

Информационные технологии

ПАРТНЕРЫ ПРОЕКТА



Реклама

ТЕНДЕНЦИИ | Коронавирус как драйвер цифровой трансформации бизнеса

ПАНДЕМИЯ коронавируса больно ударила по мировой **ЭКОНОМИКЕ**, однако помогла существенно ускорить динамику ее **ЦИФРОВИЗАЦИИ**. Для удержания бизнеса на плаву новые инструменты ускоренно внедряют даже прежние **КОНСЕРВАТОРЫ**.



Фото: Getty Images Russia

Изоляция в «цифре»

МАРИЯ ПОПОВА

В первые месяцы 2020 года ситуация на ИТ-рынке глобально претерпела серьезные, не прогнозировавшиеся ранее изменения — так выводят аналитической компании IDC. Под влиянием фактора COVID-19 расходы на ИТ в мире до конца теку-

щего года могут составить \$2,25 трлн. При этом траты только на ИТ-инфраструктуру, по ожиданиям IDC, вырастут почти на 4%. Устойчивость сохраняют и диджитал-инициативы, реализуемые в крупных организациях и госсекторе, ускоренно проходящих цифровую трансформацию.

«Пандемия определила приоритеты: онлайн, скорость реакции на изменения, гра-

мотно и быстро настроенные бизнес-процессы — все это невозможно без цифровых инструментов», — отмечает генеральный директор SAP CIS Андрей Филатов. Генеральный директор SAS Россия/СНГ Александр Тихонов отмечает, что темпы цифровизации значительно ускорились за счет того, что сей-

Тенденции

← 1 час в онлайн переходят все бизнесы, которые могут это сделать, даже если раньше они не рассматривали такую возможность. «Один из очевидных уроков новой реальности — нецифровые активы, не интегрированные в цифровые экосистемы, в одночасье оказались выпавшими из экономических цепочек», — комментирует директор управления «Цифровое производство» компании «Сименс» в России Жанна Шалыгина.

В ПОИСКАХ ЭФФЕКТИВНОСТИ

К началу 2020 года Россия стала одним из мировых лидеров в области развития цифровых проектов, отмечает управляющий партнер консалтинговой компании Bright Денис Абакумов. По его словам, цифровизация — это прежде всего поиск дополнительной эффективности, которая в итоге должна повлиять на улучшение операционных показателей, что в условиях кризиса приобретает особую актуальность. Но на фоне сокращения бюджетов в Bright прогнозируют просадку в реализации цифровых проектов — вероятно, краткосрочного характера. При этом цифровые приоритеты компаний в целом не меняются, хотя идет пересмотр портфелей программ, с фокусом на проектах, которые находятся в активной фазе реализации, результаты по которым ожидаются в ближайшем времени, отмечает Денис Абакумов.

С учетом нестабильности рынков и финансовых систем существенно сокращается горизонт временных ожиданий заказчиков по получению эффектов, поясняет Жанна Шалыгина. По ее словам, это усиливает потребность в готовых комплексных решениях, а также в сервисных моделях, сокращающих затраты и сроки внедрения.

В выигрышном положении в нынешних условиях оказались те компании, которые уже встали на путь цифровой трансформации, а их инфраструктура была приспособлена для онлайн-взаимодействия с клиентами и партнерами и удаленной работы сотрудников, считает директор по продажам управления сервисов группы компаний Softline Александр Рожков. Многим компаниям, которые ранее отличались меньшей зрелостью в части корпоративной мобиль-

ности, пришлось экстренно перестраивать ИТ-инфраструктуру, что породило повышенный спрос на ноутбуки, оборудование для организации видео-конференц-связи, серверы. На фоне временно-го дефицита этих устройств (ввиду приостановки ряда производственных площадок и ограничения международных грузоперевозок) вырос интерес к альтернативным решениям — на базе облачных технологий или к сервисным моделям, предоставлении услуг по аренде оборудования, дополняет эксперт.

КАТАЛИЗАТОР РОСТА

По данным компании Veop, с начала 2020 года в России на 30% вырос спрос на фиксированный интернет-доступ и на 10–15% — на мобильный интернет. «На рынке происходит быстрый переход на мобильные или облачные решения, что часто связано с компромиссами в сфере безопасности и защиты данных, и мы уже видим догоняющий спрос на такие решения», — поясняет Александр Тихонов. В Softline отмечают повышение спроса на облачные сервисы: виртуальный офис, виртуальный рабочий стол (VDI), SaaS-приложения, виртуальный ЦОД, резервное копирование и т.д.

В целом пандемия стала катализатором развития цифровизации бизнеса — за счет ускоренного проникновения всех тех инструментов, которые были созданы ранее, считает директор по цифровым технологиям «Сибур» Алиса Мельникова. Ряд цифровых инструментов превратился в единственно возможные средства выполнения работы. Например, AR-очки (их в «Сибуре» начали применять для привлечения удаленных экспертов к работам на производстве в целях снижения затрат на командировки) теперь стали основным инструментом взаимодействия распределенной команды. В последние два года «Сибур» в рамках большой программы цифровой трансформации разрабатывал новые решения в области управления данными, продвинутой аналитики, промышленного интернета вещей.

Вынужденный переход на дистанционную работу оказал существенное влияние на реализацию ИТ-проектов в российских компаниях, считают в Softline. «Многие организации были вынужде-



Фото: Анатолий Жданов/Коммерсантъ

ны перевести более половины штата в режим хоум-офиса, для ряда сфер оказалось невозможным очное взаимодействие с клиентами и партнерами, что породило повышенный спрос на платформы для удаленных коммуникаций, инструменты совместной работы, средства онлайн-маркетинга и онлайн-продаж, онлайн-сервисы и мобильные приложения для контроля доставки», — отмечает Александр Рожков.

«Беспрецедентными темпами растут сегменты, связанные с предоставлением дистанционных услуг и доставкой, и, как следствие, растут запросы на оптимизацию цепочек поставок, логистики, на управление запасами», — дополняет Александр Тихонов. Кроме того, b2c-компании снова изучают поведение потребителей, соответственно, нужны новые аналитические модели или доработка прежних с учетом новых вводных, говорит эксперт.

«Мы видим ускорение проектов по цифровизации и автоматизации бизнеса, проектов по совершенствованию систем электронной коммерции, роботизации (RPA) или customer analytics», — подтверждает директор практики ИТ-консалтинга PwC в России Дмитрий Шепелявый.

СЛОЖНОСТИ ПРЕОБРАЖЕНИЯ

Массовый переход на удаленный режим работы во многом упростил общение, возможности для организации встреч, доступ к инфор-

мации, отмечает Жанна Шалыгина. Вместе с тем, по ее мнению, удаленный формат обострил необходимость сконцентрированной и систематичной работы, а также уважительного и ответственного отношения ко времени, задачам и эффективности коллег.

«Главной проблемой стала стремительность перехода: существующие системы и регламенты у части компаний превратились в серьезные препятствия для адаптации к новой реальности», — говорит Андрей Филатов. По словам Александра Тихонова, у некоторых структур просто не оказалось возможностей для молниеносной трансформации рабочего процесса. Кроме того, в большинстве компаний все инструменты защиты информации были заточены под внутренний периметр, переход на удаленную работу повысил риски несанкционированного доступа к данным. Вырос и риск внутреннего фрода — мошенничества, так как операции сотрудников с данными в удаленном режиме сложнее контролировать, поясняет он.

Период удаленной работы, безусловно, в будущем повлияет на подходы к организации рабочего времени, пространства. Более очевидны стали преимущества частичного перевода персонала на удаленный режим работы, резюмирует Денис Абакумов. Уже на сегодня, как показало майское исследование CBRE, 30% офисных сотрудников в Москве удаленно трудятся эффективнее, чем в офисе. ▀

↑ Многим организациям пришлось перевести более половины штата в режим хоум-офиса

\$2,25
трлн

могут составить до конца года глобальные расходы на ИТ под влиянием фактора COVID-19, прогнозируют в компании IDC

«ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» (18+)

Тематическое приложение к «Ежедневной деловой газете РБК»

Является неотъемлемой частью «Ежедневной деловой газеты РБК» от 15 мая 2020 г.

Распространяется в составе газеты

Материалы подготовлены редакцией партнерских проектов РБК+

Партнеры проекта: «Инфосистемы Джет», ООО «Современные информационные системы». Реклама

Учредитель: ООО «БизнесПресс»

Издатель: ООО «БизнесПресс»

Директор ИД РБК: Ирина Митрофанова

Главный редактор партнерских проектов РБК+: Наталья Кулакова

Редактор РБК+ «Информационные технологии»: Владимир Новиков
Выпускающий редактор: Андрей Уткин

Руководитель дизайн-департамента: Евгения Дацко

Дизайнеры: Дмитрий Иванов, Сергей Пивоваров

Фоторедактор: Алена Кондюрина

Корректоры: Татьяна Поленова, Маргарита Тарасенко

И.о. главного редактора газеты: Петр Геннадьевич Канаев

Рекламная служба: 8 (495) 363-11-11, доб. 1342

Коммерческий директор издательства РБК: Анна Брук

Директор по продажам РБК+: Евгения Карлина

Директор по производству: Надежда Фомина

Адрес редакции: 117393, Москва, ул. Профсоюзная, 78, стр. 1

От первого лица

«Унифицированные коммуникации позволяют быстро начать удаленную работу»

Какие компании оперативно адаптировались к новой экономической реальности, РБК+ рассказала директор по продажам «ЮНИФАЙ» ПО РОССИИ И СНГ (ГРУППА КОМПАНИЙ «АТОС») **ЛЮДМИЛА ДАВЫДОВА**.



Как пандемия коронавируса влияет на динамику цифровизации бизнеса?

Пандемия поставила бизнес в очень жесткие рамки. Даже те компании, которые никогда не рассматривали возможности мобильной работы для своих сотрудников, вынуждены переводить их на дистанционную работу. Мы наблюдаем два основных сценария: либо для практически всех сотрудников организуется удаленное рабочее место с полным набором инструментов, либо бизнес уходит на каникулы со всеми вытекающими негативными последствиями. Оперативно на новые вызовы смогли отреагировать только те компании, в которых уже частично использовались инструменты удаленной работы. Остальным пришлось в срочном порядке не только закупать недостающие мобильные устройства, но и искать, как объединить их в единую работающую систему.

Какие новые технологии, устройства, приложения и опции сегодня уместно рассматривать бизнесу?

Мы наблюдаем рост интереса к мобильным приложениям для смартфонов и планшетов, позволяющим использовать полноценный рабочий инструмент для коммуникации с коллегами и заказчиками. Например, коммуникационные платформы Unify — это уже давно не только унифицированные коммуникации по приему и совершению вызовов на любых устройствах, но и организация аудио- и видеоконференций, совместная работа над документами, отслеживание статусов присутствия коллег в реальном времени. Платформы унифицированных коммуникаций должны быть простыми и удобными для всех сотрудников компании, причем вне зависимости от используемых устройств. Одновременно не стоит забывать о внутрикорпоративной информационной безопасности.

Для заказчиков, которые уже используют наши решения, это не является проблемой. Можно просто взять с собой офисный настольный телефон и,

зарегистрировав его через интернет в своей корпоративной сети, продолжить защищенную работу из дома. Реально воспользоваться любым современным оконечным устройством — смартфоном, компьютером или планшетом — и, используя унифицированные коммуникации, развернутые в офисе, быстро и безопасно организовать удаленную работу. Беспроводная передача звонка с одного устройства на другое, удобный пользовательский интерфейс и интеграция с решениями других производителей обеспечивают комфортную и эффективную работу всем членам команды.

Каковы ключевые параметры унифицированных коммуникационных систем Unify?

Unify производит коммуникационные системы как для крупного корпоративного рынка, так и для небольших компаний. История бренда уходит корнями к первым телефонным станциям Siemens, которые многие пользователи со стажем вспоминают с теплотой.

Сегодня линейка коммуникационных платформ OpenScare включает программную платформу OS Enterprise, которая как раз и обеспечивает крупным компаниям с развитой IP-инфраструктурой и ЦОД не только безопасную и надежную связь, но и полный пакет унифицированных коммуникаций. Кроме того, в продуктовую линейку входит гибридная платформа OS 4000, которая поддерживает как традиционные коммуникации и IP-телефонию, так и может предложить полный набор функций унифицированных коммуникаций. Мы рады, что такие решения успешно используются в организациях с широкой региональной структурой по всей стране. Людям доступны привычные им инструменты, не приходится переучиваться на что-то совсем новое и неизведанное. Только небольшая доля сотрудников обычно готовы осваивать новые приложения и экспериментировать, когда есть жесткие сроки выполнения основной профессиональной функции. Унифицированные коммуникации от Unify не заставляют вырабатывать новые привычки, а как бы подстраиваются под уже сформированные пользовательские стереотипы, что позволяет компаниям очень быстро переключить персонал на их эффективное использование. ■

«МЫ НАБЛЮДАЕМ КРИЗИС АДАПТАЦИИ БИЗНЕСА К НОВЫМ УСЛОВИЯМ»



фото: пресс-служба

Вице-президент, член совета директоров КОМПАНИИ OCS DISTRIBUTION **АНДРЕЙ ГОЛЫШКИН** — о том, что произойдет с корпоративной цифровизацией по окончании пандемии коронавируса.

Происходящее сегодня нельзя в полной мере называть глобальным кризисом. Настоящий глобальный кризис характеризуют исчерпанные инструменты управления и исчерпанные ресурсы. У нас, от уровня крупных компаний до уровня страны, имеется достаточно ресурсной базы и рычагов управления. Изменилась бизнес-среда, и есть кризис адаптации к новым условиям. При этом имеются сегменты, в первую очередь ретейл и потребительский сервис, чрезвычайно пострадавшие от пандемии.

Вместе с тем на ИТ-рынке мы не видим тенденций, которые говорили бы о наличии какого-либо коллапса. Тяжелые времена сейчас у офлайн-ритейла, и даже очень быстрый рост e-commerce не может заместить в полной мере магазины, которые физически закрыты. В бизнесе компании OCS ретейл составляет менее 20%. Если говорить о корпоративном сегменте, то этот бизнес активен и развивается.

В последние пару месяцев мы наблюдали шквал, связанный с рынком оконечных устройств. Возникли небывалые до этого момента вещи: дефицит ноутбуков, планшетов. Причина громадного спроса — стремительный переход страны на удаленку. После этого началась волна инфраструктурного расширения и спроса на прикладное ПО. Но главное, буквально за два месяца множество компаний, вынужденно оказавшихся в той или иной мере в цифровом пространстве, увидели его возможности и начали активно двигаться в сторону диджитализации.

После пандемии цифровизация не остановится. То, что происходит сейчас, подсвечивало слабые места, показало возможности и дает тол-

чок дальнейшему развитию. Этот кризис характеризует изменение отношения к ИТ. В предыдущие кризисы этот сегмент секвестировали в первую очередь. Сейчас как раз цифровизация позволяет компаниям развиваться и чувствовать себя уверенно. Другое дело, что ИТ-проекты станут более «приземленными».

Есть компании, которые давно вкладывались в цифровизацию. Например, Сбербанк, на мой взгляд, это самый цифровой банк мира, которому не надо адаптироваться к новым условиям. Если компания прошла цифровую трансформацию и в ней используются современные ИТ-ресурсы, сделать шаг к дистанционной работе оказалось просто. Если же компания не является цифровой, не предоставляет высокотехнологичные сервисы, то перевести ее на удаленную работу оказывается чрезвычайно сложно. Удаленная работа — это не просто ноутбук, выданный сотруднику.

Ни один крупный игрок ИТ-рынка сейчас никуда не денется. Скажем, наша компания перегружена работой и функционирует в режиме 24/7. С рынка, безусловно, уйдут несколько сотен мелких компаний, которые годами допускали ошибки в микроэкономике, компетенциях, целеполагании. Но это не критично ни для отрасли, ни для крупных игроков. OCS, безусловно, очень внимательно относится к вопросам кредитования и следит за своевременной оплатой поставляемых товаров. Кстати, объем неплатежей в адрес компании не увеличился, рынок работает, живет и платит. Любая крупная компания проводит стресс-тесты, для того чтобы заранее спрогнозировать все сценарии ответственности макроэкономике, задачам и ограничениям, которые предлагает рынок.

Никакой паники на банковском рынке нет, отмечаю уже как финансист. Банки, понимая, для чего компании нужен оборотный капитал и под какие сделки он идет, видя логичную и понятную систему, относятся к компаниям позитивно. Мы сейчас наблюдаем поддержку не только со стороны наших традиционных банков-партнеров. Есть реальный опыт прохождения кредитных комитетов в новых банках, которые готовы предоставлять денежную массу на пополнение оборотного капитала либо на реализацию определенных проектов. ■

Чем известна компания OCS Distribution

Основана в 1994 году в России. Специализируется на дистрибуции ИТ-оборудования, ПО, бытовой техники для корпоративного и розничного сегмен-

тов. Продуктовый портфель включает порядка 450 линеек ведущих мировых вендоров. Имеет полнофункциональные офисы в 26 городах России. ■

Инструменты

После пандемии COVID-2019 бизнес ждет переход к новой парадигме организации труда — многие компании начнут создавать корпоративные экосистемы цифровых рабочих мест, считают эксперты.

Вирус уйдет — удаленка останется

ДАРЬЯ БАЛАБОШИНА

Даже после снижения опасности массового распространения COVID-2019 многие предприятия планируют в той или иной мере сохранить режим удаленной работы для сотрудников, на который они в спешном порядке переходили в разгар пандемии. Опрос руководителей более 300 компаний, проведенный в марте 2020 года международной консалтинговой группой Gartner, показал, что каждый третий из четырех топ-менеджеров намерен сохранить дистанционный формат работы как минимум для 5% сотрудников. Четверть респондентов заявили, что на постоянные удаленные должности переведут не менее 20% персонала.

Как объясняет Илья Воронин, руководитель центра проектирования вычислительных комплексов компании «Инфосистемы Джет», «пожар», связанный с необходимостью оперативно переходить на удаленную работу, в подавляющем большинстве компаний уже потушен: «Сейчас перед руководителями стоит вопрос: возвращаться по мере нормализации ситуации к прежнему режиму организации труда или воспользоваться полученным в ходе вынужденной удаленки опытом и пересмотреть модель работы сотрудников».

Управляющий директор Аналитического кредитного рейтингового агентства (АКРА) Алексей Мухин, в частности, сообщил, что агентству удалось достаточно быстро перевести на удаленный режим всех своих сотрудников, обеспечив их необходимыми средствами для работы. «Около 10% персонала лишь периодически появляются в офисе по мере необходимости. Наш системный интегратор оперативно помог нам с приобретением дополнительных лицензий, необходимых для перевода на удаленный режим работы персонала», — уточняет он.

ВТБ с середины марта менее чем за полтора месяца в шесть раз (с 4 тыс. до 24 тыс.) увеличил число удаленных рабочих мест, предполагающих доступ сотрудников к специально выделенной банковской инфраструктуре, рассказал заместитель президента — председателя правления ВТБ Вадим Кулик. За этот же период, по его словам, в пять раз была увеличена пропускная способность каналов связи. «Важно, что перевод большого числа сотрудников на удаленную

работу не сказался на эффективности систем банка. Более того, в начале апреля мы впервые полностью в удаленном режиме провели плановое масштабное обновление ИТ-систем», — говорит Вадим Кулик.

Представители бизнеса соглашаются, что удаленный формат работы отчасти сохранится и после того, как будет объявлено о завершении пандемии и ограничительных мер. «АКРА, конечно, планирует вернуть сотрудников в офис. Однако также можно с уверенностью сказать, что мы получили положительный опыт работы в дистанционном формате и в будущем планируем использовать его шире, чем раньше», — поделился информацией Алексей Мухин. Похожие позиции обозначили и другие опрошенные РБК+ эксперты.

ИНФРАСТРУКТУРА НА ОПЕРЕЖЕНИЕ

Технологическая возможность перехода на удаленку существует уже много лет. Российские компании и раньше экспериментировали с удаленной работой для отдельных категорий сотрудников, которым не требовалось постоянное присутствие в офисе. Развитию процесса мешали в основном субъективные причины. «Раньше многие российские менеджеры считали, что без надзора начальника наш человек, скорее всего, работать не сможет. Очевидно, что теперь — вынужденно столкнувшись с необходимостью организации дистанционной работы сотрудников из-за карантинных мер — люди увидели, что это не так и на удаленке можно успешно решать массу задач без физического присутствия сотрудника в офисе», — рассказал Илья Воронин.

Основные требования, которым должно отвечать удаленное рабочее место, — доступ к набору ИТ-сервисов, необходимых для выполнения сотрудником своих обязанностей, а также высокий уровень защиты данных, отмечают специалисты. В первую очередь нужно решить задачу обеспечения коммуникации между сотрудниками — помимо электронной почты нужны голосовая и видеосвязь. «Эту проблему компании решили относительно быстро. У части уже была внедрена система корпоративных коммуникаций. Остальные воспользовались популярными облачными ВКС-сервисами», — говорит Илья Воронин.

Следующая тема — технологии, которые обеспечивают доступ сотрудников к корпоративным данным и инфор-

мационным системам. Здесь ситуация оказалась сложнее — систему, обеспечивающую защищенный доступ к внутренним сервисам, каждая компания должна была построить сама. «Тем не менее большинство компаний с этими задачами справились. Как правило, на базовом уровне — за счет предоставления доступа через VPN», — объясняет эксперт «Инфосистемы Джет».

Во всех случаях самыми актуальными вопросами для ИТ при внедрении практики дистанционной работы остаются обеспечение информационной безопасности (ИБ) и качество пользовательского опыта, а также управление удаленными рабочими местами. Уже сейчас ИТ-специалисты компаний работают с повышенной нагрузкой, решая проблемы удаленных пользователей при работе вне стандартизованного корпоративного окружения, а службы ИБ расследуют первые утечки информации, произошедшие из-за того, что данные покинули корпоративный периметр безопасности и «осели» на удаленных рабочих местах. Не добавляют оптимизма и широко обсуждаемые бреши в безопасности, допу-

скающие подключения посторонних лиц к конференциям в общедоступных сервисах или возможность просмотра их записей. Поэтому в «Инфосистемы Джет» считают, что компании, решившие развивать практику удаленной работы, будут создавать собственные корпоративные экосистемы цифровых рабочих мест, имеющие повышенный уровень надежности и защиты.

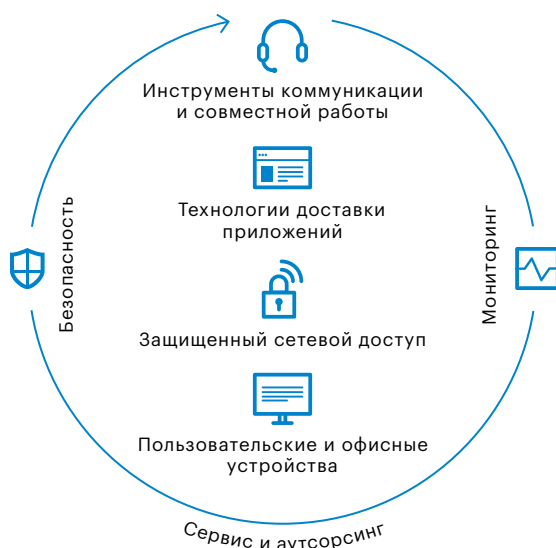
НОВАЯ ЭРА ЦИФРОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА

Свои новые экосистемы компании будут создавать в партнерстве с профессионалами, поэтому эксперты прогнозируют в ближайшей перспективе рост спроса на услуги ИТ-интеграторов. Они способны выбрать на рынке наиболее эффективные решения вендоров, дополнить их своими ноу-хау и в итоге создать для компании кастомизированный ИТ-продукт. «Наша компания способна решать соответствующие задачи комплексно — от непосредственно технических решений для организации защищенного удаленного доступа, средств доставки приложений (VDI, MDM) и инструментов коммуникации до сквозного обеспечения безопасности и интегрированного мониторинга технического средств и пользовательского опыта. Кроме того, у нас есть возможность взять на ИТ-аутсорсинг все непрофильные процессы управления инфраструктурой как офисных, так и удаленных рабочих мест любой крупной компании», — говорит Илья Воронин.

Стоимость создания одного цифрового рабочего места зависит от набора компонентов планируемой экосистемы, количества пользователей и задач, которые они выполняют. По оценкам «Инфосистемы Джет», для одного типового офисного сотрудника стоимость может составлять \$1,5–2 тыс. «При этом такое рабочее место может окупиться в отдельных случаях в течение нескольких недель. Как показала практика внезапной самоизоляции, компании, которые сделали инвестиции в цифровизацию рабочих мест, смогли перейти на удаленку без простоя и потерь эффективности, сократив до минимума издержки для бизнеса. В целом в последние три-четыре года мы реализовали около 40 тыс. цифровых рабочих мест для наших заказчиков, в основном крупных компаний. Для российского рынка это очень значительная цифра», — отмечает Илья Воронин. ■

Цифровое рабочее место

Фреймворк для организации удаленных и территориально распределенных рабочих мест на базе современных технологий доставки приложений.



Построен на базе опыта почти 100 выполненных проектов в сфере EUC (End-User Computing)

Включает законченную ИТ-стратегию организации работы пользователей дистанционно или в распределенной офисной сети

Полностью реализуется ИТ-интегратором «под ключ» с последующим сервисным обслуживанием или ИТ-аутсорсингом управления инфраструктурой

Источник: «Инфосистемы Джет»

\$1,5-2 тыс.

стоит цифровое рабочее место для одного сотрудника. Окупиться в отдельных случаях оно может в течение нескольких недель