

Директор

информационной службы

ТЕМА НОМЕРА:
НЕФТЕГАЗОВАЯ
ОТРАСЛЬ

ОБЛАЧНАЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ
Изменение
ИТ-инфраструктуры
при переходе
к облакам

BIG DATA В БИЗНЕСЕ
Большие Данные —
большие проблемы?

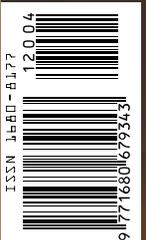
МИССИЯ —
ЗАЖЕЧЬ НАРОД
Нематериальная
мотивация
ИТ-персонала

МОБИЛЬНОЕ ДОЗНАНИЕ
Расследование
инцидентов
с мобильными
устройствами

A portrait of Igor Khromov, a man with short brown hair, wearing a blue suit jacket over a light blue shirt. He is standing with his arms crossed, looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred office setting.

Игорь Хромов, заместитель
генерального директора и член
правления компании «Ингосстрах», —
о выстраивании диалога ИТ и бизнеса

Конструктивный каталог



Где искать Большие Данные

Многие ИТ-руководители, когда обсуждается проблема Больших Данных, искренне не понимают, откуда такие данные могут взяться в их организации. Между тем проблема зарождается там, откуда ИТ-руководители ее не ждут, — из новых требований и задач, постановщиками и спонсорами решения которых могут стать бизнес-подразделения.

Как следовало из докладов на форуме Big Data 2012 — первом в России крупном мероприятии, посвященном проблематике Больших Данных (его организатором выступило издательство «Открытые системы»), все задачи, связанные с обработкой больших потоков и массивов данных, можно, хотя и довольно условно, разделить на две группы. Задачи первой группы — изучение весьма детализированных данных, характеризующих поведение людей (как правило, это розничные клиенты). Такие данные генерируются в основном при взаимодействии этих людей с компаниями и организациями посредством электронных каналов. Вторая категория задач — анализ в реальном времени информации из множества источников: новостных и биржевых лент, телевизионных и видеоканалов, датчиков технологических процессов и пр.

Прикладные задачи, в которых может возникнуть проблема Больших Данных, встречаются на предприятиях и в организациях самых разных отраслей и сегментов: в финансовом, телекоммуникационном, транспортном и логистическом секторах, крупных контакт-центрах, ЖКХ, СМИ и индустрии развлечений, в ходе массовых розничных продаж всевозможных товаров и услуг, на энергетических, химических и фармацевтических предприятиях, в госсекторе, науке и образовании. Среди «типичных» задач Больших Данных — отслеживание и анализ поведения клиентов в секторах B2C, оценка рисков, борьба с мошенничеством, обработка данных исследований и экспериментов, реагирование в реальном времени на сообщения, поступающие из большого количества источников, и пр. Большими Данными могут стать самые разные порождения цифровой «энтропии»:



щелчки мыши и переходы по ссылкам сайтов, показатели различных датчиков, изображения, видео- и фонограммы разных форматов, потоки текстов, аудио и видео, сообщения электронной почты, социальных сред и пр.

Как правило, сами по себе Большие Данные оказываются сильно разреженными с точки зрения содержащейся в них информации, и далеко не всегда есть смысл — да и возможность — хранить такие исходные данные. Как сказал поэт: «Лицом к лицу лица не увидать. Большое видится на расстоянии». Точно так же и Большие Данные: по отдельным относительно небольшим фрагментам вряд ли можно понять что-нибудь существенное, поэтому они обычно подвергаются обработке с учетом контекста прикладной задачи и гипотезы об их разумной интерпретации, после чего сохраняется информация, извлеченная из этих данных, и уже на ее основе проводится дальнейший анализ.

Ради чего бизнес платит за Большие Данные, за их обработку и анализ? По всей вероятности, чтобы быть успешным, бизнес хочет лучше понять, как ведут себя ключевые объекты, от которых зависят его доходы, рентабельность, иногда безопасность, а порой и само существование. Поскольку транзакционные данные обеспечивают далеко не полную картину поведения этих объектов, бизнес рассчитывает получить недостающую информацию в ходе «осмысления» (то есть обработки и анализа) иных данных. Миссия ИТ-руководителей — помочь бизнесу в этом.

Михаил Зырянов



20 Тема номера

30 Технологии для бизнеса

52 Управление

В каждом номере:

5 **ИТ**ого

64 **МонИТ**ор

ТЕМА НОМЕРА | НЕФТЕГАЗОВАЯ ОТРАСЛЬ

20 ИТ в нефтегазе: разнообразие интересов

Марина Полякова

Крупные нефтегазовые компании в подавляющем большинстве завершили внедрение необходимых информационных технологий от уровня АСУ ТП до ERP- и BI-систем. Однако круг задач, для решения которых сегодня внедряются ИТ, остается достаточно широким.

25 Неотъемлемый элемент

Марина Полякова

Важным инструментом бизнеса большинства нефтегазовых компаний становятся геоинформационные системы. Для проектирования трубопроводов, определения местоположения нефтеперерабатывающих заводов, управления инфраструктурой и других нужд теперь их применяют в «Самотлорнефтегазе».

28 Прозрачность отношений

Иван Бельтюков, Евгений Колонский, Наталья Нестерова

Процесс закупок и управления отношениями с поставщиками — одна из немногих областей автоматизации предприятий нефтегазового сектора, в которой уровень проникновения ИТ в силу разных причин пока остается невысоким. «ЛУКОЙЛ Мид-Ист Лтд» стал в своем роде одним из пионеров автоматизации процессов закупки.

ИНТЕРВЬЮ

16 Конструктивный каталог

Михаил Зырянов

Игорь Хромов, заместитель генерального директора и член правления компании «Ингосстрах», рассказывает о роли каталога ИТ-услуг в выстраивании конструктивного диалога ИТ-службы с бизнесом.

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

30 Три этапа планирования перехода в облако

Джим Бучанан

Облачные технологии становятся сегодня все более жизнеспособным вариантом для компаний, желающих сократить расходы, повысить гибкость или расширить свои ресурсы без выстраивания новой инфраструктуры (а также сделать все перечисленное сразу). Но понять, какие услуги лучше других отвечают вашим конкретным потребностям, и гарантировать совместимость новых облачных сервисов с уже имеющимися приложениями весьма непросто.

36 Большие Данные: в чем проблема?

Константин Поляков

Основная сложность в области Больших Данных кроется не в масштабах затрат и усилий на работу с ними, а в том, чтобы суметь получить от этих затрат достаточно пользы. Для этого потребуются не только новые технологии, но — главное — новые подходы к формулировке и решению прикладных задач, в которых задействованы большие цифровые массивы.

40 Анализ обращений

Михаил Зырянов

В компании «Телеком-Экспресс» объемы обращений клиентов достигают миллионов в месяц. При таких масштабах сбор, хранение и обработка этих обращений превращаются в нетривиальную задачу. Пока ее удается решать традиционными методами.

ПРАКТИКА

42 Инфраструктура для диалога с гражданами

Константин Поляков

Чтобы создание электронного правительства стало возможным, необходимо сформировать определенную культуру всех ведомственных и межведомственных бизнес-процессов, связанных с подготовкой и принятием решений. В перспективе должен сформироваться электронный государственный служащий. Кроме того, по мере проникновения ИТ в жизнь рядовых граждан должен появиться электронный гражданин. Недавно завершённый проект внедрения в органах исполнительной власти Ярославской области единой системы электронного документооборота является реальным шагом к созданию электронного правительства.

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

46 Метаавтоматизация

Игорь Решетников

Нередко проекты автоматизации ведутся годами, съедая бюджеты и не принося ощутимых результатов. Причина в отсутствии четкой постановки задачи и неадекватной модели текущего состояния бизнеса.

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

50 «Живая» база клиентов

Николай Смирнов

В корпоративной среде сохраняется скептическое отношение к социальным сетям. Компании рассматривают их как «баловство» и, кроме того, подчеркивают риски, связанные с этим направлением. Но для многих отраслей социальные сети способны стать стратегически важным каналом.

УПРАВЛЕНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ПЕРСОНАЛОМ

52 Не хлебом единым

Николай Смирнов

Большинство мотивационных проблем решается посредством денег, хотя исключительно финансовая мотивация никогда не будет эффективной. И все же, грамотно используя факторы нематериальной мотивации, можно добиться высокой лояльности персонала, а заурядное с финансовой точки зрения предложение сделать весьма привлекательным.

CSO

58 В ответе за мобильный инцидент

Олег Седов

Чтобы мобильные инциденты не приняли характера эпидемии, необходимо уже сейчас учиться их расследовать и минимизировать последствия для компаний и организаций.

61 Хранители корпоративных тайн

Иван Бурделло

С ростом объемов информации в корпоративных информационных системах растет и внимание к вопросам информационной безопасности. Компаниям нужно определить, какой тип организации службы информационной безопасности выбрать, чтобы снизить риски.

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 lana@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: 19.04.2012

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 Апрель



Бизнес и технологии

Big Data и морепродукты

Исследование, проведенное LogLogic, показало, что 49% ИТ-руководителей уверены в готовности своих компаний справиться с Большими Данными. 38%, напротив, признали, что даже не имеют полного представления о сути этого явления.

Big Data стал последним изобретенным аналитиками термином, призванным пустить пыль в глаза ИТ-менеджерам. Фактически это еще один способ указать, что компании накрывает волна данных, которые потребуют новых подходов в управлении и анализе.

Эксперты сравнивают компании с кораблем, тянущим за собой гигантскую сеть и собирающим все, что в нее попадает. При этом объем пойманных морепродуктов, а также бесполезного мусора постоянно растет. Сортировка, обработка и извлечение пользы из всего добытого становится действительно нетривиальным занятием, требующим принципиально иных механизмов.

По дороге разочарований

Примерно в половине случаев ERP-проекты не позволяют получить даже половины предполагавшейся выгоды. Исследование, проведенное Panorama Consulting, показало, что компании уделяют крайне мало внимания оценке стоимости проектов по внедрению ERP и их потенциального экономического эффекта. В результате их ожидания оказываются нереалистичными и ведут к разочарованиям.

17% руководителей компаний оценивают результат ERP-проекта как провальный, заявляя о реализации менее 30% ожидаемых бизнес-эффектов. Еще 27% считают, что в их компании удалось реализовать от 30 до 50% предполагавшихся преимуществ. Еще 6% затруднились оценить итоги проекта из-за отсутствия либо измеряемых результатов, либо экономического обоснования.

Следует отметить, что по сравнению с прошлогодним аналогичным исследованием ситуация несколько улучшилась: доля проектов, достигших менее 50% планируемых результатов, сократилась на 14%.

Фильтруя обещания

Три четверти британских компаний активно интересуются внедрением средств объединенных коммуникаций. Как показало исследование, проведенное Vanson Bourne, наибольший интерес у них вызывают голосовые сервисы, видео-конференц-связь и системы мгновенного обмена сообщениями — именно в таком порядке.

Половина респондентов полагает, что главными эффектами при этом можно считать повышение эффективности сотрудников и возможность мобильной работы.

По мнению аналитиков, компаниям удается отфильтровывать маркетинговые обещания вендоров от реальных преимуществ и находить верное сочетание коммуникационных технологий. В числе главных тенденций 2012 года отмечается повышение интереса заказчиков к средствам коллективной работы и системам телеприсутствия. Еще одним важным направлением становится внедрение мобильных систем коммуникаций.

Рынок высоких технологий

Рекордные результаты

В 2011 году объем российского ИТ-рынка впервые превзошел докризисный уровень и составил 29 млрд долл. Согласно данным IDC, наибольший вклад в ИТ-продажи 2011 года внесли поставки оборудования, включая компьютеры всех типов, планшеты и смартфоны: за год их было продано на 18 млрд

долл. На втором месте — 5,8 млрд долл. — оказались ИТ-услуги: системная интеграция, консалтинг и др. Продажи программного обеспечения заняли третье место — 3,4 млрд долл. В целом российский ИТ-рынок вырос на 20,8%, вместо ожидаемых 13,3%.

Как сообщил газете «Ведомости» региональный директор IDC в России

и СНГ Роберт Фариш, ни до кризиса, ни после российский ИТ-рынок еще не достигал таких размеров. В 2008 году доходы российской ИТ-индустрии составили, по его словам, 25 млрд долл., в 2009 году они упали до 16 млрд долл., а в 2010-м рынок вырос до 24 млрд долл. По прогнозу Фариша, российский рынок ИТ в 2012 году вырастет до 33 млрд долл.





**НЕ
ПРОПУСТИТЕ**

Связь-Экспокомм 2012

Выставка

14–17 мая

Москва, Экспоцентр

И. Джей. Краузе энд Ассоузиэйтс, Инк.

Тел.: (499) 795-3739, (499) 795-2627

www.sviaz-expocomm.ru

DOCFLOW 2012

18-я конференция-выставка

15 мая

Москва, «Radisson-Славянская»

www.docflow.ru/2012/

**«Электронное правительство в России – 2012»
и «Лучшие 10 ИТ-проектов для госсектора»**

Международный форум, конкурс

16 мая

Москва, ЦВК «ЭКСПОЦЕНТР», Синий зал.

COMNEWS.

Тел.: (495) 933-5483.

www.itawards.ru/

II Всероссийский СЮ-конгресс

17–19 мая

Москва, Краснопрудская набережная, дом 12

Союз директоров ИТ России (СоДИТ), Фонд поддержки информационно-коммуникационных технологий (Фонд поддержки ИКТ)

Тел.: (495) 640-5330

E-mail: congress@rucio.ru

www.ciocongress.rucio.ru

9-й Российский ИТ Management Forum

24 мая

Москва, «Radisson-Славянская»

Издательство «Открытые Системы» и Агентство корпоративных коммуникаций OSP-Con

Тел. (495) 956-33-06

Факс (499) 253-92-04/05

E-mail: kon@osp.ru

www.ospcon.ru/event/9-yi-rossiiskii-it-management-forum.html

Международный форум «Мир ЦОД 2012»

(DC World 2012)

30–31 мая

Москва, «Radisson-Славянская»

Издательство «Открытые Системы»

Тел.: (499) 253-9020, (495) 725-4780

E-mail: kon@osp.ru, lena@osp.ru, ab@osp.ru

www.ospcon.ru/event/forum-mir-tsod-2012-dc-world-2012.html

на правах рекламы

ИТ ОГО

Управление



Прогноз рынка кадров: ожидается бум SAP

Одной из самых «горячих» позиций рынка труда в сфере ИТ остается консультант SAP. Сегмент SAP-специалистов составляет около 5% от всего объема рынка кадров.

По наблюдениям рекрутингового агентства Penny Lane Personnel, рост спроса на SAP-консультантов с марта 2011 года по март 2012-го составил 25%. Профессионалов объективно не хватает, эти специалисты нужны абсолютно во всех сегментах — от инвестиционного до FMCG.

Фактически карьерный рост SAP-консультанта — это образец карьерной лестницы, где на каждой новой ступени растут статус, функционал и материальные дивиденды. Выглядит карьерный путь примерно так: SAP-консультант — старший SAP-консультант — ведущий SAP-консультант — руководитель группы — фрилансер или менеджер.

Требования к консультантам: возраст кандидатов — 25–35 лет, образование — либо экономический, либо технический вуз, знание иностранного языка приветствуется, но не является необходимым критерием отбора. Соблюдение дресс-кода — обязательно, дружелюбие и коммуникабельность — важнейшие штрихи к портрету успешного кандидата.

Стартовый оклад SAP-новичка составляет 25 тыс. руб. Специалист с опытом работы два-три года получает 100–150 тыс. руб. Опытный SAP-консультант может рассчитывать на оклад от 150 тыс. руб. плюс бонусы.

«Срок закрытия позиции SAP-консультанта варьируется от месяца до года. Сейчас рынок перегрет, но спрос на SAP-консультантов будет только расти, как и их зарплаты. Осенью 2012 года мы даже предполагаем некое подобие SAP-бума», — добавляет Дмитрий Викторов, руководитель направления ИТ Penny Lane Personnel.

Техника безопасности



Утечки подешевели

Впервые за последние семь лет средняя стоимость утечки данных сократилась. Согласно информации, опубликованной Symantec и Ponemon Institute, в 2011 году этот показатель составил 5,5 млн долл., что на 24% ниже, чем в 2010 году. При этом наиболее катастрофичные инциденты, способные исказить общую картину, были исключены из исследования.

С точки зрения стоимости наиболее значимой категорией убытков остались «потери бизнеса». Сюда включаются, например, повышение оттока клиентов и потеря репутации. Однако сам показатель потерь такого рода снизился на 34%. Как оказалось, клиенты стали сдержаннее реагировать на инциденты, зачастую прощая нерадивые компании. Разумеется, здесь все зависит от вида скомпрометированных данных и от того, в какой отрасли работает пострадавшая организация. Наиболее болезненными инциденты являются для компаний финансового сектора и здравоохранения.

Безопасности грош цена

Большинство специалистов по информационной безопасности не готовы поставить на качество защиты своих систем даже доллара. В ходе опроса, проведенного PhoneFactor, им было предложено заключить воображаемое пари, что их корпоративная сеть не будет взломана в течение ближайших 12 месяцев. Почти 60% респондентов признали уязвимость систем, отказавшись делать ставку. Практически все остальные ограничились минимальной ставкой в 1 тыс. воображаемых долларов. Причина неуверенности очевидна: 84% специалистов признают, что опытный хакер успешно проникнет в их корпоративные системы и реализует свои замыслы. Более того, лишь 25% уверены, что узнают об этом.

Однако интерес со стороны хакера не является главенствующей причиной, 55% в качестве главного фактора угроз называют разнообразие вредоносного ПО, а 45% — массовую работу сотрудников с мобильных устройств.