая изменения, происходящие с клиентами. Появилась новая категория — онлайн-покупатели, имеющие совершенно другие ожидания по сравнению с традиционными. В первую очередь это касается информационной поддержки процесса покупок и качества сервиса.

Граждане хотят от ЖКХ прозрачности

Управляющим компаниям следовало бы активнее использовать ИТ в общении с жильцами, так как это существенно повысит лояльность граждан к «коммунальщикам». Как выяснила компания «Корус



Консалтинг», 60% жителей крупных городов хотели бы видеть в качестве средств доставки информации от УК информативный веб-сайт и рассылку на электронную почту. «Дедовский» способ — расклейка объявлений по подъездам — устраивает всего 20% респондентов.

При этом на вопрос «Использует ли организация, управляющая вашим домом, современные технологии (веб-сайт, электронную почту, социальные сети, систему отслеживания платежей, систему документооборота)?» утвердительно ответили не более 15% жильцов, при этом многие опрошенные отмечали, что «использует на зачаточном уровне». Сами граждане готовы к тотальной информатизации при управлении домами — Интернет и электронные терминалы при оплате услуг ЖКХ использует 70% респондентов. Более того, если бы использовались современные технологии, то не менее половины респондентов более активно участвовали бы в управлении домом — во всяком случае, проверяли бы отчетность и документацию, предоставляемую УК. При всем этом россияне считают, что самое важное в работе управляющих компаний все равно не использование ИТ, а скорость реакции на жалобы жильцов, своевременное устранение неполадок, протечек, аварий, прозрачность формирования тарифов на услуги.

Главный вывод, сделанный авторами исследования, — российским управляющим компаниям невыгодно внедрять информационные технологии, так как они почти всегда ведут к повышению прозрачности и дают возможность объективно оценивать деятельность предприятия. Это коммунальщикам, похоже, совершенно не нужно. Возможен и обратный вывод: если управляющая компания внедряет ИТ, то вполне возможно, что качество ее сервисов выше среднерыночных.

Техника безопасности



Антивирусы ждет рост

Аналитики фирмы Canalys полагают, что непрекращающиеся атаки хакеров на компьютерные системы коммерческих компаний обернутся в 2012 году большой прибылью для разработчиков антивирусов и других средств информационной безопасности.

По прогнозам аналитиков, расходы на корпоративные программные средства компьютерной безопасности в 2012 году вырастут в мире по сравнению с 2011 годом на 9% и достигнут 22,9 млрд долл. Хотя разработчиков антивирусных программ сейчас часто критикуют за то, что они не успевают реагировать на появляющиеся угрозы, такие программы все равно считаются необходимыми для обеспечения базового уровня безопасности. Рост в этом сегменте рынка составит 7%.

Небольшие компании, разрабатывающие средства компьютерной безопасности, будут постепенно отвоевывать долю рынка у таких компаний, как Symantec, Trend Micro и McAfee. Одной из самых быстрорастущих компаний является «Лаборатория Касперского», отмечают аналитики. Увеличивают свою долю на рынке также Panda Security, F-Secure, Eset и AVG.

Многие разработчики начинают ориентироваться на мелкий и средний бизнес, упрощая процедуру покупки лицензий через онлайн-магазины.

В 2012 году крупные кибератаки дойдут до России

В ушедшем году киберугрозы росли не только количественно, но и качественно. Как отмечают в «Лаборатории Касперского», под ударом оказались как частные пользователи, так и корпоративный сектор.

Основной тенденцией в 2011 году стали целенаправленные атаки на крупные компании и правительственные структуры. Наиболее нашумевшими оказались взломы компаний Sony, Mitsubishi, HBGary, RSA, сената США, ЦРУ, а также итальянской киберполиции. Эксперты подчеркивают, что в области защиты корпоративных пользователей сложилась парадоксальная ситуация: они защищены зачастую хуже, чем частные пользователи, и поэтому уязвимы даже для не самых сложных атак.

На 2012 год прогнозируется несколько тенденций. Во-первых, начавшаяся миграция российских пользователей из отечественных социальных сетей в зарубежные приведет к последующей миграции и российских киберпреступников. Одной из главных причин потери денег российскими пользователями станут атаки на системы онлайн-банкинга. DDoS-атак тоже станет больше, а их мощность возрастет.

Ожидается, что целевые атаки на крупные корпорации и правительственные структуры, а также НИИ в 2012 году в полной мере дойдут до России. Основную группу риска в нашей стране составят компании нефтегазовой отрасли, энергетики, а также секторов тяжелого машиностроения, инжиниринга и добывающей промышленности.