

Директор

информационной службы

16+

ТЕМА НОМЕРА:
ГОССЕКТОР

Юрий Ипатов,
директор департамента
ИТ компании
«Трансмашхолдинг», —
об информационной
интеграции
с контрагентами

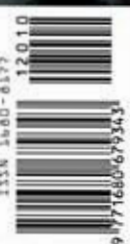
В ПОИСКАХ ЦЕННОГО
Что даст анализ
неструктурированной
информации

УСЛУГИ ПО РАНЖИРУ
Иерархический каталог
ИТ-сервисов

ОХОТА НА ЗНАНИЯ
Усвоение компетенций
приглашенных консультантов

ЗАСЛОНИТЬСЯ ОТ ЖУЛИКА
Противостояние мошенничеству

СТЕРЖЕНЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Главное — команда

Судя по результатам опроса, проведенного рекрутинговым агентством ProTech, многие ИТ-специалисты считают для себя возможность работать по гибкому графику и на удалении более важной, чем различные бонусы, продолжительный отпуск и обучение за счет компании. В условиях нарастающего дефицита ИТ-кадров работодателям наверняка придется считаться с этими ожиданиями.

По словам Антона Левикова, ИТ-директора ГК «Новард», крупного диверсифицированного холдинга, с подобными пожеланиями ИТ-специалистов приходится сталкиваться регулярно. Чаще всего их высказывают те, кто при работе не контактирует непосредственно с пользователями, в первую очередь программисты и системные администраторы. «Иногда мы изначально ищем специалиста с расчетом на его удаленную работу, например по администрированию и развитию редкого ПО, — рассказывает Левиков. — В отношении “обычных” сотрудников, для которых наша компания устанавливает необходимость находиться в рабочее время в офисе, я стараюсь действовать индивидуально, в зависимости от ценности сотрудника и легкости поиска замены».

По мнению Александра Краснова, заместителя генерального директора по ИТ группы «Разгуляй», системные администраторы могут работать в любом режиме: «Их главная задача — обеспечивать бесперебойность, производительность и своевременное масштабирование ИТ-инфраструктуры. Достигаются ли эти цели в стенах офиса или удаленно — совершенно неважно. Конечно, сидящие должны периодически взаимодействовать с другими ИТ-отделами по совместно решаемым задачам». Те, кто обеспечивает поддержку пользователей, должны быть в офисе, считает Краснов. Кто в ходе внедрения и развития ИТ-систем работает совместно с представителями бизнеса, должны быть рядом с ними, а кто непосредственно с бизнесом не общается, могут работать и удаленно.

Левиков уверен, что личное присутствие ИТ-сотрудников необходимо только там, где инциденты случаются часто (например, где много оборудования) и где ИТ-специалистам есть чем заняться в течение всего дня — в ЦОД, крупных офисах, на больших объектах розничной инфраструктуры и пр. В остальных случаях возможна работа на удалении или по гибкому графику с заранее оговоренным временем прибытия специалиста в случае необходимости.

Важный вопрос — обеспечение четкой координации в командах. «Разделение проектной команды на тех, кто работает в офисе, и тех, кто на удалении, снижает быстроту коммуникаций и слаженность работы команды,



поэтому я стараюсь этого не делать, когда это возможно, — отмечает Краснов. — Так или иначе, командный дух нужно поддерживать в абсолютно любом коллективе, который стремится к достижению единых целей. Когда коллектив разделен, командный дух поддерживать значительно сложнее».

Регулярное личное общение по рабочим вопросам (с определенной периодичностью, причем не по видеоконференц-связи) Левиков считает крайне важным элементом управления. «Мой опыт работы с полностью виртуальными командами довольно скромный, — признается он. — Но при возможности организовывать (пусть и не часто) очные встречи всех участников команды командный дух можно и нужно поддерживать — через встречи, через правильную позицию руководителя. И чем меньше в команде очного общения, тем больше времени руководителю приходится тратить на информирование ее участников о ходе работ, вопросах, проблемах, достижениях и т. д. Также важна организация “коротких” коммуникаций между участниками команды через постановку задач группам специалистов».

Появление у ИТ-кадров новых ожиданий в отношении условий работы — явно не причина идти у них на поводу, но это серьезный толчок подумать об оптимизации работы сотрудников ИТ-службы, о том, чтобы предоставить им условия, которые устраивали бы и вас (разумеется, с учетом всех выгод, ограничений и рисков), и их. Это еще и стимул творчески искать новые подходы к управлению ИТ-командами. В конце концов, СТО — в первую очередь менеджер, он должен обеспечить слаженную и результативную работу своей команды.

Михаил Зырянов



18 Тема номера

34 Технологии для бизнеса

44 Управление

В каждом номере:

4 **ИТ**ого

64 **МонИТ**ор

ТЕМА НОМЕРА | ИТ-ПРОЕКТЫ В ГОССЕКТОРЕ

18 ИТ в госсекторе: проекты тормозят

Марина Полякова

Необходимость обмениваться информацией в электронном виде и взаимодействовать заставляет органы управления разного уровня внедрять системы ЭДО и создавать архивы, модернизировать и централизовать инфраструктуру и системы, обеспечивать защиту хранящейся и передаваемой информации.

23 Электронное правительство Удмуртии: по пути пионеров

Николай Смирнов

В плане создания электронного правительства Удмуртия не относится к пионерам. Зато бесценный опыт, накопленный коллегами из других регионов, помог республиканскому министерству информатизации и связи избежать многих ошибок.

26 Энергия единства

Марина Полякова

Исключить дублирование информации, обеспечить единые непротиворечивые данные для решения разнообразных функциональных задач, а также интеграцию с МЭДО и сервисами СМЭВ удалось Минэнерго РФ благодаря внедрению единой ведомственной информационной системы.

30 Госуслуги с поддержкой

Николай Смирнов

Создание электронного правительства требует не только обеспечения простоты и безопасности оказываемых услуг. Не менее важны непрерывность сервисов и техническая поддержка населения. Системы мониторинга инфраструктуры и технической поддержки стали важной частью электронного правительства Казахстана.



ИНТЕРВЬЮ

14 Стержень взаимодействия

Михаил Зырянов

Юрий Ипатов, руководитель департамента ИТ компании «Трансмашхолдинг», — об информационной интеграции производственных предприятий с их контрагентами

ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ БИЗНЕСА

ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

34 Деньги из букв?

Николай Смирнов

Очевидные эффекты от анализа неструктурированных данных существуют далеко не во всех отраслях. Во многих из них подобная практика лишь начинает формироваться. Что ценного может дать бизнесу анализ неструктурированной информации?

ПЛАНИРОВАНИЕ

39 По течению точно к цели

Марина Полякова

Оптимизации технологических и производственных процессов на Муромском заводе радиоизмерительных приборов способствовало внедрение систем PDM и ERP.

ИТ-УНИВЕРСИТЕТ

42 Взаимодействие без оператора

Николай Смирнов

Сервисы межмашинного взаимодействия (Machine-to-Machine, M2M) становятся заметным сегментом рынка мобильной связи. Основные сферы применения M2M — мониторинг транспорта, организация систем безопасности, а также удаленная передача данных от банкоматов и платежных терминалов.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ИТ-ПОСТАВЩИКАМИ

44 Обретение компетенций

Николай Смирнов

Проект завершен, система внедрена и недальновидный заказчик оказывается перед непростым выбором: остаться наедине с ней, платить за ее поддержку консультантам или принимать в штат дорогостоящих экспертов. Какие действия предпринять, чтобы знания не ушли из компании вместе с внедренцами?

УПРАВЛЕНИЕ ИТ

48 Меню для бизнеса

Константин Поляков

Каталог ИТ-услуг — это основа для диалога с бизнесом о качестве и объемах ИТ-поддержки, бюджетировании, планировании, расчете стоимости и необходимых ресурсах.

51 Проактивность
в противовес
сложности ИТ

Наталья Дубова

Автоматизированный контроль всей цепочки операций в расчетной системе позволил банку «ВТБ» заблаговременно реагировать на ИТ-проблемы, практически неизбежные при том уровне сложности ИТ-инфраструктуры, которой обладает этот второй по размерам

54 ИТ-отделам нужна
смена ориентиров

Дэвид Кэннон

Могут ли ИТ-руководители каким-то образом избежать неразрешимого конфликта между необходимостью снижать расходы и одновременно потребностью повышать результативность и уровень инноваций в бизнесе и ИТ?

УПРАВЛЕНИЕ
ИТ-ПЕРСОНАЛОМ56 Время менять модель
управления!

Александр Козлов

Модели управления в организациях в основном отражают укоренившийся порядок ведения бизнеса. Это плохая практика. Новая модель управления многократно повысила надежность работы ИТ-сервисов и сделала работу привлечательной для талантливых сотрудников.

CSO

60 Заслониться от жулика

Михаил Зырянов

Мошенничество — серьезная угроза для очень многих организаций. Противостоять ей можно, только объединив усилия бизнеса, подразделений ИТ и служб информационной безопасности.

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: 15.10.2012

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 Октябрь



Рынок высоких технологий

ИТ в здравоохранении растет благодаря телемедицине

Как известно, в России ИТ объявлены важным компонентом развития медицинского сектора и являются приоритетной областью для инвестирования. Российское правительство приняло программу развития здравоохранения до 2020 года.

Именно эти инициативы и уже существующие проекты во главе с телемедициной обеспечат рост рынка электронных систем здравоохранения.

Тем не менее, как подчеркивают аналитики Frost & Sullivan, в настоящее время уровень развития ИТ-инфраструктуры на российских предприятиях сферы здравоохранения остается низким, хотя ситуация и изменилась к лучшему. По данным Министерства здравоохранения РФ, в 2009 году лишь 20% российских медицинских учреждений имели в своем распоряжении современные ИТ-системы, причем в среднем на пять сотрудников приходился один компьютер.

Однако в последние годы расходы на ИТ росли стремительно, и эта тенденция сохранится. В 2010 году общий объем расходов на ИТ в здравоохранении составил 310 млн долл. К 2017 году, как ожидается, он достигнет 882 млн долл. при среднегодовом темпе роста 16%.

Одним из основных препятствий для дальнейшего развития ИТ в этой

области является отсутствие законодательной базы, которая регулировала бы нормы и стандарты электронных систем здравоохранения. Это порождает противоречие: с одной стороны, государство заявило о необходимости внедрять элементы ИТ в медицинских учреждениях; с другой стороны, действующее законодательство не допускает применения подобных решений. Есть еще несколько серьезных факторов, сдерживающих внедрение новых ИТ-систем в здравоохранении, — это недостаток покупательной способности большинства учреждений, отсутствие у медперсонала необходимых навыков, слабое понимание преимуществ внедрения подобных решений.

На сегодняшний день в России функционирует свыше 300 медицинских информационных систем. Из-за отсутствия стандартов обмена информацией их внедрение выполняется неупорядоченно, многие используемые приложения несовместимы друг с другом. Проблемы совместимости не позволяют в полной мере раскрыть потенциал имеющихся решений.

Одно из наиболее быстро развивающихся направлений — это телемедицина. Основными движущими факторами ее развития становятся развитие широкополосного доступа в Интернет и ресурсоэффективность. Данная форма оказания медицинских услуг в основном

используется для телеконсультаций и диагностики.

Безопасность не зависит от экономики

Мировой рынок средств компьютерной безопасности, включая программы, сервисы и сетевое оборудование, в 2012 году вырастет на 8% и достигнет 60 млрд долл. Как прогнозируют в Gartner, к 2016 году, несмотря на риск экономической нестабильности, рынок может достигнуть 86 млрд долл.

Аналитики полагают, что быстрее всего будут расти сегменты аутсорсинга служб безопасности, аппаратных шлюзов и средств управления событиями безопасности. Сильно влияет на развитие рынка спрос на облачные средства безопасности.

Подавляющее большинство опрошенных специалистов ожидают сохранения на прежнем уровне или увеличения бюджетов на обеспечение безопасности, и только 5% полагают, что по итогам 2012 года они сократятся. Увеличения бюджетов несколько чаще ожидают представители развивающихся рынков. Это связано, как считают аналитики, с продолжающимся в США и Европе финансовым кризисом, который в меньшей степени затронул рынки средств компьютерной безопасности Бразилии, Китая, Индии и других развивающихся стран.



НЕ
ПРОПУСТИТЕ

Высшие курсы ИТ-директоров

22–26 октября

Москва

Российский союз ИТ-директоров (СоДИТ)

www.cioacademy.ru

«Код информационной безопасности»

Конференция

25 октября

Челябинск

«Экспо-Линк»

<http://expolink-company.ru>

«Современная ИТ-стратегия»

Семинар

31 октября

Москва

ВВЦ, павильон 70

Издательство «Открытые системы»,

компания «ИТ-экспо»

www.ospcorp.ru

Третий Московский суперкомпьютерный форум (МСКФ)

Форум

1 ноября

Москва

ВВЦ, павильон 69

Издательство «Открытые системы»

www.ospcorp.ru

Softool-2012

Выставка

30 октября – 2 ноября

Москва

ВВЦ, павильон 69

Компания «ИТ-экспо»

www.softool.ru

Revenue Assurance, Fraud & Risk Management 2012

Конференция

1 ноября

Москва

Radisson Blu Belorusskaya Hotel

SVM Media & Events Group

revassurance-forum.com

«Информационные технологии в промышленности»

Конференция

8–9 ноября

Набережные Челны

«ИТ-парк»

Клуб ИТ-директоров Республики Татарстан,

Технопарк в сфере высоких технологий

«ИТ-парк»,

Клуб ИТ-директоров промышленных предприятий

www.tatcioclub.ru

«Код информационной безопасности»

Конференция

15 ноября

Нижний Новгород

«Экспо-Линк»

expolink-company.ru

«Smart Grid & Metering. Интеллектуальные сети и системы измерений»

Форум

15 ноября

Москва

Radisson Blu Belorusskaya

SVM Group при организационной поддержке

компания Connectica Lab

smartgrid-forum.com

на правах рекламы

ИТого

Техника безопасности



Утечки из-за разгильдяйства

Большинство утечек данных вызвано «бытовыми» причинами — утерей или кражей носителей данных, а также просто неподобающим обращением пользователей с корпоративной информацией. Как показало исследование, проведенное Forrester, умышленные действия — атака извне и целенаправленная кража информации — распространены гораздо меньше, хотя именно они приносят наибольший ущерб. Как легко заметить, действия сотрудников, умышленные или неумышленные, лежат в основе подавляющего большинства инцидентов.

Разумеется, все расширяющееся использование мобильных устройств, а тем более — своих собственных, ухудшает статистику. Многие организации формируют политики их защиты, но не имеют инструментов для реализации созданных правил на практике. Например, половина опрошенных обеспокоены потенциальными последствиями краж мобильных устройств, а 39% — отсутствием DLP-систем для них.

Пока петух не клюнул

Организации все больше придерживаются превентивного подхода к обеспечению безопасности. Как выяснили аналитики Coleman Parkes, в 71% компаний специалисты по безопасности на равных участвуют в совещаниях

первых лиц компании. Кроме того, отмечен рост использования методов анализа: 82% указали, что изучают возможность внедрения решений по управлению информацией и событиями безопасности (Security Information and Event Management, SIEM).

Тем не менее до сих пор мерам безопасности, применяемым в ответ на появление брешей, уделяется больше внимания, чем превентивным. В частности, свыше 50% респондентов признались, что тратят на них больше времени и денег. Во многом это вызвано невысокой зрелостью: стратегию управления информационными рисками имеют меньше половины респондентов, а 53% составляют отчеты вручную или вообще не занимаются соответствующей оценкой угроз.

Опрошенные руководители выразили озабоченность по поводу того, что новые технологии создают более сложные проблемы безопасности, с которыми компании еще не сталкивались. Острое беспокойство по-прежнему вызывают облачные вычисления, но это, скорее, связано с недостаточной информированностью, чем с самими технологиями. Большинство респондентов признались, что особые сложности в связи с использованием облачных сервисов обусловлены непонятными для них требованиями в отношении безопасности или покупкой сервисов без предварительного изучения всех доступных предложений.

Управление



Поиск будет непростым

Планы ИТ-руководителей относительно найма персонала стали более оптимистичными по сравнению с прошлым кварталом. Как показало исследование, проведенное Robert Half Technology, 9% ИТ-руководителей в IV квартале планируют расширение штата, а 6%, напротив, говорят о сокращениях.

Для ИТ-департаментов, планирующих расширение, поиск специалистов

может стать непростой задачей, и 54% ИТ-директоров это признают. Наиболее востребованными специальностями, исходя из результатов опроса, являются администраторы сети, администраторы базы данных и специалисты поддержки.

К слову, ИТ-специалисты вовсе не являются лидерами по востребованности. Их существенно опережают специалисты по продажам и развитию бизнеса, юристы и маркетологи.

Бизнес и технологии



В Больших Данных ищут смысл

Несмотря на все перспективы Больших Данных, главной проблемой для компаний остается поиск их применения. Действительно, поставщики решений и аналитики обещают от использования Больших Данных огромные преимущества. Однако опрос, проведенный американской редакцией Computerworld, показал, что бизнес-руководители не просто не имеют понятия о том, как эти данные можно использовать, — они даже не могут сформулировать свои пожелания ИТ-службам.

За несколько последних лет поставщики решений инвестировали огромные средства в технологии сбора, хранения, анализа гигантских объемов структурированных и неструктурированных данных. Созданные инструменты реально работают, поэтому проблема вовсе не в технологиях, а в монетизации собираемой информации.

Вероятно, чтобы произошли какие-то сдвиги, нужно изменить образ мышления. Похожая ситуация некоторое время назад наблюдалась с традиционными аналитическими системами. Пожалуй, ИТ-подразделениям имеет смысл выступать в роли просветителей, показывать примеры использования Больших Данных в бизнесе. Такие примеры могут сыграть очень важную роль: до многих вещей люди без должного технического образования просто не смогут додуматься.

В целом настроение респондентов переключается с результатами недавнего опроса, проведенного TheInfoPro. Согласно ему, большинство компаний не строят никаких планов относительно Больших Данных исключительно потому, что не видят сценариев их использования.

Пять правд про облака

У компаний по-прежнему много путаницы относительно сути облачных технологий. Аналитики Gartner решили развеять пять наиболее распространенных заблуждений.

Облако — это не только виртуализация. Использование на сервере

гипервизора не порождает частного облака. Хотя виртуализация и является ключевым компонентом облачных вычислений, помогая разделять и объединять ресурсы, она не обеспечивает двух других характеристик облака: самообслуживание и масштабируемость.

Облако — это не только средство экономии. Одна из главных ошибок ИТ-департаментов — обращение к облачным технологиям исключительно с целью сокращения издержек. Действительно, такой эффект возможен, но главной целью должно быть все-таки увеличение гибкости и масштабируемости сервисов.

Частное облако не всегда располагается в ЦОД его владельца. На самом деле тип облака не определяется его местоположением. Многие поставщики предлагают частные облака в собственных ЦОД, подразумевая, что все ресурсы этого облака посвящены единственному заказчику, а не делятся между многими.

Частное облако — это не только IaaS. Все остальные формы облаков в его рамках тоже возможны. Более того, именно такой подход подразумевает коренные изменения в предоставлении ИТ-сервисов.

Частное облако со временем может превратиться в гибридное или даже публичное. Более того, так произойдет с большинством компаний. Частное облако становится первым шагом для многих компаний, позволяя избежать многих проблем (реальных или надуманных), связанных с публичными облаками. Однако рынок меняется, предложения становятся более зрелыми и через некоторое время отдельные сервисы будет выгодно приобретать извне.

Открытая альтернатива

Компаниям, желающим заменить старые ИТ-системы, следует обратить внимание на вариант открытого ПО, рекомендует Amadeus IT Group. Хотя этот вариант непростой и трудоемкий, он представляет собой реальную альтернативу. Технологии Open Source достигли достаточной зрелости, чтобы использоваться даже в бизнес-критичных приложениях.

Во-первых, на открытых технологиях выросло новое поколение талантливых программистов, которые предпочитают их проприетарным решениям. Другое преимущество заключается в снижении стоимости владения приложениями на протяжении их жизненного цикла. Хотя лицензии на Open Source обычно бесплатны, компании вынуждены платить за поддержку и развитие систем. Целесообразность различных проектов должна рассматриваться индивидуально, но считается, что вполне возможно добиться экономии 20%.

Переход не всегда дается малой кровью. Во многих случаях компания вынуждена содержать два штата разработчиков — один для поддержки старой системы, другой — для разработки новой. Впоследствии речь идет о переучивании специалистов на новые технологии, что также требует инвестиций. Важно, чтобы руководство компаний имело реалистичные ожидания относительно сроков и бюджета проекта.

Источник преимуществ и рисков

Более половины компаний обеспечивают мобильный доступ сотрудников к бизнес-приложениям. Как показали результаты исследования “State of Mobility 2012”, проведенного Symantec, 59% сотрудников компаний используют смартфоны и планшеты для работы с бизнес-приложениями. Значительно большее число — 86% — применяют мобильные устройства для доступа к электронной почте. Как подчеркивают эксперты, использование мобильных устройств, в том числе собственных, вполне оправданно и дает значительные преимущества с точки зрения роста эффективности. Тем не менее такой подход требует решений, позволяющих управлять устройством и разделять корпоративную и личную информацию.

В 41% компаний признают, что мобильные устройства представляют собой один из основных источников рисков — от потери и кражи устройств до неавторизованного доступа к корпоративным ресурсам.