

ЖУРНАЛ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ

НИЖНИЙ НОВГОРОД
Екатеринбург, Волгоград, Калининград,
Нижний Тагил, Пермь, Тюмень, ЯНАО,
Уфа, Челябинск

National Business

Сентябрь (2019)



АЛЕКСАНДР КУЗЬМИН

СЕО «МЕГАБАЙТ»

РАЗВИТИЕ ВАШЕЙ КОМПАНИИ СДЕРЖИВАЕТ IT-ОТДЕЛ

16+

ЦИФРОВЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

КАК МАСШТАБИРОВАТЬ
БИЗНЕС

ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ
В ПРОДАЖАХ



РАЗВИТИЕ ВАШЕЙ КОМПАНИИ СДЕРЖИВАЕТ IT-ОТДЕЛ

Информационные технологии должны резко повысить эффективность бизнеса, но в результате ошибок менеджмента сдерживают его развитие. Предприниматели часто не понимают, как создавать IT-подразделения в компаниях и правильно ими управлять – считает CEO компании «Мегабайт» Александр Кузьмин.

Александр, прежде всего, насколько, на ваш взгляд, успешно российский бизнес осваивает информационные технологии? Как далеко нам удалось продвинуться в этом направлении?

Думаю, ни для кого не секрет, что российские компании существенно отстают от мировых лидеров. До «Индустрии 4:0» нам еще очень далеко – мы находимся на начальном этапе цифровизации бизнес-процессов. И все же, сегодня уже трудно представить успешную малую или среднюю компанию, в которой не было бы CRM-системы управления продажами, не были бы внедрены системы управления производством, автоматизирован учет... Проблема в том, что даже и на этом, начальном, этапе цифровизации предприниматели допускают множество ошибок. К примеру, недавно ко мне обращался владелец бетонного завода, у которого из-за неправильно настроенных контроллеров некорректно работает бетоносмесительный узел. А это, можно сказать, простой случай, поскольку руководитель быстро обнаружил неисправность. А чаще всего предприниматель просто не знает, что у него что-то работает неправильно. И это серьезная проблема, поскольку ошибки в построении IT-инфраструктуры компании могут полностью убить любой бизнес.

В чем вы видите специфику управления IT-подразделениями в компаниях? И почему именно в этой сфере возникают наибольшие сложности?

Точкой отсчета является то, что руководитель не в состоянии нанять на работу «правильных», подходящих именно для его компании, IT-специалистов. Если кандидат на собеседовании утверждает, что работал в достаточно крупной организации, его воспринимают как опытного соискателя. Но это не так. Чтобы системному администратору стать опытным, ему нужно поработать не в одной крупной компании, а в десятке малых и средних, настроить не один сервер, а сотни, перепробовать многие варианты IT-решений, чтобы выбрать из них оптимальный.

К тому же, высококвалифицированные IT-специалисты не хотят работать в малых или средних компаниях, поскольку их мотивируют не только деньги, но и возможность реализации сложных, красивых и интересных проектов. А таких проектов в малом и среднем бизнесе практически не бывает. Предприниматели часто говорят мне, что их компания уникальна. Но уникальная у них только бизнес-идея. А бизнес-процессы, которые нужно автоматизировать, у всех примерно одинаковые. И хорошим специалистом может считаться лишь тот, кто внедрял и обслуживал системы, поддерживающие эти бизнес-процессы, многократно.

Кроме того, для обслуживания IT-системы нужно выстраивать процессы, которые руководителям большинства компаний совершенно не-

понятны. К примеру, объяснить директору, что нужно внедрить Систему управления задачами и заявками (стоимостью в несколько десятков тысяч рублей), очень сложно. Я видел подобные системы только на крупных предприятиях. А Система мониторинга IT-инфраструктуры – это еще более «дремучий лес». Зачем нужно потратить на ее внедрение много сил, денег и времени, не понимают зачастую не только собственники, но и руководители IT-подразделений малых и средних компаний.

И зачем?

Представьте себе совершенно рядовую ситуацию – в компании ночью перестал работать интернет. Утром пришли сотрудники, позвонили в техподдержку и сели пить чай. Компания в это время парализована на несколько часов. И главный вопрос – сколько стоит каждый час простоя бизнеса? А вот система мониторинга сразу подает сигнал о том, что нет интернета, и айтишники решат вопрос еще до начала рабочего дня.

А если вышел из строя сервер, и работа компании парализована на день, два, неделю... А если данные со сломавшегося сервера не подлежат восстановлению? Система мониторинга позволяет собирать информацию с компьютеров, анализировать ее и в случае, если что-то работает некорректно, можно заменить оборудование до того, как оно выйдет из строя. Это резко снижает время простоев. В самом крайнем случае, если произошла серьезная авария с сервером, работа компании, по нашим нормативам, должна быть возобновлена через 15-20 минут. Это обязательно для любого бизнеса, а в ряде случаев мы выстраиваем более сложные и дорогостоящие системы, благодаря которым функционирование IT не прервется ни на секунду.

Если руководители малых и средних компаний не в состоянии наладить эффективную работу IT-службы, то как им обеспечить функционирование IT-инфраструктуры предприятия?

Передать управление своим IT-хозяйством на аутсорсинг. Скажу сразу, пока у нас это не самое популярное решение. Одни предприниматели думают, что аутсорсеры – это школьники, которые работают очень дешево и очень плохо. Другие уверены, что у них достаточно средств, чтобы самим создать надежную IT-инфраструктуру и обеспечить ее эксплуатацию. Они покупают массу очень дорогого оборудования, нанимают штат дорогостоящих специалистов, оплачивают их обучение... А ребята зачастую за свою хорошую зарплату целыми днями играют в какую-нибудь сетевую игру.

К нам часто обращаются те предприниматели, которые уже намучились со своими IT-подразделениями. Они много тратили на IT, но, когда цены поставщиков растут, а спрос потребителей падает, приходится оптимизироваться, закрывая не только служебные, но и производственные

ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ IT-СПЕЦИАЛИСТЫ НЕ ХОТЯТ РАБОТАТЬ В МАЛЫХ ИЛИ СРЕДНИХ КОМПАНИЯХ, ПОСКОЛЬКУ ИХ МОТИВИРУЮТ НЕ ТОЛЬКО ДЕНЬГИ, НО И ВОЗМОЖНОСТЬ РЕАЛИЗАЦИИ СЛОЖНЫХ, КРАСИВЫХ И ИНТЕРЕСНЫХ ПРОЕКТОВ. А ТАКИХ ПРОЕКТОВ В МАЛОМ И СРЕДНЕМ БИЗНЕСЕ ПРАКТИЧЕСКИ НЕ БЫВАЕТ.



ОБЫЧНО ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ, ПЕРЕДАВАЯ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИТ НА АУТСОРСИНГ, ГОТОВЫ ЧЕМ-ТО ПОЖЕРТВОВАТЬ РАДИ ЭКОНОМИИ. А ПОТОМ ПОНИМАЮТ, ЧТО ЖЕРТВОВАТЬ НИЧЕМ НЕ ПРИШЛОСЬ: С НАМИ НЕ ТОЛЬКО ДЕШЕВЛЕ, НО И ЛУЧШЕ.

подразделения. Обычно эти предприниматели, передавая обслуживание ИТ на аутсорсинг, готовы чем-то пожертвовать ради экономии. А потом понимают, что жертвовать ничем не пришлось: с нами не только дешевле, но и лучше. Затем кризис в их бизнесе заканчивается, а зачем возвращаться к собственному ИТ-отделу, если все системы работают без сбоев, а платить за это приходится существенно меньше?

Каким образом вам удается обеспечить лучшее качество обслуживания ИТ при меньших затратах?

У нас работает большое количество узких специалистов, производительность которых многократно выше, чем системных администраторов широкого профиля. Они довели свои навыки до уровня автоматизма. Самый простой пример: для ИТ-отдела производственной компании развернуть новый сервер – это целая эпопея, веха в профессиональной жизни, ведь делать это приходится примерно раз в пять лет. А для нашего специалиста это ежедневная, ставшая уже рутиной, операция, которой он владеет в совершенстве. Другой пример: у нас есть сотрудник, который настраивает электронные цифровые подписи. Он их настроил уже несколько тысяч, ночью разбуди – сделает за минуты. А если человек этим занимается один раз в год, то будет только полдня разбираться в процессе.

При этом основной принцип нашей работы – изначально подходить к созданию ИТ-инфраструктуры так, чтобы в дальнейшем ничего не выходило из строя. В идеале, нас не должно быть видно в компании заказчика, потому что, когда мы начинаем там что-то делать, все остальные не работают. Поэтому мы даже предлагаем клиентам в контрактах: если они звонят нам с заявками чаще, чем указано в договоре, то этот месяц не оплачивают наши услуги. Они платят только за то, что у них всегда все работает.

А если все же что-то выйдет из строя. Как быстро вы сумеете отреагировать?

Максимальное время появления специалиста по срочной заявке составляет 15 минут. Чтобы обеспечить такое время реакции, мы разработали специальную технологию и распределили специалистов по разным районам города. Некоторые из них отвечают даже не за район, а за улицу или направление. Но эта схема работы оправдана, если наш клиент – компания небольшая (до 100 компьютеров). В других случаях могут быть использованы варианты частичного аутсорсинга, когда у клиента остается работать определенное количество ИТ-специалистов, которые четко выполняют наши указания. При этом всю ответственность мы берем на себя. А иногда руководители доверяют нам аудит своей ИТ-инфраструктуры и разработку проекта ее модернизации, а всю основную работу проводят силами своих специалистов. Возможны и другие варианты.

Вы рассказали, что для того, чтобы все работало надежно, систему сразу нужно строить правильно. Насколько это дорого? Готовы ли наши предприниматели вкладывать в качественную ИТ-инфраструктуру соответствующие средства?

Между качеством и стоимостью ИТ-инфраструктуры нет прямой зависимости. И чаще всего предприниматели вкладывают в ИТ существенно больше, чем необходимо. Многие предприятия имеют массу дорогого, но абсолютно не нужного им компьютерного «железа», которое нередко приобретено лишь благодаря хорошей работе менеджеров по продажам фирмы-поставщика. И это серьезная проблема при модернизации ИТ-инфраструктуры. В компании, к примеру, десяток слабеньких серверов, а нужен всего один, но посильнее. Владелец готов купить этот единственный необходимый ему сервер, но не знает, куда деть имеющиеся. Выбросить – жалко, продать на «Авито» за 5-10% стоимости – тоже. Но ведь не продолжать же с ними мучиться!

Мы готовы разрабатывать для своих клиентов определенные решения, чтобы они могли перестроить свою инфраструктуру с наименьшими затратами. Но я считаю этот путь неверным. Вложения в покупку собственного ИТ-оборудования не окупятся никогда. Срок его службы составляет

всего несколько лет – затем оно устаревает. Плюс к этому нужно добавить расходы на электроэнергию, которые нашими предпринимателями почему-то всегда преуменьшаются. Плюс к этому – затраты на оборудование серверной комнаты и обеспечение ее защиты от краж, протечек, пожаров... А ведь сервер должен быть не один – информация с него должна где-то дублироваться. Значит, затраты удваиваются.

Сегодня для малых и средних компаний существенно выгоднее пользоваться облачными решениями. Поэтому мы предлагаем предпринимателям использовать уже созданную нами инфраструктуру. Оборудование стоит в наших дата-центрах, которые по всем уровням защиты отвечают самым высоким стандартам, мы лицензированы и как IT-компания, и как провайдер облачных решений, а потому имеем все необходимые разрешения.

Изначально мы определяем мощности, которые нужны клиенту, и предоставляем бесплатный тестовый период, в течение которого анализируются потребности компании, и для нее определяется некая абонентская плата. В любом случае, получается дешевле, чем использование собственного оборудования. При этом у нас есть такое преимущество, как автоматическое обновление оборудования при устаревании существующего. То есть, как только действующее оборудование перестает удовлетворять потребностям компании, оно заменяется без увеличения абонентской платы. Клиент этого даже не замечает. Потому что развитие IT-инфраструктуры – это наша забота, а предприниматели должны развивать свой основной бизнес.

Облачные решения предлагают мощные федеральные компании. За счет чего вы с ними конкурируете?

Компания «Мегабайт» – это тоже федеральный оператор. Мы предлагаем облачные решения по всей России, используя те же технологии и то же оборудование, что и компании-гиганты. А в Нижнем Новгороде наша компания – крупнейший поставщик облачных решений для малого и среднего бизнеса. Кроме того, в Нижнем Новгороде и в Москве, где у нас расположен дополнительный офис, мы берем обслуживание IT-систем компаний на аутсорсинг. А это дает нам дополнительные преимущества. Дело в том, что провайдеры облачных решений обычно плохо знают, с какими проблемами сталкиваются их заказчики. А заказчики, в свою очередь, не знают всех дополнительных возможностей при работе в облаках. Поняв всю картину в целом, можно добиться гораздо лучшего результата. Мы ведем постоянный мониторинг и серверов, и рабочих мест, и интернет-каналов. Тем самым достигается снижение времени реакции и устранения неисправностей. В результате такой синергии получился уникальный продукт, который кроме нас не предлагает никто. **NB**

NB ПРАКТИКУМ

ДВА НЕУДОБНЫХ ВОПРОСА СИСАДМИНУ ВАШЕЙ КОМПАНИИ

Вопрос первый: Сколько времени потребуются для возврата системы на несколько дней назад (разворачивание резервной копии)?

Вопрос второй: Что будет при полной утере оборудования (пожар, затопление, конфискация)?

Правильные ответы: развернуть резервную копию и восстановить работу организации после утраты оборудования можно через 15-20 минут. Если на это уходит больше времени, посчитайте, сколько стоит для вашей компании дополнительный простой и решите, готовы ли вы мириться с возможностью такого ущерба. Если же утраченную информацию вообще невозможно восстановить (нет резервной копии, возможны полная утеря базы или важных данных), то стоит быть готовым к тому, что бизнес придется закрыть. А значит, подходы к организации вашей IT-службы нужно срочно менять.

