

Первые шаги в облако

Зарубежный рынок облачных сервисов — один из самых быстро-растущих сегментов ИТ-рынка. В России ситуация тоже динамично меняется.

ТЕКСТ
Натали Жилкиной

Если в 2011 году ИТ-директора допускали возможность обращения к услугам преимущественно частного облака, то сегодня использование сервисов в корпоративных целях из внешних облаков становится привычной практикой. Об этом рассказывают сами инициаторы таких проектов.

КРУПНАЯ КОМПАНИЯ

В компании Kimberly Clark приложение по управлению эффективностью работы с персоналом сегодня используется как услуга Success Factors из облака SAP. Каждый из 64 тыс. сотрудников компании подключен к этому облачному сервису. Он понадобился руководству компании для реализации миссии и стратегии. Система позволяет согласовать цели бизнеса и каждого сотрудника, отслеживать ход исполнения поставленных перед персоналом задач.

«Постепенно мы уходим от таких сервисов на собственной площадке, — комментирует Виталий Гершанович, менеджер по развитию персонала Kimberly Clark. — Необходимо множество ресурсов, большой штат специалистов, чтобы поддерживать подобные

службы в формате on premises. Для таких компаний, как наша, будущее — за облачными технологиями: именно там появляются новые решения и функционал. Это общий ресурс, который сразу же становится доступным всем компаниям».

Система управления эффективностью работы персонала — не единственное в этой компании приложение, использующееся из внешнего облака. Сотрудники отвечают на вопросы исследований вовлеченности, высказывают свое мнение о том, что в компании работает хорошо, а что можно улучшить. После этого появляются отчеты, на основании которых работа в Kimberly Clark с каждым днем становится все более привлекательной для сотрудников. Такие сервисы окупаются очень быстро, особенно если речь идет о крупном бизнесе.

— Возможно, в небольших компаниях, число сотрудников которых составляет несколько сотен человек, использование подобных сервисов не было бы столь эффективно, — рассуждает Виталий Гершанович. — И, наверное, такие цели, как стандартизация бизнеса или согласованность задач, перед подобными компа-

ниями не стоят. Но если 64 тысячи человек идут в разных направлениях, если они не работают по единым стандартам, то для компании это может означать хаос, потерю доли рынка и дохода. И если небольшие бизнесы, в принципе, хорошо управляются и без таких решений, то для крупных компаний это уже стало обязательным элементом корпоративной культуры.

Гришанович сообщает, что в следующем году в компании планируется перевести ряд процессов — кадровое делопроизводство, администрирование, расчет зарплаты — на облачный сервис WorkDay. «У нас принято считать, что своя квартира всегда лучше, чем съемная, — комментирует ситуацию Виталий Гершанович. — А на Западе количество собственников жилья не растет такими темпами, как в России. Большинство людей очень мобильны, они могут свободно перемещаться по миру и не отягощать себя заботами о собственных апартаментах. Но, возможно, придет время, когда и мы будем жить подобным образом, не стремясь к приобретению своей недвижимости, поскольку зачастую это неоправданно дорого».

■ **ЕСЛИ НЕБОЛЬШИЕ БИЗНЕСЫ**, в принципе, достаточно хорошо управляются и без таких решений как единая система управления эффективностью работы персонала, то для крупных компаний это уже стало обязательным элементом корпоративной культуры.



ЗАДАЧИ РАЗНОГО ПЛАНА

Сервисы из внешних облаков используют и в Фонде развития Центра разработки и коммерциализации новых технологий «Сколково», но о применении стандартных подходов здесь речь не идет, поскольку Фонду приходится решать весьма разноплановые задачи.

— Наши функциональные потребности лежат в трех областях, поясняет Михаил Берман, ИТ-директор Фонда «Сколково». — Среди них есть более или менее традиционные бэк-офисные задачи, такие как материальный учет, финансы, персонал, а также документооборот, workflow — словом, классика любой организации. Вторая сфера тоже вполне понятная — это масштабное строительство, где есть устоявшиеся стандарты и где с точки зрения автоматизации велосипед изобретать не нужно. А третья область — это взаимодействие нашей организации с участниками проектов в «Сколкове». И здесь количество задач огромно: каждый месяц появляются новые идеи, реализуются новые проекты. Комплекс задач этого направления не укладывается в традиционные рамки и порой с трудом поддается формализации.

Брать сервис из облака или нет — этот вопрос, по словам Ми-

хаила Бермана, для специалистов Фонда «Сколково» вторичен. Первичным же является оптимальное сочетание функциональности, легкости, скорости внедрения и экономических параметров. «На мой взгляд, далеко не всегда облачные услуги выигрывают по совокупности всех этих факторов, — уточняет Берман. — Если приведенный выше критерий склоняет нас в пользу об-

лачный ЦОД в «Сколкове» пока не спешат строить. «Во-первых, это не выгоднее, чем работать в облаках, — поясняет Берман. — Задачи в Фонде приходится решать разнообразные, а строить под это инфраструктуру дорого. Мы ищем то, что доступно. При этом интеграционных проблем не возникает: современные технические средства позволяют интегрировать облач-



Система управления эффективностью работы персонала — не единственное приложение в компании Kimberly Clark, которое используется из внешнего облака

лачного сервиса, мы на нем останавливаемся. Но не потому что он облачный, а потому что оптимальный с точки зрения названных параметров».

Из облаков Фонд «Сколково», например, использует CRM-систему как сервис Salesforce. Но в целом услуги SaaS здесь приобретают не у одного поставщика облачных сервисов. Фонд берет на рынке ровно то, что ему нужно, и у того, у кого выгодно. При этом собст-

венные сервисы с другими системами. Большое преимущество заключается в том, что не технологии определяют наши решения, а целесообразность».

В перечне сервисов, которые Фонд получает из облака, — преимущественно услуги IaaS на базе аутсорсингового дата-центра. Службы PaaS пока со стороны «Сколкова» не востребованы, но Михаил Берман не исключает, что Фонд к этому еще придет. Пра-

ктируется интеграция сервисов из разных облаков. Примером может служить облачное приложение Success Factor, которое является собственностью SAP.

На вопрос, что мешало самим реализовать подобные сервисы, Михаил отвечает так: «Раньше мы сравнивали плюсы и минусы между разработкой собственной системы и приобретением у разработчика какого-то промышленного корпоративного решения. Я был сторонником второго подхода как более эффективного и профессионального. Сейчас есть еще и третий путь — облачный сервис. Получается, что это еще более эффективно по тем параметрам, которые я назвал выше. Для организаций ограниченного масштаба, нуждающихся в широких функциональных потребностях, это открывает возможность получить ресурс за разумные деньги».

ИЗ ЛЮБОЙ ТОЧКИ

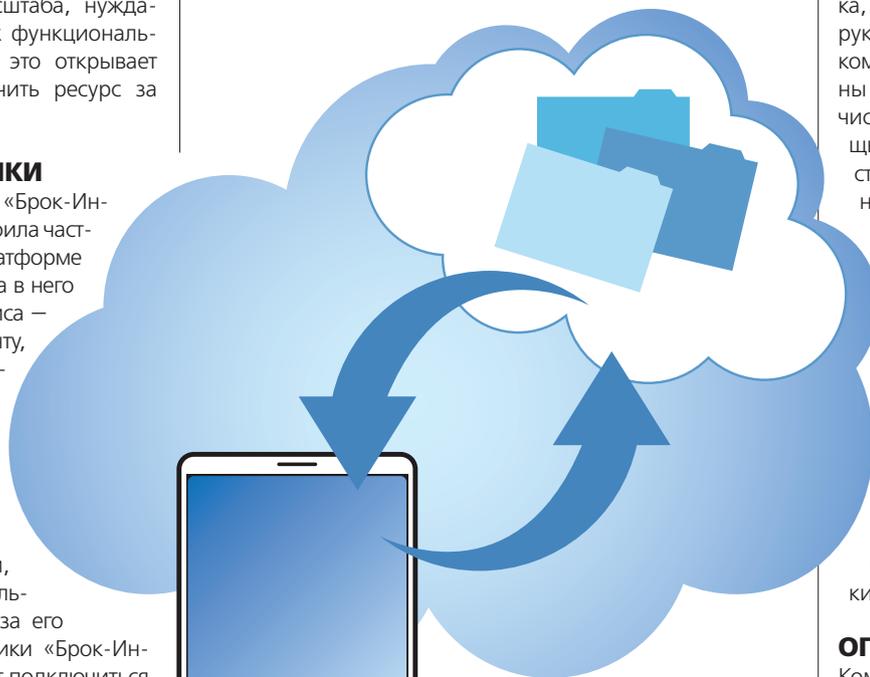
Компания «Брок-Инвест-Сервис» построила частное облако на платформе Microsoft и перевела в него три ключевых сервиса — электронную почту, систему оперативного управления АСУ БИС и доменный доступ к серверным дискам. Электронная почта сегодня доступна всем сотрудникам, находящимся не только в офисе, но и за его пределами. Работники «Брок-Инвест-Сервиса» могут подключиться к этой службе из любой точки, где есть доступ в Интернет.

У сервиса оперативного управления потенциально около 100 активных пользователей, из которых 60 работают в московском офисе и 14–15 — в региональных. Реально сегодня доступ имеет 23 сотрудника. Пользователи системы оперативного управления ведут заявки, договоры, закупки; им доступна оперативная аналитика, обновляемая трижды в сутки.

Главным условием успешного построения частного облака Владимир Стопченко, ИТ-директор металлопроцессинговой компании «Брок-Инвест-Сервис», считает наличие толкового системного инженера: «В нашей компании такой есть. Проконсультироваться

по существу на стороне нам практически не удалось: на российском рынке эта область — для первопродцев».

С переводом указанных служб в облако сотрудники «Брок-Инвест-Сервиса» получили настоящую мобильность. «Недавно у одной из сотрудниц отдела продаж обострились семейные обстоятельства, — рассказывает Стопченко. — Мы предоставили ей сертификат для работы с домашнего ноутбука, и она полноценно справляется со своими обязанностями в удаленном режиме: выставляет счета и по нашему же факс-серверу отправляет их клиентам точно так же, как делала это в офисе».



В качестве следующего шага Владимир рассматривает перевод в облако сервиса IP-телефонии: «Мы хотим, чтобы каждый менеджер, где бы он ни находился, мог связаться по IP-телефонии с любым сотрудником во всех наших офисах, используя лишь внутренний трехзначный номер. Междугородные разговоры через офисную АТС по интернет-трафику, во-первых, дешевы, а во-вторых, удобны».

Сегодня в «Брок-Инвест-Сервисе» не считают необходимыми сервисы из публичных облаков или их комбинацию с частными, но и не исключают такой возможности. Дело в том, что компания закупает полный комплект лицензий на виртуальные машины, поэтому вопрос

о размещении сервисов в публичных облаках с соответствующими лицензионными отчислениями пока не стоит. «Но мы допускаем такой сценарий, — говорит Владимир Стопченко, — если какой-то интересный сервис, который может значительно улучшить результаты бизнеса, будет предоставлен кем-то из ведущих провайдеров».

НОВОЕ НАПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСА

В компании AGC Glass появилось новое направление бизнеса — розница: мелкооптовая продажа стекла, установка и замена стекол. Эти направления требуют создания сайтов.

«Эту услугу мы берем из облака, — поясняет Сергей Тихончук, руководитель ИТ-департамента компании. — Потому что вынуждены взаимодействовать с большим числом внешних компаний с помощью Интернета, а «тяжелые» средства организации такой работы нам не подходят: нужно приложение, которое обеспечивало бы доступ для всех. И в этом смысле SaaS-предложение basepad@camp.com из облака удобно. Не надо заботиться о его обновлении, не надо обеспечивать интероперабельность со всеми прочими системами: у провайдера это уже все сделано. Минус, правда, все-таки есть — полное отсутствие кастомизации. Но замены этой модели доставки сервисов я не вижу».

ОПРОБОВАНО НА СЕБЕ

Компания Allware является партнером Microsoft и в своей работе не только сама использует облачные сервисы Microsoft 365 Office и Azure, но и предлагает их своим заказчикам как реселлер.

«Приобретение сервиса из облака и самостоятельная реализация этого же сервиса — совершенно разные вещи, — считает Сергей Савинов, генеральный директор Allware. — Сегодня интерес к облакам в основном проявляют руководители компаний, а не ИТ-директора. Не СIO, а CFO приучены смотреть сразу в корень всех затрат, и они видят преимущества этой модели по сравнению с традиционной, особенно для России. Финансовая часть обычно проблем не вызывает, здесь все очевидно».

Заказчики Allware приобретают облачные сервисы Microsoft и в качестве основных, критичных бизнес-приложений, и для развертывания тестовых зон. Под критичным бизнес-приложением Савинов подразумевает в том числе корпоративную почту. «Что же касается Azure, — комментирует он, — то здесь очень удобно разворачивать тестовые платформы, которые потом можно в любой момент закрыть, без необходимости сначала приобретать для этого технику, а потом думать, куда ее девать».

Как правило, заказчики, которые обращаются в Allware, уже прошли этап сравнения финансовых выгод облачного сервиса, их интересует не расчет, а техническая реализация и проблемы, которые возникают при миграции.

— Обычно мы имеем дело с подготовленной аудиторией, которая понимает, что версия Microsoft Exchange требует администратора, антивируса, антиспама, бэкапа, помещения с кондиционером, — говорит Сергей Савинов. — Все наши заказчики давно уже пользуются лицензированным софтом. Поэтому тема сравнения возникает редко. Но о миграции вопросов много. Не всегда люди понимают, что миграция требует определенного подхода и пилота, который делается для того, чтобы проверить применимость стандартной технологии к конкретным условиям. И тестовая зона не может рассматриваться как рабочая среда. Был случай, когда генеральный директор одной компании решил взять проверку на себя и в первое время был чрезвычайно недоволен тем, что у него появляются некоторые проблемы, которые хотя и решались, но «осадок оставался». А на самом деле со стороны заказчика был выбран методологически неправильный подход.

По словам руководителя Allware, порой возникает проблема, когда хотят подключить какое-то нестандартное мобильное устройство, или какую-то функцию, которая в Microsoft Exchange существует в сетевом варианте, но не всегда используется. Иногда требуется время на изучение возможностей Microsoft Exchange. «В данном случае правильно будет обращаться к компании, которая специализируется на развертывании таких сервисов, — считает Сергей Савинов. — Потому что любой человек может в

■ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ НАЗАД КОМПАНИЮ

WorkDay основали ветераны People Soft, которым владеет Oracle, и сегодня эта молодая, быстро растущая компания стремительно набирает обороты благодаря тому, что разработчикам удалось придумать очень простой и удобный для использования облачных сервисов интерфейс.

этом разобраться, если у него есть время и доступ к информации: вопрос лишь в том, сколько времени на это потребуется, если заказчик будет решать проблему самостоятельно, и как быстро справится с этим компания, которая занимается этим профессионально».

Когда речь идет о миграции больших объемов данных, выгоднее использовать инструменты третьих фирм, считает Сергей. Такие инструменты в Allware изучили и знают обо всех случаях, когда их можно применять, а когда — невыгодно. Потому что, если бизнес небольшой, можно руками перетасовать содержимое почтовых ящиков. Если же персонал насчитывает 500 человек, это уже сложнее.

В России Allware использует облачные ресурсы не только Microsoft. Одним из любимых провайдеров сервиса IaaS является «ОблакоТек».

— Технологически там все сделано на хорошем уровне, — комментирует Сергей Савинов. — Мы сейчас обсуждаем с представителями этого ресурса вопросы переноса нескольких приложений, которые традиционно «хостили»

идти в облака. «Для реализации бизнес-заказа нужны квалифицированные инженеры, работа которых требует подготовки и постоянного вращения в этой области, — подчеркивает он. — Если один раз разобраться, как поддерживать или устанавливать Exchange, но никогда больше этим не заниматься или заниматься от случая к случаю, то через какое-то время навыки теряются. А требуется поддержание формы в боевом режиме».

Сейчас в Allware видят развитие ситуации как следующий, третий переход (если первым считать переход от самосбора к брендам, а вторым — от нелегитимного использования софта к лицензиям). «Переход в облака — это возможность аутсорсить уже готовые услуги — а значит, не держать у себя огромный штат инженеров, которые поддерживают один — Exchange, другой — firewall, третий — антивирус и так далее», — говорит гендиректор Allware. — А когда CIO получает возможность управлять не людьми, а покупкой соответствующих услуг, то есть приобретать услуги у провайдера, — меняется качество его работы».



Заказчики Allware приобретают облачные сервисы Microsoft и в качестве основных, критичных бизнес-приложений, и для развертывания тестовых зон

у других провайдеров. И если заказчик не захочет использовать по каким-то причинам Azure, то мы будем подключать сервисы, подобные тем, что предоставляет «ОблакоТек».

В перспективе, возможно, Allware двинется в сторону PaaS, когда разрабатываемые приложения будут адаптированы уже под соответствующую платформу. Если это сделать за счет использования функции, уже реализованной в облаке Azure, то, с одной стороны, родное Azure-приложение работает быстрее, а с другой — оно требует меньше места, потому что используются встроенные функции Azure. Соответственно, меньше объем памяти и отчисления в пользу провайдера.

Савинов считает, что у заказчиков нет иного выбора, кроме как

Когда компания переходит на облачные сервисы, держать штат своих ИТ-специалистов становится невыгодно, считает Сергей Савинов. Ведь после того, как услуги куплены и настроены, ИТ-команде особо делать нечего, а штатного специалиста уволить не так просто. Экономический подход состоит в том, чтобы привлекать компании, которые придут, настраивают и уйдут к следующему клиенту: к ним всегда можно обратиться, если возникает проблема.

— Но в России может быть и по-другому, — убежден Сергей. — Есть прецеденты, когда заказчики стоят на том, что ни одного бита данных в облако не отдадут. Они по-прежнему будут держать у себя батальоны ИТ-работников, платить им зарплату и быть уверенным, что это правильно. [CIO](#)