CIO.RU

Настольный журнал ИТ-руководителя

№8 Август 2010

Директор

информационной службы



ИТ-ДИРЕКТОР НА НОВОМ МЕСТЕ
Первые шаги в должности

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ СКЛАД
Когда ИТ улучшают логистику

ЖКХ
Последствия затянувшейся реформы

«ПРАВИЛЬНЫЙ» СЕРВЕР
Как выбрать адекватное оборудование

Александр Тригуба, директор по ИТ компании Simple, об освоении BI-системы менеджерами компании

Умный бизнес

ISSN 1680-8177
10008
9 771680 679343



Необратимые изменения

Мировая, да и российская экономика наконец-то начали проявлять первые признаки подъема. Значит ли это, что еще немного, и все вернется на круги своя? Можно ли ожидать, что деньги снова рекой потекут в ИТ-бюджеты, а доходы ИТ-менеджеров и ИТ-специалистов возобновят стремительный рост? Есть серьезные основания полагать, что такого не случится, поскольку произошедшие за последние два года изменения стали необратимыми.

По данным недавнего исследования, проведенного Ernst & Young, большинство компаний в разных странах работают теперь в условиях падения спроса на 20–50%. Четыре из десяти компаний ответили, что, по их оценке, их бизнес не вернется к условиям, существовавшим до экономического кризиса.

Рост рынков, по прогнозам Ernst & Young, будет неравномерным. Участники рынков ожидают ужесточения регулирования. Повышенная осторожность заставит компании концентрировать усилия на инновационных продуктах и процессах, а не на вопросах финансирования. Определяющими факторами для будущего успеха становятся быстрота реакции на новые возможности и новые угрозы, а также необходимая в этой связи гибкость операций.

Компаниям, считают аналитики Ernst & Young, необходимо в новых условиях действовать более эффективно, сосредоточивая усилия на профильных видах деятельности, удовлетворении запросов клиентов, совершенствовать цепочки поставок, чтобы сократить время продвижения товаров к рынку. Необходимо также использовать более новаторские подходы и уметь быстрее приспосабливаться к новой ситуации, оптимизировать маркетинговые методы и стратегии, расширять ассортимент товаров и услуг для привлечения новых потребителей.

Также отмечается, что многие компании уже начали пересматривать свои бизнес-модели и планируют изменить методы ведения операций и оценки результатов деятельности. Участники исследования отметили, что в их компаниях понадобятся значительные изменения, затрагивающие все бизнес-подразделения: почти 75% участников считают, что потребуется умеренное количество изменений, по мнению 40% участников, эти изменения будут обширными.

Перечисленные тенденции свидетельствуют, на мой взгляд, о том, что потребности бизнеса в ИТ не станут меньше, однако сместятся в сторону освоения предприятиями инновационных методов деятельности и поддержки изменений на различных уровнях: общей стратегии и бизнес-модели, модели операций, структуры бизнес-процессов, отдельных областей деятельности (маркетинг, взаимодействие с клиентами, логистика и пр.), функциональной структуры, бизнес-архитектуры и т. д. Большое значение будут иметь обеспечение гибкости бизнеса, его быстрая адаптация к меняющимся условиям. Еще одним ключевым направлением развития корпоративных ИТ станут создание и быстрый вывод на рынок новых продуктов и услуг, в первую очередь тех, что будут основаны на инновационных идеях и технологиях.

Затронут ли эти тенденции российский рынок? Непременно. Нефть и другие энергоносители не будут дорожать так быстро, как раньше, к тому же развитые страны усиленно ищут им замену, следовательно, жить, уповая на нефтедоллары, уже не получится. Кроме того, Россия все активнее встраивается в глобальную экономику, отечественные компании неизбежно будут чувствовать давление со стороны западных конкурентов как на внешних рынках, так и на внутреннем, поэтому, чтобы выжить, им придется меняться. В том числе с помощью ИТ.

Михаил Зырянов

Блог главного редактора: blogs.osp.ru/users/mike_z

Содержание

Август 2010



14 **Новый уровень анализа данных**

Олег Седов

В изменившихся экономических условиях применение аналитической системы помогает компании Simple, дистрибьютору качественных импортных вин, добиться конкурентного преимущества. Благодаря BI-системам руководство компании получило возможность оперативно принимать взвешенные управленческие решения.

Первые шаги на посту ИТ-руководителя

20 **Первые шаги**

Николай Смирнов

По статистике, ИТ-директор работает на одном месте в среднем около двух лет, причем наметилась тенденция к уменьшению этого срока. Таким образом, смена компаний стала для ИТ-руководителей совершенно привычным явлением. Однако каждое предприятие уникально, и умение быстро и эффективно адаптироваться в новых условиях приходит лишь с опытом.

Управление складами

22 **Интеллектуальный склад**

Константин Поляков

Функционал WMS сегодня является стандартом де-факто в области ИТ-поддержки складского хозяйства. Различия в реализации складских процессов определяются спецификой и культурой бизнеса. Но эффект от внедрения современной WMS проявится только в том случае, если склад будет обладать адекватной ее функционалу структурой.

Жилищно-коммунальное хозяйство

24 **Комфорт и ИТ**

Марина Полякова

Отрасль ЖКХ по-прежнему остается одной из самых сложных для информатизации не из-за трудностей с созданием соответствующих решений или с описанием процессов, а из-за затянувшейся реформы и недостаточно развитой нормативно-правовой базы.

27 **Между двух огней, или Лицом к клиенту**

Марина Полякова

ЕРЦ Геленджика предоставляет возможность населению не только нормально оплатить коммунальные и другие услуги, но и иметь совершенно прозрачную систему учета начислений и денежных потоков, хранить истории начислений и платежей, формировать любую статистику и проводить анализ. Решить эти задачи было бы невозможно без новых технологий и качественного ПО.

29 **Стимулы для коммунальных ИТ**

Михаил Зырянов

Есть ли мощные стимулы, способные побудить руководителей предприятий ЖКХ расширять использование ИТ? Мнения экспертов.

Практика

17 **Системное управление рисками машиностроительного холдинга**

Андрей Баутов, Андрей Максимов

Кризис высветил одну из ключевых проблем в отрасли автомобилестроения — несовершенство управления рисками во всех аспектах: концептуальных, методологических, управленческих, технологических, организационных, а у 47% компаний, лидеров производства грузовых автомобилей в мире, отсутствуют системы управления рисками. Применение методологий и стандартов риск-менеджмента в группе «КАМАЗ» помогло обеспечить непрерывность бизнеса в кризисное время.

В каждом номере

ИТого 4

МонИТор 47

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

30 **Трансформация архитектуры предприятия: причины, действующие лица и пути реализации**

Алексей Сизов

Очень часто ИТ увеличивают эффективность управления на предприятии, но при этом их развитие носит хаотичный характер. Необходим инструмент, обеспечивающий взаимосвязь стратегических целей и задач предприятия, бизнес-процессов и технологий, их поддерживающих. Нужна разработка архитектуры предприятия.

33 **Упорядоченные сообщения**

Николай Смирнов

Все операторы мобильной связи так или иначе сталкиваются с проблемой своевременной отправки сообщений. И потому SMS-сервисы — это важная составляющая обслуживания как частных, так и корпоративных клиентов сотовых провайдеров.

35 **Технологические компоненты оказания государственных услуг в электронном виде**

Елена Бойченко, Александр Михеев

Создание электронного правительства и, прежде всего, оказание государственных услуг в электронном виде гражданам играют ключевую роль в проводящейся в России административной реформе. Однако сейчас государственные услуги в электронном виде в Российской Федерации за редким исключением не оказываются. Препятствуют этому проблемы как технические, так и организационные.

SMB

38 **Запас прочности**

Михаил Глинников

Серверная платформа должна быть не только надежной и устойчивой, но и позволять осуществлять дальнейшее усовершенствование и развитие ИТ-инфраструктуры, при этом и переплачивать за нее не стоит. Как грамотно соблюсти баланс, чтобы серверная платформа не требовала излишних затрат и не превратилась в прокрустово ложе, жестко урезав возможности развития?

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

43 **От хранилища — к коммуникациям**

Николай Смирнов

Первоначальным назначением корпоративных порталов являлись функции внутреннего сайта организации, но с развитием рынка росла их доступность и функциональность. В среднесрочной перспективе наряду с офисными приложениями и системами защиты данных корпоративные порталы будут обязательным инструментом для обеспечения эффективной работы организации.

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

44 **BPM: нужен ли он CIO?**

Юлия Вагнер

Несмотря на постоянный упор на методологическую составляющую BPM, этот термин прочно ассоциируется с ИТ. Действительно, если речь идет о полноценном управлении бизнес-процессами, то обойтись без автоматизации не удастся. Поэтому в ходе принятия решения — браться или не браться за BPM — последнее слово остается за ИТ-директором. С чем же могут столкнуться сторонники BPM?



CIO.RU Настольный журнал ИТ-руководителя
Директор информационной службы
№8 Август 2010

Главный редактор
Михаил Зырянов *mikez@osp.ru*
Ответственный редактор
Яна Абрамова
Научные редакторы
Константин Поляков,
Марина Полякова
Обозреватели
Олег Седов,
Николай Смирнов
Корреспондент
Михаил Глинников
Литературный редактор
Нина Михеева
Фотографии
Олег Седов
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)
(495) 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»
Ольга Говорова, тел.: (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
© 2010 Издательство «Открытые системы»
© 2002–2010 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: Елена Сыбачина
Тираж 7500 экз.
Журнал выходит ежемесячно
Подписано в печать: 19.08.2010
Редакция не несет ответственности за содержание рекламных материалов.
Все права на материалы, опубликованные в номере, принадлежат журналу «Директор информационной службы» (CIO.RU).
Перепечатка материалов без разрешения редакции запрещена.
При использовании материалов ссылка на «Директор информационной службы» (CIO.RU) обязательна.

ИТого за Август



Бизнес и технологии

Просто, но рискованно

Подавляющее большинство ИТ-руководителей в настоящее время придерживается политики использования аналитических приложений, поддерживаемых внутренними ресурсами компании. Однако уже в ближайшее время ситуация может существенно измениться. Опрос, проведенный CIO Magazine, показал, что 23% ИТ-директоров в течение трех лет планируют перевести аналитические приложения на модель SaaS (сейчас так поступают в 7% организаций). Сторонники облачной модели отмечают ее гибкость и простоту внедрения решений. Тем не менее, несмотря на весь потенциал «облаков», традиционные BI-решения пока доминируют. В компаниях распространено мнение, что в настоящий момент внедрение облачных систем чересчур рискованно, но в будущем (пока неопределенном) станет оправданным.

Рынок высоких технологий



Уроки кризиса

Российский ИТ-рынок всегда был корпоративным: более 55% его объема составляли инвестиции, осуществленные крупными компаниями. Именно это и стало причиной серьезного удара по его игрокам — по оценкам польской консалтинговой компании PMR, в 2009 году российский рынок ИТ сжался на 25%. После того как в компаниях начался режим жесткой экономии, корпоративный сегмент радикально сократил затраты, а мелкие компании некоторое время находились вне фокуса поставщиков. В 2009 году наиболее приоритетными стали средства контроля эффективности бизнеса, а наибольший приоритет получили проекты с очевидной и быстрой отдачей. Как правило, такие проекты фокусировались на решении узких задач — например, построении CRM или примитивных учетных систем. Как результат, зачастую заказчиками выбирались недорогие решения нишевых игроков.

Кризис показал, что эффективность, гибкость и управляемость организаций играют ключевую роль в их жизнеспособности. Именно поэтому компании, постепенно приобретающие уверенность, проявляют высокий интерес к инвестициям в ИТ. Но российский бизнес по-прежнему далек от насыщения ИТ-системами. Помимо традиционных покупателей ИТ-решений — телекоммуникационных, нефтегазовых и финансовых компаний — ожидается рост спроса со стороны торговых и производственных предприятий. Важную роль в развитии рынка будет играть и деятельность государственных органов. Особенно ярко это проявится в 2011 году с расширением программ «Электронного правительства».

Рынок СЭД живет за счет госсектора

Количество внедрений систем электронного документооборота российскими организациями в 2009 году снизилось на 5%, как подсчитали в DSS Consulting. Общее число новых проектов увеличилось для пяти из 12 решений, постоянно внедряющихся на рынке. Наиболее активно в прошлом году СЭД внедрялись в госсекторе, сфере науки и образования, строительства и недвижимости, в финансовом секторе. Вероятно, высокий спрос на проекты в этих сферах связан с господдержкой, а также с осуществлением программ по оптимизации издержек в условиях кризиса.

Подводя итоги 2009 года, эксперты отметили, что даже к концу периода отрицательный темп прироста сохранился. Очевидно, несмотря на кризис, большинство проектов было продолжено, но новые при этом не запускались. Более того, по прогнозам аналитиков, на российском рынке СЭД продолжится спад. В DSS Consulting предсказывают сохранение точечных проектов автоматизации документооборота в госучреждениях, но не более того. Частные компании, скорее всего, будут отдавать предпочтение недорогим коробочным продуктам. Основными заказчиками останутся государство и отрасль науки и образования. Кроме того, повысится интерес со стороны предприятий медицины и фармацевтики, ЖКХ и добывающей отрасли.

Конец дефицита

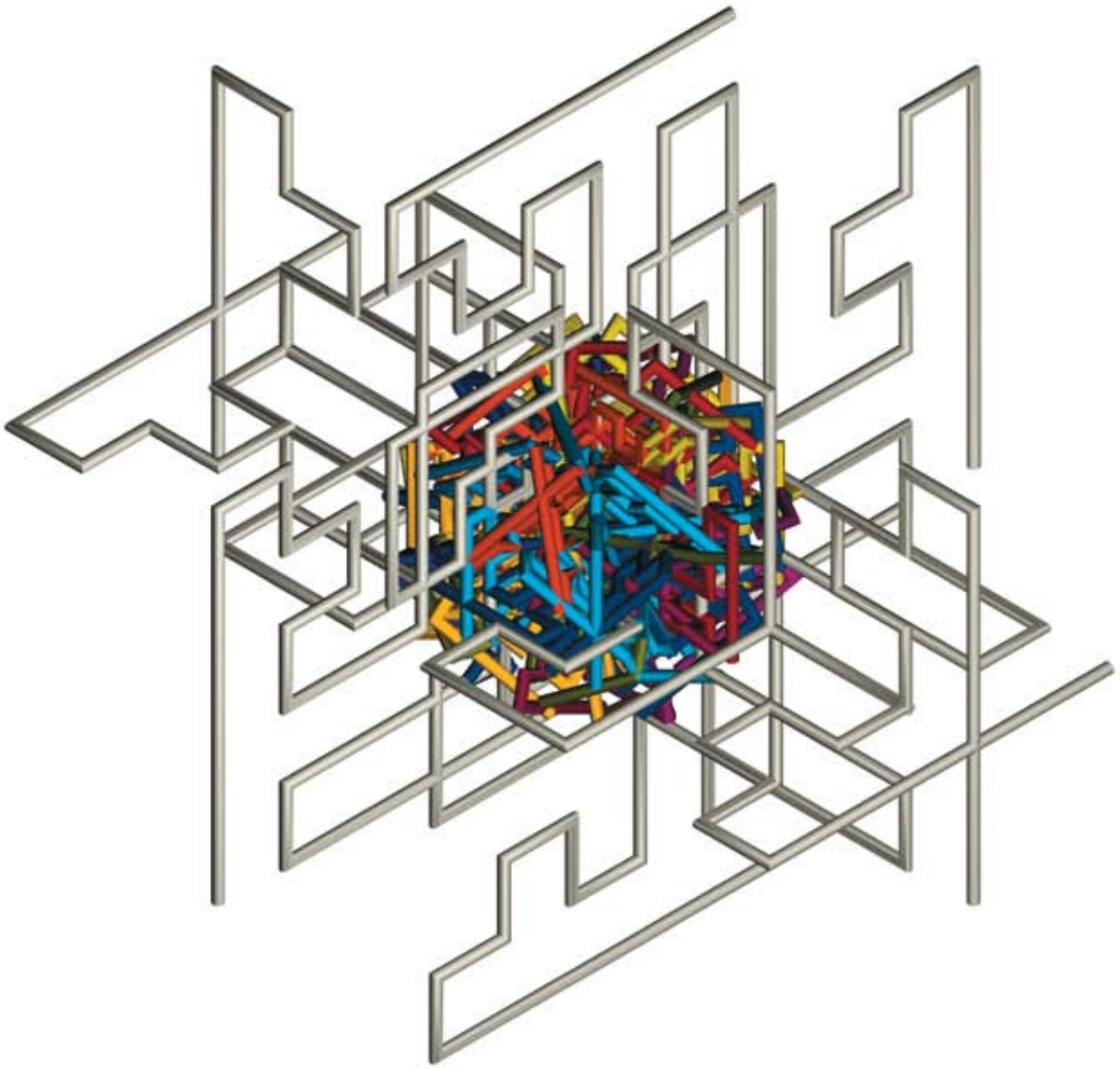
По предварительной оценке, обнародованной компанией EuroBusiness, в первом полугодии 2010 года российский рынок офисной техники, в части устройств печати и обработки изображений, в натуральном выражении вырос более чем на 17%. Во втором квартале на рынке в достаточном количестве появились модели, которых в начале года заметно не хватало. Увеличившееся предложение привело к коррекции цен на такие аппараты. А вот темпы продаж струйных МФУ отстали от динамики рынка в целом. В начале года наблюдался и дефицит на рынке расходных материалов, однако в середине июня ситуация начала исправляться. Рынок в целом демонстрирует положительную динамику. Серьезный дефицит, длившийся почти год, закончился.

Реклама

Почему не работают старые подходы к работе?

Благодаря технологиям на разумной планете стало проще налаживать взаимосвязи, но это не всегда сопровождается ростом производительности. С появлением новых глобальных возможностей выясняется, что рабочие процессы в компаниях изменяются не столь динамично, как того требует рынок. Так, на поиск информации, которая, по идее, должна быть всегда под рукой, сотрудники тратят до 25% рабочего времени*. Чтобы быстрее принимать взвешенные решения, менеджерам нужно четко представлять себе, как функционирует компания на всех уровнях. IBM может помочь оптимизировать бизнес-процессы таким образом, чтобы привести их в соответствие с реальными потребностями, возникающими в ходе работы, и создать гибкую информационно насыщенную среду. За счет комбинации элементов управления бизнес-процессами, инструментов совместной работы и СОА** можно добиться сокращения затрат, работая с информацией в реальном времени и привлекая для освоения новых возможностей нужных сотрудников.

Разумный бизнес требует разумного программного обеспечения, систем и сервисов.
Сделаем планету разумнее. ibm.com/work/ru



* По данным компании Accenture.
** Сервис-ориентированная архитектура.

IBM, логотип IBM, ibm.com и изобразительное обозначение являются товарными знаками International Business Machines Corporation, зарегистрированными во многих странах мира. Список товарных знаков, зарегистрированных IBM на настоящий момент, представлен по адресу www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. © 2010 IBM Corporation. Все права защищены.

НЕ ПРОПУСТИТЕ

Услуги и управление. Практические ценности
Конференция
8 сентября
Москва, Центральный дом предпринимателя
itSMF Россия
Тел.: (495) 981-5710
www.itsmforum.ru

Риски и системы информационной безопасности: персональный данные, утечки, идентификация, права доступа
Конференция
21 сентября
Москва, гостиница «Ренессанс»
OSP-Con и еженедельник Computerworld
По вопросам участия: Ольга Кузьмина, kon@osp.ru
Тел.: (495) 956-3306
Факс: (495) 253-9204/05
www.ospcon.ru/event/riski-i-sistemy-informatsionnoi-bezopasnosti-personalnyi-dannye-utechki-identifikatsiya-prava-

Эффективность ИТ и непрерывность бизнеса: защита информации, виртуализация и оптимизация инфраструктуры
Конференция
22 сентября
Екатеринбург
IDC Россия / СНГ
Тел.: (495) 661-6166
Факс: (495) 661-4386
www.idc-cema.com/?showproduct=1819839&content_lang=RU

Russian CIO Summit - 2010
Конференция
3 — 5 октября
Подмосковье, парк-отель «Олимпиец»
Форт-Росс
Тел.: (495) 681-8924
www.cio-summit.ru

ИнфоБезопасность
Выставка-конференция
5 — 7 октября
Москва, ЭКСПОЦЕНТР на Красной Пресне, павильон №7
ВО «Рестэк»
Тел.: +7 (812) 320-6363
www.infobezexpo.ru

EMC Forum
12 октября
Москва, Российская академия наук
EMC
Тел.: (495) 645-6862
www.emc-forum.ru

Информационные технологии в медицине
Выставка-конференция
14 — 15 октября
Москва, Конгресс-центр гостиницы «Космос»
ВК «Консэф»
Тел./факс: (495) 687-9186; (495) 687-9114
http://itm.consef.ru/

Softool 2010
Выставка
26 — 29 октября
Москва, Всероссийский выставочный центр (ВВЦ)
Компания "ИТ-Экспо"
Тел.: + 7 (495) 624-7072
www.softool.ru

на правах рекламы

Управление



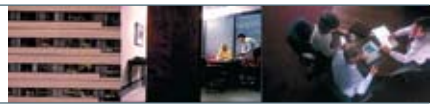
От покупки — до настройки

Исследовательский центр портала SuperJob.ru провел обзор заработных плат и ожиданий работодателей по позиции «Системный администратор Windows». Должностные обязанности системных администраторов предусматривают конфигурацию, настройку и администрирование персональных компьютеров, периферийных устройств и серверов, поддержку локальной, глобальной и телефонной сетей. Кроме того, системные администраторы отвечают за инсталляцию и обновление не только операционной системы, но и прочего ПО, резервное копирование и восстановление данных, а также несут ответственность за обеспечение информационной безопасности. Зачастую системные администраторы принимают участие в закупке оборудования, комплектующих и ПО.

Средний заработок, предлагаемый системным администраторам московскими работодателями, составляет 42 тыс. руб. В Санкт-Петербурге такие специалисты получают около 36 тыс. руб в месяц, а в Волгограде и Омске — около 20 тыс. руб.

Требования работодателей к молодым специалистам весьма обширны. Начинающие сисадмины должны хорошо знать компьютерные комплектующие, периферийное оборудование, несколько версий операционной системы Windows и систем резервного копирования данных, иметь навыки администрирования локальной сети и обслуживания сетевых протоколов IP/TCP. При этом работодатели достаточно лояльно относятся к образованию кандидатов. Начинающие специалисты в Москве могут рассчитывать на зарплату от 30 тыс. руб. На максимальную ставку вправе претендовать системные администраторы, чей профессионализм подтвержден квалификационными сертификатами, с опытом работы в крупной компании более трех лет. Такие специалисты должны иметь опыт работы как с продуктами MicroSoft, так и Unix/Linux. Их заработок в Москве достигает 100 тыс. руб.

ИТ-бюджеты



Начинается цикл инноваций

В первой половине 2010 года готовность компаний к ИТ-инвестициям начала достаточно динамично восстанавливаться. Как заявляют в IDC, затраты на ИТ-инфраструктуру в корпоративном секторе заметно выросли. Основным движителем роста стали развивающиеся рынки — по оценкам аналитиков, в регионе BRIC (Бразилия, Россия, Индия и Китай) началась новая волна ИТ-инвестиций. В 2010 году их объем, по прогнозам, достигнет отметки в 1,51 трлн долл., а рост составит 6%. С региональной точки зрения ИТ-рынок в США вырастет на 5%, в Западной Европе — на 3%. Для российского рынка в IDC прогнозируют рост в 17%. Утверждается, что он будет больше, чем в Бразилии и Индии.

В Forrester также отмечают рост расходов компаний на ИТ-продукты и услуги. Более того, аналитики пересмотрели свой прогноз, сделанный в апреле, в сторону увеличения на 1,5%. В какой-то мере они объясняют глобальный рост расходов не только оздоровлением экономики, но и началом нового цикла внедрения инновационных технологий, происходящего и в США, и в других странах.

По мнению Forrester, в США расходы на ИТ-продукцию в 2010 году увеличатся почти на 10% (до 564 млрд долл.). В общемировом масштабе рост составит 8%, а объем ИТ-рынка — 1,58 трлн долл.

Рост рынка сдерживает то, что руководители по-прежнему осторожничают в отношении долгосрочных проектов в области ИТ. Опросы показывают, что бизнес обеспокоен возможностью второй волны кризиса.