

Директор

информационной службы

ТЕМА НОМЕРА
ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР

БИЗНЕС-АНАЛИЗ
НАЛЕГКЕ
BI без хранилищ
данных

РАМКИ ДОПУСТИМОГО
Границы неформального
общения

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ
В ИТ
Как оценить
стоимость услуг

ВРЕМЯ ИСПРАВЛЯТЬ
Что в ITIL нуждается
в пересмотре

Юрий Роцин, директор по ИТ
Объединенной металлургической
компании, – о выстраивании
и развитии бизнес-архитектуры

АРХИТЕКТУРНЫЙ АНСАМБЛЬ

Цикл конференций для руководителей и ведущих специалистов современных предприятий



**ОТКРЫТЫЕ
СИСТЕМЫ**
Open Systems Publications



OSPCON
BRINGING TOGETHER

Регистрация:
Тел.: (495) 956-3306, e-mail: kon@osp.ru
<http://www.ospcon.ru>

Издательство «Открытые системы» выпускает 14 различных журналов и газет, которые выходят ежегодным тиражом более 10 миллионов экземпляров. Лидирующие позиции на рынке СМИ обеспечиваются широким спектром изданий для специалистов и руководителей из таких отраслей, как информационные технологии, нефтегазовая отрасль, телекоммуникации, полиграфия и медицина. Активное сотрудничество с мировыми издателями, такими как IDG, PenWell, позволяет нам поддерживать высочайший уровень и обеспечивать актуальность публикаций. Наличие более 30 региональных представительств дает возможность издательству распространять свои журналы по всей территории России и СНГ.

Агентство корпоративных коммуникаций OSP-Соп – подразделение издательства «Открытые системы», в которое в 2004 году был выделен весь бизнес, связанный с организацией и проведением мероприятий. Сегодня OSP-Соп является организатором многочисленных конференций для отечественного ИКТ и бизнес-сообщества. Основной акцент в своей деятельности OSP-Соп делает на детальную проработку контентной составляющей проводимых мероприятий, начиная с определения тематики конференций и кончая предоставлением ее участникам собственной аналитической экспертизы. Именно это обстоятельство сделало конференции, проводимые OSP-Соп, заметным явлением на российском рынке и позволило агентству занять на нем ведущие позиции.

ГРАФИК ТЕМАТИЧЕСКИХ КОНФЕРЕНЦИЙ

Агентства корпоративных коммуникаций OSP-Соп на бизнес-сезон 2012 г.

18	октября	Ethernet-форум 2012, гостиница «Radisson-Славянская»
21	ноября	Второй Российский Форум «Интеграция сложных прикладных систем» (ICAS-2012), Международный информационно-выставочный центр «ИнфоПространство»

Проводники надежд

С использованием социальных сред в бизнесе связаны большие надежды, вместе с тем соцсетям еще предстоит найти свое место в корпоративном секторе. Так, опрошенные в ходе подготовки очередного исследования IBM CEO Study руководители компаний признались, что стремятся повысить открытость, прозрачность бизнеса и вовлеченность сотрудников в достижение общего успеха, при этом открытость они связывают с широким использованием социальных сред как основной движущей силы сотрудничества и инноваций.

Российские CIO трезво оценивают потенциал соцсетей в бизнесе и их влияние на открытость компаний. «Открытость организации определяется не только наличием ее страницы в популярных соцсетях, но и прозрачностью ее бизнес-процессов, отчетности, клиенто-ориентированностью», — считает Кирилл Карманов, руководитель департамента ИТ компании Societe Generale Insurance. «Компании, работающие в розничных сегментах, конечно, должны быть открыты к общению со своими клиентами, в том числе через соцсети, — отмечает Андрей Герасимов, начальник отдела ИТ компании «Мир детства». — В сегменте B2B взаимодействие с внешним миром через соцсети, полагаю, не настолько выгодно, как, например, открытость перед кредитными организациями или аналитиками фондовых рынков». Алексей Емельянов, ИТ-директор ING Commercial Banking, уверен, что «успешно использовать соцсети в интересах бизнеса сегодня смогут разве что наиболее инновационные компании, а также те, кто работает на массовых рынках, — банки стараются не увлекаться играми с соцсетями из-за связанных с ними высоких рисков».

Как отмечают аналитики, успешные организации внедряют у себя социальные среды, чтобы раскрыть потенциал коллективных знаний и неформального взаимодействия сотрудников. Вероятно, руководители этих организаций рассчитывают, что социальные коммуникации ускорят поиск и освоение новых идей и решений и в конечном итоге улучшат финансовые результаты.

Насколько я знаю, однозначного подтверждения того, что использование внутренних социальных коммуникаций заметно способствует успеху бизнеса, пока нет. На мой взгляд, должно пройти время, пока сложится культура нацеленного на результат взаимодействия сотрудников посредством внутренних социальных сред либо в компаниях появятся менеджеры или неформальные лидеры, которые сумеют выстроить общение с использованием соцсетей так, чтобы бизнес получал реальную пользу.



«Использование социальных сред внутри организации может создать конкурентное преимущество для компании за счет стирания части административных барьеров, — предполагает Карманов. — Очевидно, что лидировать в конкурентной гонке будет тот, кто эффективно адаптируется к постоянно изменяющейся ситуации на рынке и поощряет кооперацию в команде. Использование социальных сред может стать одним из решений для организации такого подхода».

Повлечет ли распространение новых средств и видов внутренних коммуникаций заметные изменения в шкале корпоративных ценностей? Карманов считает, что в России доля компаний, где не только четко сформулированы корпоративные ценности, но и имеются сотрудники, которые их правильно понимают и следуют им, очень мала, к тому же «традиционные» ценности, такие как клиенто-ориентированность, не зависят от того, какие инструменты применяются для ее достижения.

«Возможно, конкурентное преимущество получат компании, которые научатся с помощью соцсетей находить интересные идеи и адаптировать их к своим потребностям и особенностям. Для этого бизнес должен быть гибким. Кроме того, ему необходимо сформировать культуру быстрого отбора и внедрения инноваций, — отмечает Емельянов. — По мере изменения корпоративной культуры трансформации подвергнутся и системы KPI сотрудников, и корпоративные ценности».

Что касается ИТ-руководителей, то им, на мой взгляд, предстоит сыграть роль «сталкеров», сопровождающих бизнес в ходе этой культурной трансформации.

Михаил Зырянов

№6 Июнь 2012



18 Тема номера

26 Технологии для бизнеса

44 Управление

В каждом номере:

5 **ИТОГО**

63 **МонИТОР**

ТЕМА НОМЕРА | ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР

18 ИТ-формула финансистов

Марина Полякова

Для банков и страховых компаний прошедший год стал, пожалуй, первым годом реального восстановления после финансового кризиса и последовавшего за ним спада. Положительная динамика привела к росту ИТ-бюджетов и реализации важных для бизнеса проектов.

23 Страхование без ошибок и потерь

Марина Полякова

Автоматизация процессов урегулирования убытков по каско и ОСАГО позволяет решить такие проблемы, как ошибки при ручном вводе данных о клиенте и информации о страховом случае, потеря документов и, как следствие, некачественная информация, высокая стоимость и длительность процесса урегулирования убытков.

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА

26 VI без ХД: за и против

Николай Смирнов

Создание корпоративных хранилищ данных зачастую оказывается крайне длительным и дорогостоящим проектом. Обойтись без него при построении аналитической системы — заманчивый вариант. Тем не менее построенные по такой модели системы имеют определенные ограничения.

32 Производственная практика для Больших Данных

Николай Смирнов

Производственные предприятия целого ряда отраслей уже сегодня сталкиваются с различными проблемами в ходе сбора, хранения и обработки больших массивов и потоков данных, причем инициатором задач, для решения которых необходимо опираться на Большие

ИНТЕРВЬЮ

12 Архитектурный ансамбль

Михаил Зырянов

По мнению Юрия Рощина, директора по ИТ Объединенной металлургической компании, благодаря выстраиванию архитектуры компания становится более цельной, сильной, гибкой, устойчивой — в общем, более конкурентоспособной.

Данные, всегда выступает бизнес. В этом были единомышленники эксперты, выступившие в рамках круглого стола «Большие Данные в промышленности», организованного журналом «Директор информационной службы» (CIO.ru) совместно с компанией OSIsoft в рамках ее конференции Power of Data.

35 Большие перспективы Больших Данных

Джоаб Джексон

Использование больших объемов данных станет ключевым условием конкурентоспособности и роста отдельных фирм. Большие Данные должны стать источником новой волны увеличения производительности труда и потребительского спроса.

38 Общение на машинном уровне

Марина Полякова

Чтобы предоставлять сервисы M2M, позволяющие предприятиям оперативно контролировать состояние различных удаленных объектов — транспортных средств, банкоматов и пр., МТС внедрила промышленную M2M-платформу. Для компании это важно, поскольку услуги на основе M2M становятся все более востребованными.

ЯЗЫК БИЗНЕСА

40 All In: Как выработать корпоративную культуру вовлеченности

Нэнси Вейл

Новая книга известных консультантов Адриана Гостики и Честера Элтона предлагает план создания эффективной рабочей среды.

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

42 Обойтись без «суперменов»

Николай Смирнов

Фактически современные ЦОД представляют собой «интеллектуальные здания», и для обеспечения их стабильной работы требуется анализ сотен источников данных и управляющих воздействий. Требования к повышению их эффективности и надежности предопределяют рост интереса компаний к решениям класса Data Center Infrastructure Management.

УПРАВЛЕНИЕ

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-ПЕРСОНАЛОМ

44 Друг или начальник?

Татьяна Акимкина

Любой руководитель рано или поздно задается вопросом, какой стиль управления избрать, насколько стоит погружаться в «дружеское» общение с подчиненными. Традиционно в сфере ИТ неформальный вариант взаимоотношений зачастую более выражен, чем где бы то ни было. Однако найти грань между доверительным общением и панибратством не так просто.

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

48 Учет и расчет

Константин Поляков

Решение задачи снижения затрат должно быть согласовано с решением задачи роста доходов. Оценить необходимый уровень ИТ-затрат проще при наличии каталога ИТ-услуг.

52 На пути к ITSM 2.0. Новый взгляд на управление ИТ

Марина Аншина

Некоторые принципы управления ИТ, в частности ITSM, в современных условиях следует пересмотреть. Это продиктовано ростом числа и разнообразием пользователей ИТ-услуг, превращением BYOD в объективную реальность, изменением структуры собственности на ИТ-активы, добавлением ролей на ИТ-рынке, усложнением компонент ИТ-архитектуры.

56 Бизнес-анализ и управление сервисами

Питер Брукс

При чтении материалов ITIL и BABOK возникает ощущение, что в них описываются совершенно разные миры. Оба свода знаний тем не менее обладают немалой ценностью для управления ИТ, а следовательно, и для бизнеса. Обобщение передового опыта в ITIL и BABOK помогает планировать практические мероприятия в соответствующих областях.

CSO

60 Персональные данные: коллизии с бизнесом

Михаил Зырянов

Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных» способен оказать очень сильное влияние на практику ведения бизнеса в России. Однако пока заметных изменений нет. Своими наблюдениями о том, что реально происходит в российской деловой практике, делится Михаил Емельяников, управляющий партнер консалтингового агентства «Емельяников, Попова и партнеры».

Главный редактор

Михаил Зырянов mikez@osp.ru

Ответственный редактор

Яна Абрамова

Научные редакторы

Константин Поляков,

Марина Полякова

Обозреватели

Николай Смирнов

Литературный редактор

Нина Михеева

Фотографии

Игорь Лапшин,

Евгений Лихацкий

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: 18.06.2012

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.

РАЗВЯЖИТЕ СЕБЕ РУКИ

ВРЕМЯ • ДЕНЬГИ • КОМФОРТ

Директор
информационной службы
Настольный журнал ИТ-руководителя

ВНИМАНИЕ!

Спецпредложение "2 УСЛУГИ ПО ЦЕНЕ ОДНОЙ"

ПОДПИШИТЕСЬ на год (12 номеров) на журнал «Директор информационной службы» (CIO.RU) и получите возможность **БЕСПЛАТНО** принять участие в одном из мероприятий:

- Ethernet-форум 2012 — 18 октября 2012 г.
- Второй Российский Форум "Интеграция сложных прикладных систем" (ICAS-2012) — 21 ноября 2012 г.

www.ospcon.ru

При оформлении подписки до 31.08.2012 г. вы получаете

ПОДАРОК — Электронная библиотека журнала «Директор информационной службы» (CIO.RU)

Подписку можно оформить в отделе подписки

- по тел. (495) 725-47-85
- на сайте www.ospr.ru
- в почтовых отделениях по индексам "Почта России" — индекс 99486 "Пресса России" — индекс 38695

Для гарантированной доставки в квитанции укажите ФИО подписчика и адрес доставки



РЕКЛАМА

Извещение

ЗАО "Издательство "Открытые системы"

ИНН 7706128372

Р/С 40702810438170101424 в Московском банке ОАО «Сбербанк России» г. Москва

К/С 30101810400000000225 БИК 044525225 КПП 771001001

(наименование банка, другие банковские реквизиты)

Оплата подписки "Директор информационной службы" (CIO.RU) на 12 номеров (DIS06)
(наименование платежа)

Кассир

(ФИО, адрес плательщика)

Сумма платежа 2700 руб. 00 коп.

Итого руб. коп.

« » 20 г.

С условиями приема указанной в платежном документе суммы,
в т.ч. с суммой взимаемой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен

Подпись плательщика

Квитанция

Кассир

ЗАО "Издательство "Открытые системы"

Форма № ПД-4

ИНН 7706128372

Р/С 40702810438170101424 в Московском банке ОАО «Сбербанк России» г. Москва

К/С 30101810400000000225 БИК 044525225 КПП 771001001

(наименование банка, другие банковские реквизиты)

Оплата подписки "Директор информационной службы" (CIO.RU) на 12 номеров (DIS06)
(наименование платежа)

(ФИО, адрес плательщика)

Сумма платежа 2700 руб. 00 коп.

Итого руб. коп.

« » 20 г.

С условиями приема указанной в платежном документе суммы,
в т.ч. с суммой взимаемой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен

Подпись плательщика