

Наталья Басина/
nb@computerra.ru/

Правильный подход

За последние несколько лет такие термины, как «виртуализация», «консолидация», «резервное копирование», приобрели большую популярность. О преимуществах, которые обеспечивают данные технологии, много говорят компании-производители, пишут в специализированных изданиях. Специалисты компаний — системных интеграторов тоже стараются рекомендовать своим заказчикам использовать новые возможности при построении ИТ-инфраструктуры. Однако эти, без сомнения, красивые и интересные решения подходят далеко не всем. О том, с чего начинать создание ИТ-инфраструктуры компании и как выбирать наиболее оптимальные решения, мы беседуем с руководителем департамента инфраструктурных решений, вице-президентом компании Amphora Group Романом Худорожковым.

— Роман, расскажите, какие подходы к построению ИТ-инфраструктуры сейчас преобладают среди российских компаний? Действительно ли каждый системный интегратор имеет свое видение?

— К сожалению, на российском рынке пока не сформировалась даже концепция того, как правильно строить ИТ-инфраструктуру. Нередко построение инфраструктуры идет «лоскутным» способом: сначала создаются небольшие подсистемы, из которых впоследствии «сшиваются» общая ИТ-инфраструктура компании. Однако конечный результат, как правило, не удовлетворяет заказчиков. Их бизнес за прошедшее время может значительно измениться, а ИТ-фундамент, спроектированный по «лоскутному» принципу, не обладает требуемой гибкостью, не способен к масштабированию, и его довольно сложно «подстроить» под бизнес компании-заказчика.

Не случайно сейчас все чаще можно услышать о необходимости создания стратегии развития ИТ-инфраструктуры. Однако ИТ-стратегия не должна стать банальным оправданием для бюджетов. Если вы не видите ценнос-

ти в самой стратегии, не тратьте время, силы и деньги на ее создание. Обосновать бюджет можно более разумным образом.

Нередко заказчик вынужден приобретать не то, что ему на самом деле нужно, а то, что удобнее сделать интегратору. Подобный подход особенно «характерен» для крупных интеграторских компаний, внутренняя структура которых такова, что комплексный проект приходится «делить» между несколькими структурными подразделениями. В итоге ИТ-инфраструктура заказчика создается по частям — сетевая часть, серверная часть, системы хранения данных, системы управления, прикладные комплексы. Иными словами, сохраняется все тот же «лоскутный» подход. Причем в результате работы отдельных, не взаимодействующих между собой команд может оказаться, что все части проекта друг с другом невозможно связать — ни технологически, ни организационно. И хотя отдельные элементы ИТ-инфраструктуры могут получиться очень красивыми и технологичными, сама инфраструктура не будет помогать клиенту решать его бизнес-задачи.

Именно поэтому мы нередко начинаем проект с бизнес-процессов и прикладных комплексов. Только так можно понять, что

же на самом деле нужно бизнесу компании.

— Как вы считаете, существует ли отраслевая специфика решений? Или это все «правильные маркетинговые шаги»?

— Отраслевая специфика, безусловно, существует. Только определяется она не технологиями, а организационными требованиями заказчиков. Банки устроены одним образом, операторы связи — другим, компании розничной торговли — третьим. И интегратор не имеет права заставлять банк работать так же, как работает промышленное предприятие. Отраслевая специфика заключается, прежде всего, в подходе к решению задачи. Например, при построении ИТ-инфраструктуры телекоммуникационной компании можно отметить три основных инфраструктурных контура — сервисная платформа (оказание услуг абонентам), биллинг и обслуживание абонентов, обеспечение работы самой компании-оператора. ИТ-инфраструктура промышленного предприятия или розничной сети строится по другому принципу. И главная задача интегратора состоит в том, чтобы выбрать оптимальные технологические решения, необходимые компании для управления ее бизнесом.

Успех Amphora Group во многом обусловлен наличием именно отраслевой экспертизы. Наши специалисты хорошо знают, как устроен тот или иной бизнес. Например, мы можем быстро разобраться, почему в том или ином банке плохо работает «кредитный конвейер», который, как правило, включает в себя разные прикладные комплексы от разных производителей. Благодаря этому мы можем предложить своим клиентам оптимальный способ построения ИТ-инфраструктуры, которая поможет им расти и развиваться.

— Однако довольно часто выясняется, что заказчики слабо представляют себе собственную стратегию развития...

— Очень важно понять, что же такое стратегия компании. Существует ошибочное мнение, что стратегия — это долгосрочный план компании. Однако жизнь стремительно меняется: каждый день возникают новые условия и открываются новые возможности. Если компания будет жестко придерживаться старых планов, то быстро потеряет конкурентоспособность. А это противоречит самой сути стратегии — ведь стратегия должна обеспечивать конкурентоспособность компании. По большому счету, стратегия — это некий шаблон поведения компа-

Стратегия должна обеспечивать конкурентоспособность компании. По большому счету, стратегия — это некий шаблон поведения компании: то, как она работает на рынке, развивается, конкурирует. Поэтому нам достаточно понимать намерения компании-заказчика, устремления ее акционеров и топ-менеджеров.



нии: то, как она работает на рынке, развивается, конкурирует. Поэтому нам достаточно понимать намерения компании-заказчика, устремления ее акционеров и топ-менеджеров. Конечно, через несколько лет эти намерения могут измениться, но три-пять лет — довольно большой срок для ИТ-инфраструктуры. Как правило, технологии за это время развиваются столь значительно, что иногда дешевле внедрить новую систему, чем поддерживать работу старой.

— Получается, что срок жизни ИТ-инфраструктуры до модернизации составляет максимум три года?

— В среднем три года. Какие-то системы могут и должны жить дольше. Другие, как я уже отметил, экономически выгоднее заменить. Темпы увеличения объемов данных, повышения количества и сложности приложений настолько велики, что для критически важных задач приходится производить замену серверов и систем хранения данных. Однако в последние годы стало возможным использовать элементы старой инфраструктуры для решения других задач. Кроме того, переход со старой инфраструктуры на новую стал гораздо проще не только потому, что появился целый ряд новых технологий, которые позволяют совершить его безболезненно и быстро, но и потому, что мы научились управлять этими процессами.

— Вы имеете в виду виртуализацию?

— В частности и ее. Серверная виртуализация помогает размещать приложения в виртуальной среде, что, в свою очередь, облегчает задачу переноса этих приложений с сервера на сервер, поскольку приложение уже не «привязано» к конкретному оборудованию. В данном случае можно менять аппаратную инфраструктуру, не влияя на бизнес-приложение. Бизнес-пользователи даже не замечают всех этих перестановок. Таким образом, с помощью виртуализации можно решить очень важный вопрос — отделить бизнес-задачи от технологических. И любые технологические изменения перестают оказывать влияние на операционную деятельность

компании. Именно поэтому возможности виртуализации оказались решающими для бизнеса многих компаний, они им просто жизненно необходимы.

Следует отметить, что кроме серверной существуют виртуализация систем хранения данных, которая позволяет добиться весьма серьезного снижения затрат на ИТ-инфраструктуру, а также виртуализация устройств для резервных копий, в частности ленточных библиотек, способствующая повышению производительности операций резервного копирования. Для сетей передачи данных также есть целый класс различных технологий виртуализации.

— Что вы можете сказать о других «модных» технологиях?

— Сейчас многие говорят о построении консолидированных решений, зачастую имея в виду централизованные системы. Однако консолидация — это, в первую очередь, построение правильной структуры, которая может быть и не централизованной, а наоборот, географически распределенной. Но при этом каждый ее элемент легко доступен и управляем, что особенно важно, когда речь идет о географически распределенных комплексах, кластерах, системах хранения данных. Сложность таких систем не в последнюю очередь обусловлена огромными расстояниями между различными компонентами комплекса. Россия, в отличие от западных стран, не избалована разнообразием кабельных сетей. Канал между Новосибирском и Москвой организовать до сих пор не очень просто, прежде всего потому, что большинство каналов связи рассчитаны на передачу голосового или интернет-трафика и не отвечают требованиям по передаче информации, которые есть, скажем, у дата-центров. А сейчас такие высокие требования к пропускной способности каналов являются жизненной необходимостью для многих компаний.

Говоря о современных технологиях, нужно упомянуть об иерархических системах хранения данных. Хотя в России они еще не получили широкого распространения, благодаря им компании могут извлечь реальную пользу из своих информационных «зале-

жей». Ведь не секрет, что значительная часть хранимых данных вообще никогда не используется только потому, что к ним нет удобного доступа.

Хранение все большего объема данных обуславливает необходимость построения все более сложных систем резервного копирования. Здесь также есть новые веяния, в частности, активные архивы и дедупликация.

— Создается впечатление, что российские ИТ-компании уже идут в ногу с западными интеграторами. Однако догнали ли западные компании российские заказчики? Каков сейчас баланс между спросом и предложением на российском ИТ-рынке?

— Определенный дисбаланс на рынке существует. Обусловлен он тем, что интеграторские компании стремятся предложить своим заказчикам технически наиболее совершенные решения. Клиенты подходят к этому вопросу более консервативно и стремятся получить максимальную эффектив-

ность без излишних затрат, старыми испытанными средствами. На мой взгляд, такой подход вполне оправдан. Во-первых, он помогает правильно оценивать, что же такое ИТ-инфраструктура и для чего она нужна, поскольку иногда за нагромождением интересных с технологической точки зрения решений и заказчики, и исполнители забывают о том, что ИТ-инфраструктура не игрушка, а технологический комплекс, который нужен для того, чтобы помочь бизнесу развиваться.

Во-вторых, внедрение новых технологий, следование «последним модным тенденциям» сами по себе не оказывают на бизнес положительного влияния. Применение таких технологий обосновано только в том случае, если они способствуют повышению качества, производительности и надежности бизнеса либо вызваны необходимостью вывода на рынок новых продуктов и услуг.

Кроме того, внедрение новых технологий, как правило, сопряжено с рисками и неопределенно-

Главная задача интегратора состоит в том, чтобы выбрать оптимальные технологические решения, необходимые компании для управления ее бизнесом.

стью — узнать, как работает новая система, можно только на практике, поняв различные аспекты ее влияния на бизнес компании. И, наконец, подобная консервативная позиция заказчиков оказывает положительное влияние на интеграторские компании — подталкивает их к тому, чтобы они в первую очередь решали организационные задачи своих клиентов. Здесь российские интеграторы значительно уступают своим западным коллегам, а заказчики, наоборот, идут в ногу со временем.

— На какие технологии может появиться спрос в недалеком будущем?

— Практически все технологии, которые внедряются сейчас на рынке, не являются чем-то настоящему новым. Многие из них были созданы еще в 70-е гг. прошлого века. Другое дело, что на новом витке технологий они получили новое развитие. Инновации в ИТ-отрасли имеют инкрементальный, а не революционный характер.

Нам требуется все больше производительности, мощности, надежности, масштабируемости и, как следствие... все больше легкости в управлении. Чем более сложными становятся системы, чем больше мы их используем, тем проще они должны быть. Необходимо обращать все больше внимания на общекорпоративные системы мониторинга и управления ИТ-инфраструктурой, особенно на системы управления конфигурацией ИТ-инфраструктуры и ее компонентов. Инфраструктура постоянно усложняется, появляются новые виды и классы оборудования. И если использовать «лоскутные» способы — отдельно внедрять системы управления хранением данных, отдельно системы

управления серверной инфраструктурой — можно упустить из виду целый класс подсистем, например резервного копирования и восстановления. Обычно с печальными последствиями.

— Amphora Group позиционирует себя как компания «номер один» на рынке обеспечения качества ПО. Расскажите об этом подробнее.

— Все началось с того, что мы занимались тестированием программ и программно-аппаратных комплексов для заказчиков. Выполнить такую работу своими силами компании достаточно сложно — не хватает ресурсов, времени, специалистов. В процессе тестирования почти в каждом программном обеспечении выявлялось много ошибок, которые не позволяют клиентам полноценно использовать ПО. Несоответствие реального функционала программного продукта, с одной стороны, и ожиданий клиентов — с другой говорит о необходимости независимого тестирования практически во всех проектах. Несмотря на то что в большинстве случаев компании внедряют одни и те же продукты в качестве автоматизированных банковских или корпоративных финансовых систем, под каждого конкретного клиента создаются уникальные решения и специализированные доработки функционала, в которых именно из-за их уникальности возникает немало ошибок и нестыковок. Многие модули специально адаптируются под конкретных заказчиков. Кроме того, некоторые заказчики пользуются несколькими программными продуктами, объединяя их в единую систему.

Накопив большой опыт в работе над качеством программного обеспечения, наша компа-

ния стала предлагать заказчикам услуги поддержки прикладного ПО и даже функционирования бизнес-процессов. Таким образом, сегодня мы оказываем своим клиентам аутсорсинговые услуги. Наши проектные команды находятся непосредственно в офисах клиентов и, по сути, осуществляют всю ИТ-поддержку. Причем многие сотрудники компаний-клиентов даже не знают, что поддержку оказывает не их внутреннее подразделение, а специалисты Amphora Group. Среди «аутсорсинговых» клиентов — банк «Ренессанс-кредит», розничные сети «Перекресток» и «Пятерочка», «Альфа-банк».

— Можно ли сказать, что предложение подобного рода услуг является вашим ноу-хау на российском интеграторском рынке?

— Да, наш подход уникален. Насколько мне известно, в России такую услугу — поддержка бизнес-процессов клиентов — никто больше не предлагает. Мы очень хорошо знаем многие рынки, наши специалисты работали в различных компаниях в разные периоды их деятельности. В некоторых программах мы разбираемся даже лучше, чем компании-разработчики. Кроме того, наша компания предлагает такую уникальную услугу, как нагрузочное тестирование. Мы можем создать модель реальной нагрузки на приложение и понять, как оно будет работать при интенсивном развитии бизнеса. Если система показывает не самые лучшие результаты, наши сотрудники — самостоятельно или совместно с разработчиками — вносят необходимые изменения в приложения и ИТ-инфраструктуру заказчика. И к тому времени, когда бизнес вырастет, система будет отвечать всем требованиям.

Как известно, на многих рынках присутствуют сезонные пики. Использование нагрузочных моделей позволяет понять, как будет работать система и что надо в ней изменить для того, чтобы она справлялась с пиковыми нагрузками.

— Все эти разработки являются вашими собственными или вы работаете в контакте с западными производителями? Одно вре-

мя на рынке четко разделялись две тенденции — одни компании занимались только собственными разработками, другие становились партнерами западных компаний и продвигали их решения. Какова ситуация сейчас?

— Нам удастся комбинировать. В тех ситуациях, где западный опыт не применим, мы предлагаем заказчикам собственные разработки. Прежде всего, речь идет о тех областях, где должны учитываться особенности российского законодательства, например в банковской сфере. Однако даже в работе с российскими банками можно использовать опыт западных коллег, тем более что многие финансовые структуры начинают выходить на западные рынки и интегрироваться с зарубежными банками.

В частности, мы предлагаем свои разработки в области построения интеграционных шин, обеспечивающих взаимодействие внутренних систем банка между собой и с различными внешними системами.

В последнее время появилась возможность активно взаимодействовать с западными консалтинговыми подразделениями. Причем это сотрудничество наиболее интересно при работе с российскими крупнейшими компаниями, поскольку западные вендоры сильны в создании и обслуживании гигантских вычислительных комплексов. У них накоплен большой опыт создания ИТ-инфраструктуры для крупных клиентов.

При этом не стоит забывать, что российских заказчиков больше интересует не возможность внедрить ту или иную систему, а способность решить поставленные бизнес-задачи. Например, к нам все чаще обращаются не с предложением внедрить какую-то систему или развернуть какой-нибудь комплекс, а обеспечить открытие нового филиала в заданный срок, запустить новую услугу к определенной дате, обеспечить нормальную работу в период пиковых сезонных нагрузок. И это правильно, именно таким образом бизнес и должен ставить задачи. А интегратор должен уметь решать их, не ограничивая свою роль сугубо техническим обеспечением. <