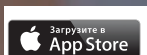


Директор

информационной службы



**КУДА ДВИЖЕТСЯ
ДОКУМЕНТООБОРОТ**

**ОБЛАКА
НА ДОВЕРИИ**

**ЛЕГКО ЛИ БЫТЬ
ЧЕСТНЫМ СІО**

ИЛЬЯ ЗЫРЯНОВ,
директор по ИТ
холдинга «Сибур»,
о выстраивании ИТ
«с человеческим лицом»

ИТ ВЫХОДЯТ ИЗ ТЕНИ

Облака на доверии

Облака для многих до сих пор ассоциируются в первую очередь с рисками. Тем не менее с вызреванием рынка ситуация постепенно улучшается. Качество услуг растет, и компании готовы мириться с частью рисков, приобретая более весомые для себя преимущества и участь взаимодействию с поставщиками. Все больше компаний отдадут в облака заметную часть своей инфраструктуры, ища оптимальные варианты организации ИТ-ландшафта. При этом главным вопросом становится не стоимость, а доверие поставщикам облачных сервисов.



В федеральной сети автосервисов «Белый сервис» инициатором полного вывода инфраструктуры в облака стало руководство компании, оно отстояло проект, несмотря на серьезное сопротивление ИТ-специалистов.

Перенос решений на платформе «1С» в облако был начат в 2009 году. Тогда в рамках проекта стояла задача по одновременному использованию информационной базы многочисленными розничными подразделениями, которые открывались по всей стране. В рамках этой задачи надо было быстро подключать и отключать пользователей, предоставлять им тестовый доступ. А потому и обратили внимание на облачные технологии. Впоследствии на принятие решения повлияло и то, что бизнес, нача-

тый в рамках группы «Рольф», был выделен в отдельную компанию. Стало понятно, что собственную инфраструктуру развивать бессмысленно, лучше ее развертывать сразу в облаке, чтобы, имея прозрачные расходы, видеть показатели компании.

В ЭКОНОМИЮ ПОВЕРИЛИ НЕ СРАЗУ

«Время было непростое, и сразу решили, что надо предоставлять как можно больше услуг нашим партнерам. Предоставление ими новых услуг розничным клиентам было своеобразной формой выживания», — вспоминает Олег Никишин, коммерческий директор компании «Белый сервис». Партнеры поняли преимущества этой модели и достаточно быстро согласились ее использовать.

Во главе угла стояла оптимизация бизнес-процессов внутри самой компании: упрощение занесения данных в систему, автоматизация отчетности для всех разношерстных розничных подразделений, сокращение времени сбора информации, а также получения ее менеджерами для последующей обработки и принятия решений.

Оптимизация затрат также была одной из ключевых целей, однако осознание этого наступило чуть позже. Проект начинали со словами «Давайте не разгонять бюджет и запускать проект в экономичном варианте».

«Мало кто верил, что облачная инфраструктура реально поможет сэкономить. В итоге, если говорить не только про оборудование, но и о людях, необходимых для его поддержки, мы

сэкономили, причем значительно — затраты сократились на 15–17%, — отмечает Никишин. Тем не менее главным эффектом следует считать быстрое подключение и скорость запуска новых сервисов для партнеров. Это стало ключевым преимуществом перед конкурентами.

Тогда уже шло сотрудничество с компанией «Первый БИТ» в рамках группы «Рольф», но гораздо важнее было то, что на тот момент она была единственной, кто смог предложить достаточно оперативное выделение информационных систем в облако. Понятно, что и определенное доверие к ней уже сложилось, а многие другие поставщики услуг не были уверены даже в принципиальной реализуемости проекта.

Сложнее всего было убедить ИТ-специалистов, которые высказывали сомнения в безопасности облачного сервиса и оправданной стоимости предлагаемых поставщиком услуг. Эти эмоции были вполне объяснимы: шла речь о том, что после перехода в облако некоторые сотрудники станут невосстановимыми. В итоге бизнес принял на себя все риски.

Как подчеркивает Никишин, подход аналогичен подписанию любого договора: есть риски, а есть преимущества, которые в результате получает компания. Руководитель, принимающий окончательное решение, берет ответственность на себя.

Разумеется, перевести бизнес-потребности в характеристики приобретаемой инфраструктуры далеко не просто, как и наоборот — перевести технические термины в язык, понятный «простым смертным».

«Специалисты “Первого БИТа” сумели сделать сложное простым для нас. Опыт внедрения “1С” у них уже тогда был большой, и команде специалистов удалось с максимальной точностью определить технические требования к инфраструктуре», — говорит Никишин. На этапе разработки системы начинали с минимального объема виртуальной среды, необходимого для разработчиков. По мере необходимости расширяли его в соответствии с растущими задачами.

Совсем немаловажным, а возможно, и ключевым вопросом было сопровождение арендуемой инфраструктуры. Вопрос, кто в дальнейшем ее будет обслуживать, вызвал ожесточенные дискуссии. Программисты, работав-

шие над развитием корпоративной системы, говорили, что имеет смысл делать это самостоятельно, но руководство компании настояло на том, что обслуживать инфраструктуру должен тот, кто ее создал. Качество сопровождения стало одним из ключевых факторов успеха. «Сейчас мы точно можем сказать, что услуги, которыми мы пользуемся, весьма надежны. И надежность — это ключевой параметр, который следует рассматривать при переходе в облако», — уверен Никишин.

Проект оказался настолько удачным, что в итоге в облако были переведены все используемые системы. Сначала это были просто решения «1С», и к ним были подключены около 20 компаний. В дальнейшем в облако были перенесены все интегрированные с корпоративной системой решения. Все программные продукты, поддерживающие работу 51 автосервиса федеральной сети, сейчас эксплуатируются в облаке. Эти решения интегрированы с «1С» для обеспечения единой точки доступа к ним. Речь идет о многих специализированных программах — например, о решениях по подбору запчастей, нормированию различных работ и т. п.

Что немаловажно, мощности для всех систем предоставляет именно системный интегратор. В рамках подключения решения для подбора запчастей поставщик пробовал развернуть его в своем облаке, обеспечив необходимую интеграцию. После четырех месяцев неудач решение было отдано в хостинг «Первому БИТу», тот его и запустил. Сейчас оно очень удачно встроено в корпоративную систему.

ГИБКОСТЬ КАК ПРЕИМУЩЕСТВО

«Белый сервис» предоставляет единые услуги для всей сети партнеров, поэтому так важны надежность и стабильность.

«Когда кто-то из партнеров говорит, что у них не запускаются какие-то службы и из-за этого они не могут обслужить клиентов, для нас это губительно. Партнер, само собой, долго терпеть не будет и спустя какое-то время начнет “смотреть на сторону”. Именно поэтому важна непрерывность ИТ-услуг, и в нашем случае облако реально помогло», — говорит Никишин.



«Сейчас мы точно можем сказать, что услуги, которыми мы пользуемся, весьма надежны. И надежность — это ключевой параметр, который следует рассматривать при переходе в облако»,
Олег Никишин, коммерческий директор компании «Белый сервис»

Разумеется, инциденты случались. Самый неприятный произошел в 2013 году сразу после новогодних праздников, когда в течение часа сервисы вообще не работали, а некоторые последствия ощущались даже на следующий день.

«Были бы подобные сбои в случае использования собственной инфраструктуры? Несомненно, — уверен Никишин. — В любом случае мы знаем, что есть телефон, по которому нам четко скажут, что случилось, когда будет устранена неисправность и какие меры предприняты, чтобы такое больше не повторилось».

Быстрота и гибкость компании — критически важные качества на нынешнем рынке.

«Белый сервис» как обладатель мастер-франшизы работает со многими партнерами, зачастую приходящими в бизнес из другой сферы, и мгновенное подключение услуг — это чуть ли не самое привлекательное, что партнеры видят в компании.

Если появляется новый поставщик, его услуги становятся доступ-

Почему облачный рынок не «взрывается»?

Несмотря ни на что, российские организации движутся в облака. Однако важно сделать несколько уточнений. Во-первых, даже аналитики сильно расходятся не только в прогнозах развития российского облачного рынка, но и в оценке текущего состояния. Во-вторых, долю отечественных облачных услуг в мировом масштабе пока можно назвать ничтожной. В-третьих, в России и в остальном мире тенденции принципиально разные: если за границей заказчики наиболее активно приобретают SaaS-решения, то у нас доля SaaS пока еще раза в два меньше, чем IaaS.

Есть и еще одна особенность. Зачастую «облаком» называют виртуализированные серверы внутри организации. Конечно, это неправильно, так как внутри организации невозможно обеспечить ни мгновенную эластичность, ни измеримость с оплатой по факту потребления. Либо серверные мощности и программные лицензии закупаются с избытком и значительную часть времени простаивают, либо получившаяся инфраструктура не может масштабироваться, чтобы в пиковые периоды удовлетворить спрос на вычислительные ресурсы или системы хранения.

Тем не менее популярность облачных решений растет, хотя масштаб роста не взрывной и экспоненциальный, а скорее степенной (с показателем степени где-то между 1 и 1,5). У такого сдержанного роста, думается, есть ряд причин, большинство из которых не связано с законодательными инициативами.

Облачные фобии

Во-первых, заказчиков пугает отсутствие гарантий. Речь даже не идет о том, что штрафные санкции в размере стоимости оплаченных услуг не сопоставимы с возможными потерями бизнеса в случае сбоев. Скорее, клиентов пугает возможность полной потери облачной инфраструктуры, как, например, в случае с CloudMouse, когда в марте 2015 года пользователи потеряли не только всю инфраструктуру, но и все данные и резервные копии.

Во-вторых, ценообразование на рынке публичных облаков далеко от совершенства. Поставщики уровня Amazon, Microsoft и Google предоставляют стандартизованную инфраструктуру по вполне понятным, хотя и не всегда привлекательным ценам. У российских провайдеров иногда можно найти более интересные цены на инфраструктурные сервисы, но и платформы, и приложения обходятся дороже, чем у мировых лидеров. Выход, который позволит обеспечить рост использования российских облаков, напрашивается: специализация российских провайдеров на предоставлении не вполне стандартных сервисов. Именно в этом направлении развиваются некоторые поставщики — например, СКБ «Контур» и «1С-Битрикс». Другие пытаются «догнать Америку» и построить «Российский Office», «Российский Lync» и т. п. Представляется, что этот путь абсолютно неверный: находясь в позиции догоняющих, мы никогда не обгоним лидеров. Какой, например, смысл в недавнем выпуске российского поисковика, когда в мире конкуренция на рынке поисковых систем уже давно закончилась и сейчас борьба идет между экосистемами сервисов и приложений? Еще важнее основное преимущество облаков — экономия на масштабах, а мировые масштабы, конечно, всегда будут больше российских.

Российские провайдеры смогли бы существенно увеличить объемы поставляемых облачных сервисов за счет построения порталов самообслуживания с нестандартными услугами, отсутствующими у зарубежных конкурентов. Можно говорить о предоставлении решений по модели «рабочее место как услуга» (Desktop as a Service), о сервисах, дающих возможность публикации приложений в гибридных средах. Но пока российские облачные провайдеры в основном делают акцент на предоставлении инфраструктуры — вот она лучше и продается.

В-третьих, облака обычно рекламируются как возможность перевести капитальные затраты в операционные. Но это нужно тем организациям, у которых нет ни собствен-

«Помимо значительного увеличения надежности, других бизнес-требований как таковых не было. В результате было принято решение в пользу более современной облачной технологии», Андрей Столяров, руководитель группы системного администрирования банка «ДельтаКредит»



ными сразу для всех. Если сеть выиграла крупный тендер на обслуживание автопарка, то работа с этим клиентом может быть оптимально распределена по территориальному признаку и тоже становится доступной всем партнерам. Без централизованной системы это сделать проблематично.

НАДЕЖНОСТЬ С МИНИМАЛЬНЫМИ ЗАТРАТАМИ

Типичным примером осторожной облачной стратегии является перенос в облако отдельных частей ИТ-инфраструктуры. В банке «ДельтаКредит» задумались об этом лишь недавно. Первой из перенесенных систем стала инфраструктура сайта, достаточно критичная к стабильности работы.

ных денег на строительство инфраструктуры, ни возможности взять кредит. Всем остальным нужно сравнивать «облачную» и «локальную» совокупную стоимость владения. Но вот культура ее расчета у большинства организаций отсутствует.

В прошлом году Финансовый университет при Правительстве РФ с помощью разработанной собственной ИТ-службой модели сравнения физической, виртуализированной и облачной инфраструктур помог нескольким крупным потребителям ИТ-услуг выбрать путь развития. Но, даже несмотря на то, что модель в виде Excel-файла была передана клиентам, малейшие изменения «вводных» заставляют заказчиков вновь обращаться к нам с просьбой помочь пересчитать варианты.

Есть и еще одна причина. Исторически между покупкой и арендой в России выбирают покупку. Если в мире чаще всего арендуют квартиры и ездят на такси потому, что это дешевле, то в России — потому что на покупку жилья или автомобиля не хватает денег. То же самое и с ИТ-инфраструктурой — значительное число потребителей ИТ-услуг приобретают инфраструктуру в собственность и самостоятельно развертывают в ней сервисы просто в силу того, что «свое надежнее».

Наконец, стоит отметить еще одну чисто российскую особенность — отсутствие потребности в переменных. Развернута инфраструктура, работают сервисы — и хорошо, зачем что-то менять? Цикл обновления долгий, и редко у кого все оборудование требует замены одновременно. Вот и не задумываются компании об изменении модели предоставления ИТ-услуг. А чтобы не возникало вопросов, называют «частными облаками» свои старые серверные помещения с виртуальными средами.

Заниматься своим делом

В 2011 году мы в Финансовом университете планировали развитие исключительно путем расширения собственных виртуализированных серверных мощностей и даже мечтали продавать образовательные ИТ-сервисы по модели SaaS. Но когда в 2012 году мы перевели в облака почту, видео-

конференц-связь и средства совместной работы, а в 2013-м начали внедрять облачное CRM-решение, то поняли, что лучше, когда «пирог печет пирожник, а сапоги тачает сапожник». Такого уровня доступности, как большой SaaS-провайдер, имеющий миллионы и десятки миллионов заказчиков, конечно, ни одна компания обеспечить не сможет. Другой вопрос, что SaaS-решения Microsoft, которые мы внедрили, Финансовому университету как образовательному учреждению предоставляются либо совсем бесплатно (Office 365), либо почти бесплатно (Dynamics CRM Online). Но, если бы цены для университета были такими же, как для бизнеса, возможно, мы бы поступились доступностью ради экономии.

В том же 2012 году мы начали экспериментировать с предоставлением студентам и преподавателям доступа из дома к университетским приложениям. Развернули у себя пилотное решение для виртуализации рабочих мест (Virtual Desktop Infrastructure, VDI) и обратились к облачным поставщикам с запросом об аренде облачной VDI. Разговор о ценах со всеми провайдерами начинался и заканчивался вопросом «А какой бюджет у вас заложен на это решение?», и мы поняли, что рынок пока еще не созрел до адекватных предложений не вполне стандартной инфраструктуры. За два года мы уяснили, что на самом деле, чтобы обеспечить доступ к приложениям из дома, виртуальные рабочие столы избыточны и достаточно публикации наборов приложений. Именно такой сервис сейчас мы развертываем в гибридном облаке Финансового университета и Microsoft Azure. В итоге: пока диалог с мировыми облачными провайдерами у нас получается, а с российскими, к сожалению, — нет.

Однако надо понимать, что, если ИТ-подразделение не выработает свою облачную стратегию, облака будут приобретаться бизнес-подразделениями и развиваться «в тени», руша корпоративную ИТ-архитектуру и приравнивая место ИТ-директора в организации к месту главного электрика или газовщика. Поэтому спрос на облака будет расти и определять предложение, трансформируя провайдеров облачных услуг.

— Владимир Соловьев, директор по ИТ Финансового университета при Правительстве РФ, VSoloviev@fa.ru

«Оборудование, поддерживающее работу корпоративного сайта, было довольно старым, для его обновления требовались значительные ресурсы. До сих пор мы не использовали виртуализацию систем и взвешивали, как поступить — приобрести новые серверы или перевести сайт в облако», — рассказывает Андрей Столяров, руководитель группы системного администрирования банка «ДельтаКредит».

Специалистам банка хотелось иметь масштабируемую по производительности и надежную платформу. Уже было несколько случаев нестабильной работы коммерческого ЦОД, размещавшего оборудование, что приводило к простоям сайта. Разумеется, такое в нынешних условиях недопустимо, поскольку очень страдает имидж банка как надежного партне-

ра. Руководство поставило задачу с наименьшими затратами свести подобные инциденты к минимуму.

«Мы проанализировали предложения облачных провайдеров и сравнили их со стоимостью услуг размещения собственных серверов в коммерческих ЦОД. В результате было принято решение в пользу более современной облачной технологии», — говорит Столяров. Вычислительные мощности были возвращены в облаке Softline. А поскольку стоимость облачных решений в России стала почти приемлемой, проект окупился довольно быстро — за полгода.

Сайт изначально существовал на внешней площадке, и, чтобы перевести его в облако, усилия потребовались минимальные. У ИТ-специалистов были данные о производительности старых систем, поэтому перевести их

в формат работы в облаке не составило большого труда. Помимо значительного увеличения надежности, других бизнес-требований как таковых не было.

Как и во многих финансовых организациях, одна из основных проблем работы в облаках — обработка и передача персональных данных клиентов. Однако на сайте банка «ДельтаКредит» подобная информация не хранится.

Облачное решение позволило обеспечить требуемую надежность без дополнительных затрат и ощутимых изменений в существующей инфраструктуре. Оценив преимущества облачных технологий, банк планирует и дальше использовать их в работе. Но, скорее всего, пока это будет внедрение новых сервисов, а не перевод в облака существующей инфраструктуры. **CIO.RU**