

Директор

информационной службы

ТЕМА НОМЕРА:
МАШИНОСТРОЕНИЕ

E-GOVERNMENT
ПО-РУССКИ
Слагаемые успеха
электронных
госуслуг

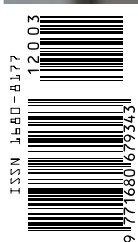
НАРАЩИВАНИЕ
НАДЕЖНОСТИ
Как повысить
непрерывность
бизнеса

В КОЛЕСЕ ВРЕМЕНИ
Нужен ли CIO
тайм-менеджмент

DLR СЕГОДНЯ
Почему тормозит
предотвращение
утечек

Мартин Пилецки, вице-президент
по ИТ компании «ТНК-ВР», —
об управлении аутсорсингом

Аутсорсинг БЕЗ МИФОВ



Аутсорсинг и полномочия

Не так давно двое исследователей из Техасского университета и Университета штата Небраска обратили внимание на то, что при внедрении аутсорсинга руководители бизнес-подразделений — генеральные, финансовые и операционные директора — находят причины для перераспределения полномочий в свою пользу, несмотря на то что в итоге это отрицательно сказывается на качестве аутсорсинга. Насколько распространена такая практика?

«Да, такие попытки есть. Не всегда при переходе на аутсорсинг ответственность перераспределяется правильно, — рассказывает Александр Реут, ИТ-директор Останкинского мясоперерабатывающего комбината. — На мой взгляд, основная причина — это личные амбиции и недоверие. Переход на аутсорсинг кардинально меняет и бизнес-процессы, и устоявшиеся схемы взаимодействия в компании. При этом далеко не всегда и не всем бывает понятно, что аутсорсинг — сложный и трудоемкий процесс, который требует профессионализма и управленческих навыков».

«Попытки перераспределить полномочия — это естественно, нет пророка в своем отечестве», — отмечает Евгений Сизов, руководитель ИТ-управления ГК «Связной». По его мнению, перераспределение, вероятнее всего, приведет к конфликту между заказчиком и аутсорсером, так как «заказчик не может поставить аутсорсеру задачу с минимально возможной степенью неопределенности, а исполнитель не может осознать данную ситуацию из-за незнания тонкостей бизнеса». Кроме того, после перераспределения полномочий руководителям бизнес-подразделений, скорее всего, просто не хватит времени на управление ИТ-аутсорсингом, что негативно скажется на его результатах. «На стороне заказчика должен быть ИТ-профессионал, который понимает все особенности бизнеса, а вместе с тем — возможности ИТ и пути их реализации».

«Известные мне попытки выводить определенные функции ИТ на аутсорсинг не подразумевали передачи полной ответственности за работу этих функций внешним компаниям. Всегда был спрос с ответственного в компании: «Передавай функции кому и как хочешь, но за результат ответишь именно ты», — говорит Юрий Рошин, директор по ИТ Объединенной металлургической компании. — Увы, приходится обязательно держать руку на пульсе, иначе делегирование функций аутсорсеру может слишком дорого обойтись».



Что же в таких ситуациях следует предпринять ИТ-руководителям? По мнению Сизова, им прежде всего нужно регулярно оценивать эффективность ИТ, используя для этого согласованную с руководством методику. Необходимо также постоянно сравнивать экономическую эффективность работы внутренней ИТ-службы с эффективностью аутсорсера, применять в каждом случае наиболее эффективные инструменты исполнения работ, оценивать риски моделей обслуживания, минимизировать эти риски и, естественно, отслеживать степень удовлетворенности бизнес-заказчиков работой ИТ-службы.

Передавать на аутсорсинг можно только действительно зрелые и стабильно работающие сервисы, убежден Рошин. В первую очередь следует отдавать подрядчикам сервисы, требующие небольшого и «дробного» числа специалистов. Особо он отмечает характер отношений с аутсорсером: они должны быть поистине партнерскими и доверительными, а подрядчик — заведомо устойчивым.

Прежде чем отдавать процесс на аутсорсинг, необходимо подготовить его внутри ИТ-подразделения и отработать схему взаимодействия с бизнес-подразделениями, рекомендует Реут. Подписываемый с аутсорсером договор должен содержать детально проработанный SLA. Самое главное — прежде чем переходить на развитый аутсорсинг, надо убедить руководство изменить систему KPI, используемую для оценки работы ИТ-подразделения.

Михаил Зырянов



16 Тема номера

28 Технологии для бизнеса

46 Управление

В каждом номере:

4 **ИТ**ого

64 **МонИТ**ор

ТЕМА НОМЕРА | МАШИНОСТРОЕНИЕ

16 Тернистый путь в ВТО

Марина Полякова

В последнее время машиностроение, как и вся экономика России, испытывало немалые трудности. Но, по мнению экспертов, именно кризис и предстоящее вступление России в ВТО стимулируют сегодня компании к оптимизации бизнес-процессов, внедрению современных технологий.

22 Когда проектирование становится управляемым

Олег Седов

Повышение качества конструкторской подготовки производства на предприятиях машиностроения сегодня достигается благодаря автоматизации бизнес-процессов на базе PLM-системы и корпоративных инженерных справочников, которые объединяют конструкторов посредством единого информационного пространства, интегрированного с корпоративной ERP-системой. В этом направлении движется и компания «ОЗНА», специализирующаяся на производстве оборудования и проектировании объектов для нефтегазовой отрасли.

26 Правильная подготовка

Марина Полякова

Опасения за судьбу проекта, консервативность и нежелание менять устоявшиеся бизнес-процессы удерживают машиностроительные компании от внедрения современных ERP-систем. Но многих вопросов можно избежать благодаря правильной подготовке к реализации проекта, считают в «МТЗ Трансмаш».

ИНТЕРВЬЮ

12 Аутсорсинг без мифов

Михаил Зырянов

Мартин Пилецки, вице-президент по ИТ компании «ТНК-ВР», уверен, что ИТ-аутсорсинг может быть очень эффективным, и рекомендует не верить мифам о том, что он сложен, невыгоден, даже опасен.

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ПРАКТИКА

28 e-Government по-русски

Константин Поляков

На сегодняшний день в России созданы основы инфраструктуры, необходимой для функционирования электронного правительства. Следует задуматься о реальном предоставлении электронных госуслуг и стандарте их ИТ-поддержки.

34 Стандарт как язык бизнеса

Константин Поляков

Вступая в глобальный рынок, привести бизнес в соответствие с международными отраслевыми стандартами так же необходимо, как человеку освоить язык страны, в которой он собирается жить и работать. В полной мере это касается и ИТ-руководителей. Олег Ваксман, первый вице-президент Газпромбанка, рассказывает об особенностях реализации Базельских соглашений с точки зрения бизнеса и ИТ.

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

38 Справочники без шелухи

Олег Седов

Проект внедрения системы управления нормативно-справочной информацией для атомной отрасли стал основой для создания единого информационного пространства и объединения ИТ-систем в госкорпорации «Росатом».

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

42 Виртуализировать — так виртуализировать

Олег Седов

Оптимизация вычислительных ресурсов путем серверной виртуализации — шаг к существенному сокращению издержек на ИТ. Следующим логичным шагом становится виртуализация рабочих станций.

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

44 ЦОД из «полуфабрикатов»

Николай Смирнов

Возможность существенно ускорить процесс построения ЦОД способствовала повышению интереса компаний к модульным решениям. Происходит постепенный сдвиг от уникальных — очень дорогих и длительных — проектов к типовым решениям.

УПРАВЛЕНИЕ

КАРЬЕРА И МЕНЕДЖМЕНТ

46 Тайм-менеджмент: опыт и здравый смысл

Николай Смирнов

Современному ИТ-директору, помимо взаимодействия с внешним миром, приходится выполнять массу смежных задач. В результате на управление ИТ у него зачастую остается не более 50% рабочего времени. Как верно распределить свое время?

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

52 Как улучшить готовность к восстановлению после сбоев

Рэчел Дайнс

Весьма сомнительно, что вам удастся бы успешно преодолеть марфонскую дистанцию без многочисле-

ных предварительных тренировок, изматывающих занятий и дополнительных упражнений. То же самое справедливо и по отношению к восстановлению работоспособности компьютерных систем после сбоев.

54 ИТ-стратегия: видение, миссия, цели

Александр Михайлов

Чтобы определить стратегические цели ИТ-департамента, нужно видеть его миссию и четко ее сформулировать. На решение этой задачи влияют внешняя среда, внутренние возможности, амбиции и квалификация руководителей бизнеса и ИТ.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИТ

56 Новая миссия ИТ-директора: наука и искусство ценообразования

Ким Нэш

Пытаясь увеличить норму прибыли, финансовый директор и директор по маркетингу вынуждены обращаться к ИТ-директору, поскольку ключ к корпоративным данным следует искать в области информационных технологий.

CSO

60 Двигатель для DLP

Олег Седов

DLP-решения могут принести существенную пользу — при условии, что их покупатели ясно представляют себе, в чем она заключается.

62 Новый функционал DLP

Кирилл Викторов

Российские компании затрачивают немало усилий на DLP-проекты, и сегодня уже есть успешные разработки, учитывающие национальную специфику. Но появляются и новые задачи и задачи, к решению которых компании подойдут в ближайшее время.

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

Николай Нагайцев,
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 «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: 21.03.2012

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 Март



Бизнес и технологии

Шопинг шагает в Интернет

Покупатели все чаще используют свои компьютеры, смартфоны и планшеты для поиска товаров, изучения рекомендаций по товарам, сравнения цен, получения скидок и даже для оплаты своих покупок. В KPMG отмечают, что предпочтения потребителей, связанные с интернет-покупками, использованием мобильных устройств и платежей, меняются каждый год. Чаще всего эти изменения вполне предсказуемы, однако иногда они возникают совершенно неожиданно. В этом случае у компаний, которые занимаются электронной коммерцией, появляются возможности для развития новых направлений в своей деятельности.

Например, в исследовании KPMG за 2008 год половина респондентов выражала очень скептическое отношение к идее банковского обслуживания через мобильных операторов. Сегодня же ситуация радикально изменилась: большинство опрошенных уже готовы использовать мобильный телефон как кошелек. В числе прочего на изменение

моделей поведения покупателей влияет рост популярности смартфонов. Более 38% потребителей используют их во время покупки в розничном магазине, чтобы получить купоны на скидки, а 20% считывают QR-коды, содержащие информацию о товаре.

Компаниям также необходимо обратить внимание на то, как влияет информация, полученная из Интернета, на решение о покупке. При совершении покупок клиенты изучают информацию из разных источников, включая сайты с отзывами покупателей, сайты по сравнению товаров и цен, сайты с купонами на скидки, блоги.

Телеком начинает стандартизацию систем

43% российских операторов связи отмечают, что свыше половины их операционных ИТ-расходов приходится на статью «Техническое обслуживание». В частности, свыше двух третей ИТ-директоров из сектора телекома, опрошенных PwC, сообщили о значительном перерасходе бюджета, вызванном использованием заказных приложений.

Они признают, что распространение стандартизации обеспечит большую гибкость, в том числе в выборе партнеров. Это также сократит финансовые затраты на содержание устаревших унаследованных систем, которые могут оказаться источником высоких накладных расходов в телекоммуникационном бизнесе, где необходимо быстро выводить на рынок продукты и услуги. Как результат, 87% операторов связи заявили, что планируют увеличить в 2012 году использование готовых бизнес-приложений. Они рассчитывают, что снижение совокупной стоимости владения позволит выделять больше средств на поддержку роста бизнеса.

72% респондентов в 2012 году планируют значительно обновить или заменить CRM-системы. Любопытно, что в регионе EMEA 45% опрошенных поставщиков услуг связи для реализации функций CRM используют 15 или более бизнес-приложений. В России, как оказалось, системы оптимизированы лучше: лишь 20% операторов используют для построения CRM столь большое число решений.

Рынок высоких технологий

Рынок ЦОД меняет очертания

Облачные технологии все увереннее завоевывают себе место под солнцем, стимулируя подъем смежных рынков. Как отмечают в CNews Analytics, в России начинается давно прогнозируемый ажиотаж, связанный с услугами коммерческих ЦОД. В 2011 году в России объем этого рынка составил почти 180 млн долл. У большинства площадок существующие мощности загружены в среднем

на две трети. Тем не менее поставщики активно расширяются, чтобы предупредить проблему дефицита ресурсов. Строительство и развитие ЦОД, отвечающих требованиям пользователей по надежности и производительности, становится одной из актуальных проблем.

Постепенно российский рынок ЦОД меняет свои очертания. В ближайшее время будут введены в эксплуатацию несколько крупных проектов, которые могут заметно

поменять расстановку сил. Прежде всего это созданная «Ростелекомом» сеть из семи ЦОД. Другой знаковый проект — ЦОД «Южный порт», построенный Сбербанком.

Тем не менее сертифицированных площадок катастрофически не хватает, хотя интерес к подобным подтверждениям качества услуг начинают проявлять заказчики. Вероятно, поставщики будут вынуждены соответствовать ожиданиям и массово пойдут по пути сертификации своих площадок.





НЕ
ПРОПУСТИТЕ

ИТ-Саммит

4–6 апреля
Санкт-Петербург
АП КИТ
представитель Оргкомитета: Георгий Квон
Тел.: (903) 766-2643
E-mail: conf@apkit.ru

Бизнес-Видео 2012

Форум
12 апреля
Москва, Radisson-Славянская
«Журнал сетевых решений/LAN», агентство
корпоративных коммуникаций OSP-Con
Тел.: (499) 253-9020
www.ospcon.ru/event/forum-biznes-video-2012.html

Весенний документооборот — 2012.

«Будущее уже здесь»
Партнерская конференция
10–13 апреля
«Атлас Парк-Отель»
Компания «Электронные Офисные Системы»
(ЭОС)
www.eos.ru/eos_calendar/eos_conf/about.php?ID=97024
Тел.: (495) 221-2431, доб. 0368
E-mail: conf@eos.ru

Встраиваемые Технологии – 2012

Конференция
12 апреля
Москва, «Инфостранство»
«Квартал Технологий»
Тел.: (495) 234-4018
<http://embeddedday.ru/>

MedSoft-2012

Выставка-конференция
17–19 апреля
Москва, Экспоцентр
Ассоциация развития медицинских
информационных технологий (АРМИТ)
Тел.: (499) 200-1062
www.armit.ru/medsoft/2012/

Связь-Экспокомм 2012

Выставка
14–17 мая
Москва, Экспоцентр
«И.Джей.Краузе энд Ассоуэйтс, Инк.»
Тел.: (499) 795-3739, (499) 795-2627
www.sviaz-expocomm.ru

II Всероссийский CIO-конгресс

17–19 мая
Москва, Краснопресненская набережная, дом 12
Союз директоров ИТ России (СоДИТ), Фонд
поддержки информационно-коммуникационных
технологий (Фонд поддержки ИКТ)
Телефон: (495) 640-5330
E-mail: congress@rucio.ru
www.ciocongress.rucio.ru

DOCFLOW 2012

18-я конференция-выставка
15 мая
Москва, Radisson-Славянская
<http://www.docflow.ru/2012/>

на правах рекламы

ИТого

Управление

Самые востребованные

Рекрутинговый портал «Работа@Mail.ru» констатировал, что специальность программиста является наиболее востребованной на рынке труда. Для определения профессий, которых всегда не хватает, было выбрано несколько критериев. Во-первых, это позиции, которые были востребованы даже в кризисное время. Во-вторых, это позиции, которые сохраняли востребованность в течение последних пяти лет. В-третьих, это наиболее дефицитные позиции, обладающие наименьшим соотношением резюме/вакансии.

В последние годы программисты пользуются стабильно высоким спросом у работодателей. Более того,



существует дефицит по многим направлениям программирования. В такой ситуации работодателю очень сложно найти подходящую кандидатуру без значительной переплаты, а у соискателей есть все основания, чтобы диктовать свои условия. Показателем стабильного спроса на программистов также является сравнительно небольшое падение предлагаемых зарплат в кризис. У программистов C++ в кризисный период зарплаты упали всего на 4%, а у программистов PHP — на 6%. Сегодня зарплаты программистов уже давно возобновили рост. Например, у программистов PHP и Java зарплаты выросли на 20% по сравнению с докризисным периодом.

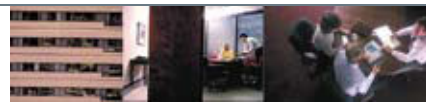
ИТ-бюджеты

20% на мобильность

Примерно две трети ИТ-директоров считают, что мобильные технологии окажут более сильное влияние на бизнес, чем Интернет в 1990-е годы, показало исследование Accenture 2012 CIO Mobility Survey.

94% ИТ-руководителей, представляющих развивающиеся страны, выделяют в этом году примерно 20% ИТ-бюджетов на развитие мобильных технологий. В развитых странах доля компаний, столь активно инвестирующих в мобильность, составляет лишь 35%.

Исследование выявило несколько зон, которым надо уделять особое внимание, внедряя мобильные



технологии. Более всего сотрудники ИТ-служб оказались обеспокоены безопасностью и затратами, связанными с корпоративной мобильностью. Свыше 50% респондентов назвали вопросы безопасности основным фактором, сдерживающим внедрение мобильных систем, а 46% — бюджетные ограничения. 26% ответили, что обеспокоены совместимостью мобильной системы с существующей сетью. Важным нюансом является тот факт, что разработчики приложений для наиболее популярных операционных систем смартфонов действительно не обеспечивают их высокую защищенность.

Техника безопасности



Полгода до обнаружения

Большое количество утечек корпоративных данных в 2011 году было инициировано вредоносными программами, которые не были вовремя обнаружены антивирусами. Более 80% программ, исследованных Trustwave и созданных для целенаправленной кражи информации, не обнаруживаются как минимум несколькими антивирусными программами.

Явным признаком того, что зачастую атаки остаются незамеченными, может служить следующая статистика: 84% атакованных компаний узнали об инцидентах лишь после получения уведомления от регуляторов, партнеров или даже в результате скандалов в прессе. При этом среднее время работы вредоносного ПО в корпоративной сети — от проникновения до обнаружения — составляет полгода.