

Директор

информационной службы

16+

ТЕМА НОМЕРА:
ТРАНСПОРТ
И ЛОГИСТИКА

Сергей Сичкар, член правления, директор по ИТ группы компаний «ИФД Капиталь», — о гибком управлении ИТ-бюджетами

ВИДЕО ПО ДЕЛУ
Возможности мультимедиа в бизнесе

**ОХОТНИКИ
ЗА ПЕРСОНАЛОМ**
Поиск кадров через HR-агентства

МОБИЛЬНЫЙ ITSM
Как «мобилизация» влияет на ИТ-службу

ГИБКИЕ ДЕНЬГИ



Есть спрос — ГОТОВИМ предложение

Отношения между ИТ и бизнесом в значительной степени ориентируются на рыночные принципы: ИТ-служба изучает спрос со стороны бизнеса и развивает востребованные им возможности и услуги. Вот очередной пример спроса: как следует из недавнего отчета Ernst & Young, топ-менеджерам, отвечающим за операционную деятельность, приходится обрабатывать и реагировать на все большие объемы данных, выявляя новые тенденции и вырабатывая адекватные подходы к дальнейшему развитию бизнеса. 46% СОО отмечают, что анализ и прогнозирование являются одними из важнейших навыков в их работе. Что предлагают им СИО?

Константин Рыбаков, СОО компании Simple, одного из ведущих импортеров и дистрибьюторов вина и элитных алкогольных напитков, по словам его коллеги Александра Тригубы, директора по ИТ этой компании, постоянно использует аналитические инструменты в своей деятельности. «В зону его ответственности входят несколько подразделений с разными KPI. Отслеживание основных бизнес-процессов требует постоянного мониторинга ключевых показателей», — поясняет Тригуба.

Потребность в дополнительной аналитической информации у Рыбакова возникает часто — до трех новых заявок на BI в неделю. В основном в них фигурируют мониторы KPI, оперативное отражение состояния товарного запаса, мониторинг финансовых показателей компании, а также текущий план-фактный анализ. Нередко возникают задачи, требующие обработки больших объемов данных. Рыбаков тщательно отслеживает контур товародвижения, так как специфика отрасли требует его детального анализа вплоть до ежедневной статистики по отдельным товарным позициям, хранящимся на складе. Объем таких данных, по оценкам Тригубы, огромен. Также нередки запросы на моделирование динамики KPI во времени с учетом текущих тенденций и тех изменений, что наблюдались в аналогичные периоды прошлых лет.

«В качестве BI-решения мы используем QlikView, — рассказывает Тригуба. — Каждое подразделение использует свой набор BI-приложений, функциональность аналитических методов зависит от особенностей бизнес-процессов подразделения. ИТ-департамент, в свою очередь, всегда готов помочь найти нестандартное и интересное решение».



В ряде компаний топ-менеджеры, отвечающие за оперативную деятельность, являются столь давними заказчиками функций BI, что практически все функции, которые им нужны, уже реализованы. Так, по словам Александра Соколовского, СТО компании Sberbank CIB (один из активов Сбербанка, созданный на базе приобретенной им компании «Тройка Диалог»), в его организации все механизмы и техническая платформа для построения всевозможной аналитики уже давно развернуты и успешно используются. «Бизнес-заказчики обращаются в основном за новыми отчетами или за новыми данными — информацией из других систем, которая не использовалась раньше при подготовке отчетности. По нашим наблюдениям, наиболее востребованы отчеты о финансовых показателях компании, — добавляет Соколовский. — У нас развернуто хранилище данных, на основе которого работает система отчетности на базе SAP BusinessObjects. ИТ-подразделение по просьбе наших бизнес-заказчиков подключает к хранилищу данных новые системы и готовит на основе консолидированных данных сложные отчеты. Более простые отчеты пользователи создают для себя сами, используя стандартные средства BI-системы».

Как видим, спрос на аналитическую информацию со стороны высших руководителей компаний есть, и, более того, в большинстве компаний он в ближайшие годы, скорее всего, будет расти. ИТ-руководителям определенно стоит воспользоваться этой тенденцией, стремясь удовлетворить спрос на BI со стороны потенциальных бизнес-заказчиков. Было бы странно упускать очередную возможность для развития отношений между ИТ и бизнесом.

Михаил Зырянов

№11 Ноябрь 2012



18 Тема номера

34 Технологии для бизнеса

50 Управление

В каждом номере:

- 4 **ИТ**ого
- 64 **МонИТ**ор

ТЕМА НОМЕРА | ТРАНСПОРТ И ЛОГИСТИКА

18 Направления движения

Марина Полякова

Рост конкуренции на рынке транспортно-логистических услуг заставляет компании в борьбе за клиента искать различные способы повышения своей конкурентоспособности. Предложение новых услуг, оптимизация деятельности сегодня базируются на применении современных информационных технологий.

24 ИТ-поддержка лизинга

Марина Полякова

Государственной транспортной лизинговой компании, чтобы сохранить лидерство на динамично развивающемся рынке лизинга, необходимо быстро адаптироваться к изменениям законодательства и потребительских предпочтений. В этом ей помогают современные информационные технологии.

30 Почтальоны с телеметрией

Николай Смирнов

ФГУП «Почта России» уже длительное время реализует инициативы, направленные на оптимизацию качества сервисов. Одним из наиболее показательных и общественно значимых проектов стало построение системы контроля транспортного парка.



ИНТЕРВЬЮ

14 Гибкие деньги

Михаил Зырянов

Сергей Сичкар, член правления, директор по ИТ группы компаний «ИФД КапиталЪ», — о гибком управлении ИТ-бюджетами

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

34 Деловая визуализация

Константин Поляков

Сочетание звуковых и видеоэффектов позволяет многого добиться в самых разных сегментах. Ключевые факторы успеха здесь — заинтересованность заказчиков таких проектов и органичное встраивание мультимедиа в бизнес-процессы организаций.

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

38 ЭДО и отношения с клиентами

Марина Полякова

Системы электронного документооборота содержат стандартную информацию о клиентах и контрагентах, которая, с одной стороны, обеспечивает поддержку анализа состояния клиентской базы, с другой — позволяет контролировать деятельность сотрудников, способствуя росту качества оказываемых услуг.

42 Ускорение проектов

Марина Полякова

Компания «ЛУКОЙЛ Оверсиз» оптимизировала систему управления проектами капитального строительства, в том числе в области подготовки большого объема проектно-технической документации, ее структурированного хранения и автоматизации обработки.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

45 Мобильный маркетинг

Владимир Давыдов

Планирование инвестиций в мобильный маркетинг разумно строить исходя из целей его воздействия, особенностей клиентов, а также реальной эффективности различных видов мобильного взаимодействия с ними.

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

48 Оптимизация хранения

Николай Смирнов

Организации генерируют все больше данных, развертывают облака, внедряют в корпоративные сети мобильные устройства, у них появляется все больше критичных для бизнеса приложений. Виртуализация систем хранения становится одной из основных сил, влияющих на направления развития ЦОД.

УПРАВЛЕНИЕ

КАРЬЕРА И МЕНЕДЖМЕНТ

50 Рекрутинг «с изюминкой»

Николай Смирнов

Только с помощью «информационных удочек» работодатель может привлечь и мотивировать наиболее востребованных кандидатов. А для этого необходима направленная работа с кадровым рынком.

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

55 Мобильный ITSM

Константин Поляков

Мобильные технологии в бизнесе приносят немалую пользу, но требуют особых подходов к организации поддержки пользователей и каталога услуг.

59 Применение сервисно-ресурсной модели как эффективного инструмента ИТ-службы

Вадим Голубцов,
Михаил Федоренко

В открытых источниках все чаще можно встретить сообщения об ITSM-проектах, одной из задач которых является разработка сервисно-ресурсных моделей (SRM).

CSO

62 «Матрица»: оборона

Михаил Зырянов

Технологии виртуализации и облаков несут огромное количество рисков. Как снизить эти риски и обеспечить необходимый уровень безопасности информационных систем, размещенных в «матрице»?



Главный редактор
Михаил Зырянов mikez@osp.ru
Ответственный редактор
Яна Абрамова

Научные редакторы
Константин Поляков,
Марина Полякова

Обозреватель
Николай Смирнов

Литературный редактор
Нина Михеева

Фотографии
Игорь Лапшин

Иллюстрации
Анна Арианова, Игорь Лапшин

Дизайн и верстка
Марина Романчук

Менеджер по рекламе
Ирина Смирнова

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 «Чемпион»
Телефон: (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

Тираж 7500 экз.

Журнал выходит ежемесячно

Подписано в печать: 13.11.2012

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.

Перепечатка материалов без разрешения редакции запрещена.

При использовании материалов ссылка на «Директор информационной службы» (CIO.RU) обязательна.

ИТого за Ноябрь



Рынок высоких технологий

Рост с оглядкой на нестабильность

Как подсчитали в IDC, затраты на ИТ в России в 2011 году превысили 32,1 млрд долл. При этом основной объем рынка приходится на домашних пользователей, которые увеличили свои расходы на ПК, мобильные устройства и приложения.

В корпоративном секторе основной объем затрат на ИТ пришелся на предприятия транспортной, коммуникационной и энергетической отраслей. Темпы роста расходов на ИТ в ряде секторов экономики превышали 20%.

Ряд коммуникационных холдингов продолжил политику поглощения менее крупных компаний отрасли, что потребовало дополнительных инвестиций в интеграцию оборудования и приложений. Рост мобильного Интернета и стремление многих участников рынка развивать облачные услуги обусловили рост расходов на инфраструктурные и консалтинговые услуги.

В ближайшие пять лет IDC ожидает устойчивого роста затрат на ИТ в России. С 2012 по 2016 год эти затраты будут увеличиваться ежегодно в среднем на 8% и в 2016 году составят 47,3 млрд долл. Однако мировая экономическая нестабильность и ухудшающаяся демографическая ситуация в стране могут негативно повлиять и на российский рынок ИТ.

LTE «съедает» доходы операторов

В 2012 году в России появились первые коммерческие сети LTE,

обеспечивающие наилучшие на сегодня характеристики передачи данных в мобильных сетях. Однако уже в будущем году в мире могут появиться первые сети, построенные по технологии LTE-Advanced, которые полностью удовлетворяют требованиям, предъявляемым к сетям четвертого поколения. В Москве фрагмент такой сети уже построен.

Как подчеркивают в J'son & Partners Consulting, потребность мобильных пользователей в высоких скоростях передачи данных, резкий рост потребления мобильного трафика, «тяжелого» контента, появление новых видов мобильных устройств будут подталкивать операторов к внедрению LTE-Advanced как наиболее совершенной технологии мобильного доступа в среднесрочной перспективе. LTE-Advanced станет логическим эволюционным продолжением технологии LTE, которая показывает сегодня впечатляющую динамику.

В России существенным тормозом, сдерживающим развитие 4G, является дефицит частотного спектра. Кроме того, в стране отсутствуют такие механизмы, как технологическая нейтральность, распределение частотного спектра на аукционах, совместное использование активной инфраструктуры. Кроме того, недостаточно проработаны на законодательном уровне механизмы взаимодействия базового и виртуального оператора.

Несмотря на эти сложности, 9 октября Yota объявила о запуске технологии LTE-Advanced на фрагменте своей LTE-сети в Москве. С появлением в 2013 году устройств,

поддерживающих эту технологию, Россия может стать одним из пионеров в мире по внедрению коммерческих сетей LTE-Advanced. Прогнозируется, что к концу 2018 года абонентская база 4G в России может составить, в зависимости от обстоятельств, от 10 до 20 млн пользователей.

Основными задачами операторов 4G на ближайшие несколько лет станут взаимодействие со сторонними поставщиками и внедрение востребованных дополнительных услуг (Value-Added Services, VAS). Однако в России, по крайней мере в ближайшие два-три года, передача данных в сетях мобильной связи останется основной услугой, приносящей операторам львиную долю доходов. Рынок VAS на сетях LTE, а впоследствии и на сетях LTE-Advanced, будет ограниченным до тех пор, пока проникновение мобильных устройств и зона покрытия сетей не перешагнут определенный «критический порог».

Среди наиболее перспективных направлений, которые могут быть востребованы в 4G, выделяются мобильное ТВ и видео, мобильные онлайн-игры, мобильная телемедицина, а также мобильная коммерция.

Одна из проблем, которую предстоит решить операторам мобильной связи, — это внедрение голосовых услуг в сетях 4G и защита своих доходов, получаемых от базовых услуг. По оценкам Informa Telecom&Media, снижение доходов сотовых операторов Западной Европы от использования их абонентами сторонних IP-сервисов (например, Skype) уже в 2012 году достигнет 4%.



**НЕ
ПРОПУСТИТЕ**

Второй российский форум «Интеграция сложных прикладных систем» (ICAS 2012)

21 ноября Москва, международный информационно-выставочный центр «ИнфоПространство»
Издательство «Открытые системы»
www.ospccon.ru

All-over-IP

Форум
21–22 ноября
Москва, КВЦ «Сокольники» (пав. 4)
«Гротек»
www.all-over-ip.ru

TechEd Russia 2012

Конференция
27–28 ноября
Москва, выставочный центр «Крокус Экспо»
Microsoft
www.msteched.ru

COMNEWS AWARDS 2012

Проект
29 ноября
Москва, Marriott Grand Hotel
COMNEWS
www.comnews-conferences.ru

Directum Awards 2012

Конкурс
с 1 сентября по 30 ноября
Москва
Directum
www.directum.ru

Teradata Форум 2012

29 ноября
Москва, центр Digital October
Teradata
teradata-forum.ru/2012/

ИКТ в здравоохранении: новые цели в новых условиях

Конференция
29 ноября
Москва
Агентство маркетинговых коммуникаций CNews Conferences и CNews Analytics,
events.cnews.ru/

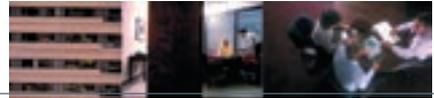
Технологический форум Hitachi 2012

4 декабря
Москва, конгресс-центр «Swissotel Красные Холмы»
Hitachi Data Systems,
t2smart.tmweb.ru/ru2012/

на правах рекламы

ИТ ОГО

ИТ-бюджеты



«Цифровой» директор

12 лет назад доля расходов на ИТ вне ИТ-бюджета составляла не более 20%. Согласно прогнозам Gartner, к концу десятилетия это соотношение достигнет 90%. Главной причиной такой тенденции является информатизация многих направлений деятельности компаний.

Речь идет о процессах разработки продуктов, обслуживании клиентов, а также об организации новых,

«цифровых», направлений бизнеса. В результате бюджеты почти всех подразделений станут «ИТ-бюджетом в миниатюре».

Как результат изменений появится и новая должность — директор по цифровым технологиям, которая будет иметь мало общего с традиционным ИТ-руководителем. В его функции будет входить разработка стратегии бизнес-ориентированного использования ИТ-средств.

Техника безопасности



Отсутствие общих взглядов на безопасность обходится дорого

Вопросы безопасности являются для ИТ-директоров непрестанной головной болью. При этом проблема заключается не в новых угрозах, плохо защищенном ПО или даже новых регуляторных требованиях. Зачастую становится проблемой найти общий взгляд с руководителем собственной службы безопасности.

Как показали результаты исследования, проведенного PricewaterhouseCoopers, лишь в трети компаний политика безопасности полностью соответствует бизнес-целям, а еще 46% говорят о «частичном соответствии». Но если руководители служб информационной безопасности, а также бизнес- и ИТ-подразделений не имеют общих целей, невозможно создать цельную программу управления безопасностью и рисками.

Отсутствие общих взглядов на вопросы безопасности является одной из основных причин того, что финансирование этого направления редко когда бывает достаточным. Руководителям просто не удается договориться, какие из рисков наиболее значимы и требуют минимизации.

Треть опрошенных компаний измеряет эффективность инвестиций в безопасность с помощью различных экспертных оценок. Далее в числе наиболее популярных метрик следуют

сокращение числа инцидентов и совокупная стоимость владения системой.

41 миллион на штрафы

Расходы российских компаний на урегулирование отношений с правообладателями в первом полугодии 2012 года выросли в четыре раза. Согласно подсчетам ассоциации BSA, компании, уличенные в незаконном использовании ПО, были вынуждены выплатить более 41 млн руб. В аналогичный период прошлого года эти выплаты составляли 10 млн руб.

Активное развитие получила практика «гражданских проверок», в рамках которых по решению арбитражного суда судебные приставы с участием специалистов и правообладателей в порядке исполнительного производства проводят осмотры компьютеров, используемых в компаниях, подозреваемых в нарушении авторских прав. Как подчеркивают в BSA, практика гражданских проверок показала себя как эффективный инструмент разрешения ситуаций, связанных с нарушением авторского права на программные продукты. О ее эффективности свидетельствуют не только суммы компенсаций, но и увеличившееся количество мировых соглашений с компаниями-правонарушителями. Российский бизнес демонстрирует готовность урегулировать претензии в досудебном порядке.

Управление



Спрос неравномерен

Утверждения о тотальном перегреве на рынке банковских ИТ-специалистов не в полной мере соответствуют действительности, как утверждают в Antal Russia. На самом деле спрос на ИТ-специалистов в банковской отрасли неравномерен. Повышенная активность в части подбора ИТ-персонала наблюдается только у тех игроков сектора, которые сейчас реализуют большое количество проектов и имеют серьезные планы по развитию ИТ. Наиболее востребованы руководители проектов и эксперты по бизнес-аналитике. Кроме того, ряд иностранных банков, которые планируют развитие на российском рынке (в основном в корпоративном секторе), нуждаются в инициативных и талантливых специалистах, чтобы построить ИТ-инфраструктуру с нуля. Наблюдается рост сегмента микрокредитования, и для развития большого количества стартапов в данной области также требуются специалисты.

Наиболее привлекательными с точки зрения трудоустройства для ИТ-специалистов в последнее время являются крупнейшие российские и иностранные банки, что обусловлено масштабами проектов и инвестициями, которые они направляют в развитие ИТ. Сегодня большинство соискателей стремится работать в интернациональной команде, общаться с заказчиками из разных стран. Многие хотят участвовать в проектах разработки информационных систем для инвестиционного банкинга.

Требования к кандидатам в первую очередь сводятся к тому, что они должны иметь опыт работы в данной индустрии. Особенно строго это условие применяется к специалистам по внедрению и поддержке бизнес-приложений. Для обеспечения эффективного функционирования систем, используемых в банковской сфере, им необходимо знание не только технологий, но и определенных бизнес-процессов.

На позиции ИТ-директоров банковские организации также рассматривают кандидатов только из аналогичных компаний, так как это очень узкая индустрия. Помимо опыта работы в данной области, кандидат должен понимать бизнес-процессы и обладать практическими навыками внедрения конкретных бизнес-приложений.

За повышенные требования работодатели готовы платить: заработные платы ИТ-директоров в банковском секторе выше, чем у их коллег в других индустриях, особенно это касается инвестиционного банковского сектора. ИТ-руководители небольших корпоративных банков, где штат ИТ-специалистов составляет менее пяти человек, получают от 200 тыс. руб. В крупных финансовых компаниях с ИТ-командой в несколько сотен человек их зарплата достигает 650 тыс. руб.



Код безопасности
ГК «Информзащита»



Код Безопасности: Инвентаризация 2.2

Программный комплекс, предназначенный для сбора, обработки и систематизации информации о программном и аппаратном обеспечении компании.

- Политики управления ПО и оборудованием
- Приведение в соответствии со стандартами
- Отслеживание изменений
- Оптимизация закупок лицензий и оборудования
- Отчеты для специалистов ИТ и ИБ
- И не только...



реклама

Компания «Код Безопасности» – российский разработчик программных и аппаратных средств, обеспечивающих безопасность информационных систем, а также их соответствие требованиям международных и отраслевых стандартов. Продукты «Кода Безопасности» применяются во всех областях информационной безопасности, таких как защита конфиденциальной информации, персональных данных, среды виртуализации, коммерческой и государственной тайны. «Код Безопасности» стремится предоставить клиентам качественные решения для любых задач информационной безопасности, как традиционных, так и появляющихся в процессе развития высоких технологий.