

Андрей Педоренко,
CIO компании «Альфа-Страхование»

**Построить
сервисы будущего**

Мобильный гардероб СІО

текст: Алексей Комов

Большинство предприятий переживают период тотальной «мобилизации»: один за другим их сотрудники все интенсивнее используют в повседневной работе персональные мобильные устройства, без которых многие бизнес-процессы уже трудно себе представить. Это явление не миновало и ИТ-директоров, которые, с одной стороны, должны контролировать и упорядочивать этот стихийный процесс, а с другой — сами являются активными пользователями современных гаджетов.



В струе

Явление BYOD (Bring Your Own Device — «принеси свое собственное устройство») и его всевозможные производные уже набрали оскмину аналитикам ИТ-рынка — на эту тему в последние годы не говорит разве что ленивый. Тем не менее вопрос до сих пор не утратил ак-

туальности — конца и края всеобщей «мобилизации» все еще не видно. По оценке Ираиды Пасечник, директора по продажам группы «Астерос», мобильные технологии имеют очень высокий потенциал на российском рынке: экономическая ситуация тормозит развитие ИТ-отрасли в целом, но при этом популяр-

ность мобильных приложений в корпоративном секторе растет. «Основное преимущество современных технологий — они дают мобильность. А учитывая темп жизни и требования бизнеса, нужно иметь возможность выполнять свои задачи оперативно в любом месте и в любое время», — подчеркивает Дми-

трий Тепляков, ИТ-директор «Донбасс Арена».

По словам Марины Морозовой, менеджера по развитию бизнеса Orange Business Services в России и СНГ, в среде мобильных приложений лидерами спроса остаются такие базовые инструменты повседневной работы, как почта, календарь и средства обмена сообщениями. При этом вектор «мобилизации» постепенно смещается в сторону более взыскательных пользователей, которым необходим мобильный доступ к таким инструментам, как CRM-системы, средства бизнес-аналитики, клиентские порталы, корпоративные социальные сети, и другим бизнес-приложениям.

«Как производитель мобильных решений в области управления мобильным персоналом, мы видим три основных тренда: желание более оперативно управлять компанией, видеть загруженность работников (и, соответственно, узкие места в своих возможностях) и получать оперативные и наглядные данные об итогах деятельности как отдельных сотрудников, так и целых подразделений для создания достоверной отчетности. Кроме того, в решения подобного класса встраиваются мотивационные механики геймификации, которые значительно повышают производительность мобильных работников за счет бонусов наиболее старательным членам коллектива. Заодно продолжает набирать обороты тема “личного помощника” — то есть приложения для сотрудника должны быть подстраивающейся под него системой. Для этого исполь-

зуются технологии искусственного интеллекта», — рассказывает Марк Беленький, директор по развитию бизнеса и продажам ClickSoftware в России и СНГ.

Не менее важным трендом развития рынка мобильных приложений для корпоративных задач становится их доступность. «Если раньше внедрение мобильных технологий могли себе позволить только крупные компании, закупая дорогие системы или разрабатывая приложения под свои задачи, то теперь корпоративная мобильность активно идет в средний и даже малый бизнес. На рынке появляются недорогие мобильные сервисы для предпринимателей, выгоды от которых очевидны: за счет оперативного доступа к информации сокращается длительность привычных бизнес-процессов,

повышается качество принятых решений, улучшаются коммуникации», — подчеркивает Екатерина Дмитриева, руководитель офиса мобильных решений компании «Первый БИТ».

Must have

Современные мобильные приложения позволяют выстроить системы управления производством, документооборотом, финансами, логистикой, маркетингом, кадрами, при этом все задачи решаются намного быстрее и проще, поскольку каждый процесс находится в прямом смысле на ладони. «Однако у СІО крупных компаний нет потребности в сборе аналитики по всем фронтам ввиду слишком большого объема информации. ИТ-директор — человек бизнеса, он ориентируется больше на эф-



Ираида Пасечник,
директор по продажам группы «Астерос»:

«Если раньше мобильные технологии позволяли использовать ограниченный набор базовых сервисов — почта, мессенджеры, IP-телефония, то теперь в тренде мобильная аналитика с обработкой текущих массивов данных по любому интересующему направлению бизнеса».



Сергей Горшенин,
начальник отдела информационных технологий
и телекоммуникаций ОАО «Светлана»:

«Для меня мобильность — это в первую очередь возможность оперативно решить вопрос, находясь при этом вне географического места возникновения самого вопроса. С этой точки зрения большую роль в мобильных приложениях играет возможность выполнения возложенных на них задач без наличия интернет-доступа».


Алексей Лукацкий,
бизнес-консультант по информационной безопасности компании Cisco:

«Учитывая большое количество совещаний, в которых мне, как сотруднику международной компании, приходится участвовать, я активно использую приложение Cisco WebEx Meetings, позволяющее проводить совещания даже из машины».

фективность автоматизации того или иного процесса. Для него важны мобильные сервисы документооборота, что сокращает бумажную рутину и повышает оперативность согласования и принятия решения», — убеждена Ираида Пасечник («Астерос»).

Кроме того, по мнению Екатерины Дмитриевой, руководителя офиса мобильных решений компании «Первый БИТ», работа СЮ немислима без информации о состоянии ИТ-инфраструктуры, поэтому первое приложение, которое он должен установить, — это приложение мониторинга доступности серверов, сайтов, телефонов и других элементов инфраструктуры, информирующее о неполадках в подконтрольных узлах.

Почта наше все

Несмотря на то что СЮ в массе своей ассоциируются с гуру в области самых современных технологий, большинство из них используют в повседневной работе простейший набор мобильных приложений, причем основополагающее среди них — электронная почта. По мнению Станислава Гумницкого, директора по ИТ компании Concept Group, этот

мобильный сервис столь же необходим для каждой компании, как и обычная офисная почта.

«Мои гаджеты работают под управлением Android, поэтому я пользуюсь виджетами календаря и почтового клиента для чтения корпоративной почты. Без них теряешь ощущение контроля за процессами, при этом вся необходимая информация всегда на экране, не надо куда-то кликать, чтобы ее увидеть», — отмечает Вячеслав Благирев, бизнес-партнер по технологиям банка «Открытие».

По словам Антона Думина, директора по ИТ ЗАО «АЭМ-тех-


Дмитрий Тепляков,
ИТ-директор «Донбасс Арена»:

«Мы используем клиенты удаленного рабочего стола для подключения к корпоративным системам документооборота, что позволяет любому менеджеру даже в отпуске быть в курсе событий».

нологии», электронная почта де-факто стала неотъемлемой частью практически всех бизнес-процессов компании, а потому входит в набор стандартных приложений для корпоративных устройств с любой операционной системой. С ее помощью сотрудники просматривают регулярную отчетность, уведомления о совершенных операциях, ведут согласование документов, ставят и выполняют поручения, подают заявки в Helpdesk, выполняют их или переносят сроки выполнения. При этом почтовое приложение тесно интегрировано с календарем, электронным документооборотом и другими корпоративными системами, входящими в стандартный набор большинства сотрудников.

«Мой основной мобильный инструмент — смартфон, в котором двумя ключевыми сервисами, используемыми мной для работы, являются, как это ни странно, обычная почта и календарь. Они позволяют мне всегда быть на связи и иметь возможность назначать встречи, не запуская laptop. И если почтовый клиент я использую встроенный, то для календаря остановился на приложении Week Cal, которое удобней, чем встроенный календарь. Третьим по «популярности» числится Cisco Jabber, позволяющий мне путешествовать с моим офисным телефонным номером, чатиться с коллегами, осуществлять видеозвонки и проверять голосовую почту. Большое количество задач и проектов, в которых я участвую, заставляет применять таск-менеджер, в качестве которого я выбрал

Применение облачных решений на сторонних платформах, а не у себя на площадке позволяет ИТ-руководителям снять с себя часть рутинной нагрузки и сосредоточиться именно на аспекте управления ИТ-процессами

OmniFocus», — делится опытом Алексей Лукацкий, бизнес-консультант по информационной безопасности компании Cisco.

«Несмотря на работу в сфере ИТ, я использую не очень большое количество мобильных приложений и сервисов. В целом набор вполне стандартный, к тому же его можно поделить на две части: личное и корпоративное. И тем не менее все направлено на решение одних и тех же задач: общение и взаимодействие, тайм-менеджмент, управление задачами и проектами», — резюмирует Сергей Горшенин, начальник отдела информационных технологий и телекоммуникаций ОАО «Светлана».

Как лучше

Несмотря на то что ИТ-руководители в целом довольны возможностями мобильных приложений, большинство считает, что в них есть над чем поработать. В частности, по мнению Антона Думина («АЭМ-технологии»), необходимо развивать офлайн-функционал, чтобы с приложениями можно было полноценно работать в условиях отсутствия мобильной связи. «Это сильно повысило бы результативность

работы и сгладило негативное отношение к ним, которое возникает из-за сбоев, вызванных потерей связи с сервером», — отмечает он. — Пока же отсутствие такого функционала служит основной причиной выполнения части операций посредством электронной почты». Кроме того, по словам Вячеслава Благирева (банк «Открытие»), мобильным приложениям крайне недостает стабильности в работе.

«В смартфоне меня смущает размер, который не позволяет

нормально пользоваться клавиатурой и набивать большие тексты — статьи, заметки для корпоративного блога, отвечать на длинные письма. Существуют различные приложения для распознавания голоса и трансляции его в текст, но они плохо работают с русским языком — я перепробовал многие и пока не смог остановиться ни на одном», — констатирует Алексей Лукацкий (Cisco).

Еще одно ограничение связано с отсутствием возможности просто и удобно использовать



Вячеслав Благирев,
бизнес-партнер по технологиям банка «Открытие»:

«Сервисы Outlook Mobile Access и Outlook Web Access фактически стали корпоративным стандартом для нашей компании во многом благодаря удобству технологий Microsoft».



Станислав Гумницкий,
директор по ИТ компании Concept Group:

«Как показывает практика, мобильные решения стоят дорого, а соответствующий экономический эффект от их использования в лучшем случае весьма туманен, поэтому на данном этапе я отношусь к этому явлению скептически».

электронную цифровую подпись (ЭЦП) в любом приложении. «Мы все больше говорим об электронных подлинниках документа, и процессы согласования и подписания таких документов давно уже пора перенести на мобильные устройства. Но, к сожалению, текущие реализации мобильных приложений, как и конфигурации устройств, не дают нам такой возможности», — сетует Антон Думин.

По прогнозу Дмитрия Теплякова, ИТ-директора «Донбасс Арена», мобильные приложения никогда не станут полноценной заменой программ для настольных ПК, поскольку при всем желании набрать документ со сложной разметкой на телефоне или планшете очень трудно, не говоря уже о невозможности полноценной мобильной работы в системах проектного управления или бухгалтерского учета.

Мобильная эволюция

По мнению Марины Морозовой (Orange Business Services), среди современных СІО споры о том, допускать ли смартфоны и планшеты сотрудников к корпоративным ресурсам, смени-



Марина Морозова,
менеджер по развитию бизнеса Orange Business Services в России и СНГ:

«Существующие на рынке решения позволяют обеспечить централизованное управление мобильными устройствами и обезопасить контент».

лись поиском бизнес-решений: как централизованно применять настройки и политики безопасности, как поддержать разные платформы и концепцию BYOD, как отделить корпоративный контент от личного и обезопасить его. Для ужесточения контроля над применением личных устройств некоторые организации ограничивают BYOD.

Кроме того, появляются новые разновидности BYOD — такие, как NYOD (here's your own device — «вот ваше устройство») или CYOD (choose your

own device — «выберите себе устройство»). Популярная концепция EMM (Enterprise Mobility Management) обеспечивает принципиально новый уровень интеграции персональных устройств в корпоративную среду. Помимо управления мобильными устройствами (Mobile Device Management, MDM), корпоративная стратегия мобильности подразумевает управление приложениями (EAM — Enterprise Application Management) и информацией (EIM — Enterprise Information Management). Объединение этих трех концепций обеспечивает СІО полноценный контроль над всеми мобильными процессами.

По мнению Марка Беленького (ClickSoftware), с ростом показателей «мобилизации» СІО должны уделять куда больше внимания безопасности хранящейся в организации информации. Когда у каждого сотрудника есть личный мобильный гаджет, велик риск утечки важных данных. В этих условиях становится жизненно необходимым внедрять MDM-системы. Кроме того, с ростом использования мобильных устройств в корпоративной среде возрастает нагрузка на ИТ-ресурсы организации. И здесь роль СІО состоит в обеспечении мощностей для стабильной работы всех корпоративных приложений. Применение облачных решений на сторонних платформах, а не у себя на площадке позволяет ИТ-руководителям снять с себя часть рутинной нагрузки и сосредоточиться именно на аспекте управления ИТ-процессами.



Марк Беленький,
директор по развитию бизнеса и продажам ClickSoftware в России и СНГ:

«Как производитель мобильных решений в области управления мобильным персоналом, мы видим три основных тренда: желание более оперативно управлять компанией, видеть загруженность работников и получать оперативные и наглядные данные об итогах деятельности как отдельных сотрудников, так и целых подразделений для создания достоверной отчетности».

«Использование нестандартных устройств или программ — это всегда головная боль для ИТ-подразделения и, как следствие, для ИТ-руководителя. Политики BYOD крайне мало где применяются: как правило, это просто отдается на откуп самим сотрудникам. Вот они и приобретают самые разнообразные устройства, а затем обращаются к нам с различными проблемами. Поэтому, конечно же, я, как ИТ-руководитель, выступаю за принятие корпоративных стандартов на предприятии, но при этом прекрасно понимаю, что обязать сотрудника покупать только определенную модель телефона не всегда возможно, а делать это за счет компании может быть дорого. В результате обычно все сводится к чему-то среднему: компания не тратит деньги на покупку единого типа устройств, но и не ограничивает сотрудников, оставляя им право выбора. В итоге весь этот зоопарк падает на ИТ. Выходом в данной ситуации может быть рекомендация сотрудникам по вариантам приобретаемых устройств. Все равно они обращаются к нам за консультациями и мы подбираем им модели, с которыми не будет особых проблем в обслуживании», — рассуждает Дмитрий Тепляков («Донбасс Арена»).

Зло или благо?

Несмотря на то что использование сотрудниками собственных устройств ставит перед СЮ новые задачи, большинство из них относится к этому явлению позитивно. «Мобилизация сотрудников — это благо, ведь благодаря ей все они находятся

в единой информационной среде: нет отставаний в части транслирования информации и решений, все на телефонах и ноутбуках, повышается скорость обмена данными», — убежден Вячеслав Благирев (банк «Открытие»). Кроме того, по его оценке, использование мобильных устройств сильно удешевляет стоимость рабочих мест: сотрудники перестают быть привязанными к офису, все звонки переадресовываются, доступ во внутреннюю корпоративную сеть и к корпоративным ресурсам можно получить удаленно посредством мобильного Интернета. «Хочешь — работай за завтраком или за обедом, хочешь — из дома, твой офис всегда с тобой, под рукой. Признаюсь честно, я почти перестал сидеть на рабочем месте», — подчеркивает Вячеслав.

По мнению Антона Думина («АЭМ-технологии»), зада-

ча ИТ-подразделения состоит в том, чтобы сделать корпоративные информационные системы более доступными и удобными для пользователей, а мобильные устройства как нельзя лучше подходят для достижения этой цели. «Да, настройка и обновления самих устройств, а также различия между мобильными платформами и реализацией приложений для них, конечно же, увеличивают нагрузку на ИТ-персонал. Но при правильном подходе к настройке корпоративного шаблона для приложений и раздаче его посредством современных MDM-решений можно минимизировать как трудозатраты ИТ-подразделения, так и материальные ресурсы, выделяемые для реализации этих задач», — заключает он. ■



Екатерина Дмитриева,

руководитель офиса мобильных решений компании «Первый БИТ»:

«Если раньше внедрение мобильных технологий могли себе позволить только крупные компании, закупая дорогие системы или разрабатывая приложения под свои задачи, то теперь корпоративная мобильность активно идет в средний и даже малый бизнес».



Антон Думин,

директор по ИТ ЗАО «АЭМ-технологии»:

«Задача ИТ-подразделения состоит в том, чтобы сделать корпоративные информационные системы более доступными и удобными для пользователей, а мобильные устройства как нельзя лучше подходят для достижения этой цели».