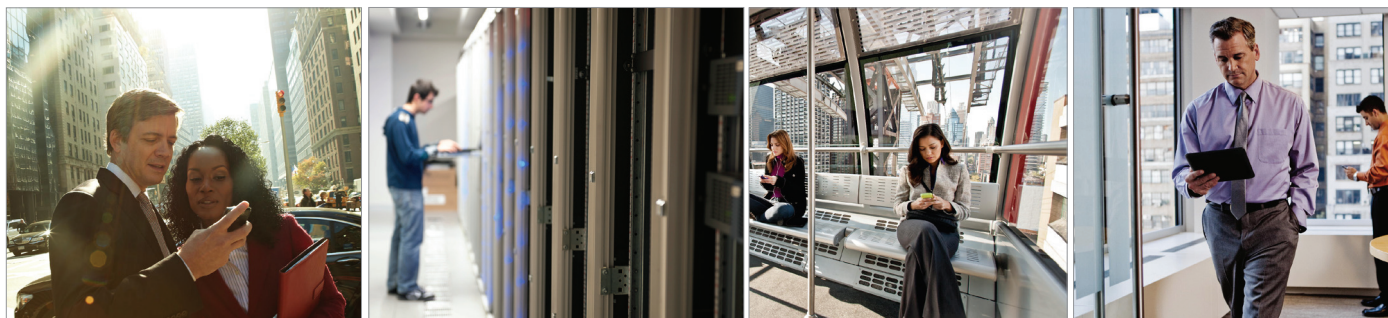


Влияние облачной среды на модели потребления ИТ-услуг

10 ключевых выводов

Джозеф Брэдли (Joseph Bradley)
Джеймс Маколей (James Macaulay)
Энди Норона (Andy Noronha)
Хайтен Сети (Hiten Sethi)

Проект в партнерстве с корпорацией Intel®



Введение

Всего за несколько лет облачная среда изменила ИТ-ландшафт предприятий крупного и среднего бизнеса. И это только начало трансформации. Повышение требований конечных пользователей, быстрая смена технологий и непостоянство бизнес-среды способствуют распространению облачных технологий. Предприятия сталкиваются с трудностями, вызванными фундаментальным изменением жизненного цикла ИТ (см. рис. 1). В этих условиях они ищут способы ускорить внедрение революционных облачных технологий, стараясь сохранить эффективность многочисленных сервисов и ресурсов, унифицировать архитектуры и обеспечить комплексное обслуживание их компонентов.

Другой движущей силой этой трансформации стал беспрецедентный рост Интернета. По оценкам Cisco, в 2000 году к Интернету было подключено «всего» около 200 млн объектов. В результате развития мобильных технологий, распространения концепции «Принеси на работу свое устройство» (Bring Your Own Device, BYOD), а также под действием других факторов к настоящему моменту это число возросло до 10 млрд. С учетом стремительного роста в 2020 году количество подключенных к Интернету людей, процессов и вещей может составить 50 млрд. Всеобъемлющий Интернет станет причиной взрывного роста глобальной сети, а основу трансформации составит облачная среда.

Целью этого масштабного опроса, проведенного подразделением консультативных услуг Cisco® в партнерстве с Intel®, было выявление влияния этих тенденций на ИТ. Мы исследовали изменения, оказывающие большое влияние на потребление ИТ на всех этапах, включая планирование, закупку, развертывание, эксплуатацию и управление. Кроме того, мы сосредоточились на том, как меняется общее потребление ИТ в разных бизнес-подразделениях предприятий: кадровых службах, отделах продаж и других подразделениях, которые выступают в качестве конечных потребителей ИТ-услуг.

В опросе «Влияние облачной среды на модели потребления ИТ-услуг» приняли участие 4226 руководителей ИТ-служб компаний, представляющих 18 производственных отраслей в девяти ключевых странах с развитой и развивающейся экономикой, включая Бразилию, Великобританию, Германию, Индию, Канаду, Китай, Мексику, Россию и США. Опрос был проведен в марте и апреле 2013 года.

В опросе «Влияние облачной среды на модели потребления ИТ-услуг» приняли участие 4226 руководителей ИТ-служб компаний, представляющих 18 производственных отраслей в девяти ключевых странах с развитой и развивающейся экономикой.



Новые проблемы и организационные сложности, приносимые облаками в ИТ-подразделение, не меняют мнения подавляющего большинства респондентов о том, что коммерческие преимущества перевешивают недостатки.

В «мире облаков» компании получили широкие возможности планирования и построения облачных решений, а также развертывания и поддержки облачных сервисов. Будь то полный переход к частному облаку через единое корпоративное решение, предоставляемое как услуга поставщиком общедоступных облачных услуг, или поиск отдельных ресурсов, дополняющих собственные решения, ИТ-подразделения должны ориентироваться на быстро изменяющемся рынке облачных технологий. В этой связи общей целью исследования стало определение масштабной картины развития облачной среды: что происходит сейчас, каким будет потребление ИТ в будущем (покупка, управление, поддержка) и какую роль они будут играть в жизни компаний.

Одним словом, речь шла о том, какими станут ИТ-подразделения в будущем и как добиться успеха в новых условиях. В данной статье изложены 10 ключевых выводов из проведенного анализа.

Рис. 1. Жизненный цикл потребления ИТ-услуг.



Источник: Cisco, 2013 г.

Вывод № 1: **В глазах руководителей, ответственных за ИТ, облачная среда – это благо.**

Новые проблемы и организационные сложности, приносимые облаками в ИТ-подразделение, не меняют мнения подавляющего большинства респондентов о том, что коммерческие преимущества перевешивают недостатки. К примеру, 83 % респондентов считают, что облако позитивно влияет на «ИТ-планирование». Кроме того, 81 % отмечает положительное влияние облачной среды на «финансирование и покупку ИТ-решений». Такие же цифры характеризуют и другие этапы жизненного цикла ИТ-сервисов.

И хотя проблема защиты была отмечена как препятствие номер один на пути распространения облачной среды, «повышение безопасности и улучшенное управление рисками» также вошли в число трех ключевых факторов, способствующих принятию облачных технологий компаниями как в развитых, так и в развивающихся странах. Учитывая, сколько сторонних решений используется бизнес-подразделениями, переход на облако может породить множество проблем, связанных с безопасностью. Однако облачная среда предоставляет свои собственные технологии защиты нового поколения, такие как автоматическое применение политик.

В то время как на развивающихся рынках облачные технологии рассматриваются с точки зрения возможности трансформации бизнеса, в развитых странах они в первую очередь служат средством сокращения издержек.

Вывод № 2:

Облачные технологии уже прочно вошли в нашу жизнь — и продолжают распространяться и развиваться.

На облака, будь то публичные, частные или гибридные, уже приходится существенная доля общих расходов наших респондентов на ИТ — 23 %. Ожидается, что через три года она достигнет 27 %. Частное облако — наиболее распространенная модель облачных услуг, выбираемая в 45 % случаев.

Вывод № 3:

Развивающиеся рынки: целина для облачных технологий.

Компании из развивающихся стран, где проходило исследование, — Бразилии, Индии, Китая и Мексики — с оптимизмом смотрят на облачные технологии, отмечая их положительное влияние на бизнес. В этих странах компании активно инвестируют в революционный потенциал облачных решений. На этих развивающихся рынках главным фактором, стимулирующим распространение облачных технологий, становится эффективность бизнеса. В развитых странах респонденты отмечают, что в первую очередь заинтересованы в уменьшении издержек.

Вывод № 4:

Удовлетворенность поставщиками облачных услуг высока, но велики и ожидания.

51 % наших респондентов сообщили, что они «очень удовлетворены» поставщиками облачных услуг, а 35 % заявили о «частичной удовлетворенности». Однако эти высокие оценки сопровождаются высоким уровнем ожиданий руководителей ИТ-служб. Функции защиты, создание специальных решений и гарантированное качество обслуживания были названы наиболее важными факторами успеха поставщиков облачных услуг. В целом, поставщики облачных услуг удачно позиционировали себя, но требования рынка будут неуклонно расти.

Вывод № 5:

Для ИТ-служб важна безопасность облачной среды.

Проблема безопасности — препятствие номер один на пути распространения облачной среды. На втором месте — сложность управления ресурсами сторонних поставщиков, на третьем — слабая интеграции и функциональная совместимость между внутренними системами и системами поставщиков услуг.

Таким образом, высокий уровень безопасности и надежная защита данных рассматриваются как необходимые условия успеха поставщиков услуг в этом бизнесе.

ИТ-службы и бизнес-подразделения будут вместе определять модели потребления и использования ИТ.

Вывод № 6: Универсального решения нет.

Рынок облачных технологий быстро развивается. И сегодня компании могут выбирать модель развертывания и эксплуатации облачных решений. Универсального решения нет. Вместо этого компании должны разработать подход, который соответствует общим бизнес-задачам. В большинстве случаев компании будут искать облачные решения, которые обеспечат:

- упрощение ИТ-среды и предсказуемость сервисов благодаря унификации нагрузок, систем, оборудования;
- структурное преобразование, которое позволяет выйти за рамки традиционной технической поддержки и перейти на новые модели получения доходов, а также ускоряет время вывода продуктов на рынок благодаря масштабируемости и гибкости сервисов на основе облачных решений;
- общее снижение текущих затрат и повышение конкурентоспособности благодаря автоматизации и моделям потребления ИТ-услуг с оплатой за фактическое использование;
- повышение эффективности специальных приложений, критически важных для бизнеса.

Разрабатывая стратегию применения облачных технологий, ИТ-руководители должны учитывать мнение заинтересованных сторон, таких как бизнес-подразделения и сторонние поставщики услуг, чтобы выработать подход, отвечающий их задачам.

Вывод № 7: ИТ-службы отводят себе центральную роль...

ИТ-руководители полагают, что они сохраняют свои надзорные функции и влияние в бизнесе, которое они приобрели за последние годы. Несомненно, централизация и координация ИТ-ресурсов – главный предмет заботы наших респондентов. 65 % респондентов отмечают централизацию ИТ-служб (в Азиатско-Тихоокеанском регионе – 79 %) по мере роста влияния бизнес-подразделений на потребление ИТ. Они убеждены, что централизация повышает эффективность и единообразие политик, пользовательской среды и т. д. в сравнении с распределенной ИТ-службой (т. е. когда в бизнес-подразделении есть собственная группа ИТ-специалистов). 57 % респондентов отмечают рост количества ИТ-персонала. В Азиатско-Тихоокеанском регионе, соответственно, – 80 %, а в Латинской Америке – 69 %.

Таким образом, число респондентов в Азиатско-Тихоокеанском регионе и Латинской Америке, прогнозирующих рост ИТ-подразделений, вдвое выше, чем в Европе и Северной Америке, где только 40 % прогнозируют увеличение количества персонала, связанное с облачными технологиями. Учитывая проблемы, вызванные централизацией и расширением ИТ-служб, респонденты в Европе и Северной Америке гораздо сдержаннее оценивают влияние облачных технологий на подконтрольные им ресурсы в сравнении с респондентами из развивающихся стран.

Руководителям ИТ-служб придется переосмыслить формулу сотрудничества с бизнес-подразделениями и совместно с ними участвовать в формировании ценности.

Вывод № 8: **Бизнес-подразделения начинают оказывать влияние на ИТ.**

Влияние бизнес-подразделений будет распространяться на все этапы жизненного цикла используемых ИТ. ИТ-службам придется решать исключительно сложные задачи, поскольку они столкнутся с проблемами безопасности и технической поддержки при обслуживании организаций с территориально удаленными офисами. Бизнес-подразделения уже являются источниками в общей сложности 44 % всех затрат на ИТ – как непосредственно, так и через взаиморасчеты, относимые на счет ИТ-подразделения. 69 % респондентов полагают, что полномочиями принятия решений о закупках все чаще будут наделяться бизнес-подразделения.

Поскольку влияние бизнес-подразделений на управление ИТ-услугами на всех этапах их жизненного цикла значительно выросло, ИТ-службам необходимо заново сформулировать стратегию развития. Теперь бизнес-подразделения уже нельзя рассматривать только как центры закупок. Их роль в планировании и контроле ИТ-услуг растет, а значит, ИТ-службам необходимо работать с ними в партнерстве так, как никогда ранее.

Вывод № 9: **Укрепление партнерства бизнес-подразделений и ИТ-служб.**

Пока перспективы централизации и увеличения ресурсов ИТ-служб остаются неясными. Но очевидно, что ИТ-службы и бизнес-подразделения будут формировать модели потребления ИТ вместе, в гораздо более тесном партнерстве. Хотя бизнес-подразделения настроены на гибкое и деловое сотрудничество с ИТ-подразделением, попытка диктовать монолитные иерархические модели потребления, т. е. главенство ИТ над бизнесом, едва ли будет столь удачной.

Несмотря на то что наши респонденты из ИТ-служб не предполагают уменьшения своего влияния, сохранение центральной роли потребует более тесного партнерства с бизнес-подразделениями на всех этапах потребления ИТ-услуг. По мнению опрошенных руководителей ИТ-служб, им уготована роль ключевого посредника в оказании услуг бизнес-подразделениям и координатора, который контролирует обслуживание и закупки, оказывает техническую поддержку и отвечает за безопасность в масштабе предприятия. 76 % респондентов полагают, что роль ИТ-служб в качестве посредника в вопросах предоставления облачных услуг бизнес-подразделениям будет возрастать. Это касается как внутренних, так и внешних облачных сред. И хотя могут быть и другие модели потребления ИТ бизнес-подразделениями, поскольку предполагается увеличение неконтролируемых или теневых расходов на ИТ в ближайшие годы, руководители ИТ-служб полагают, что необходимость в их услугах будет расти благодаря функции координации.

Однако такое партнерство имеет двусторонний характер: многие бизнес-подразделения будут финансировать облачные услуги напрямую, в обход ИТ-службы, чтобы быстро удовлетворять свои потребности. В некоторых случаях такая возможность будет обычной и даже желательной. Тем не менее бизнес-подразделения должны осознавать пользу стратегического подхода ИТ-службы к финансированию и контролю, которая выражена в управлении рисками, сокращении расходов благодаря эффекту масштаба, снижении совокупной стоимости владения и единообразии политик.

Разрабатывая стратегию применения облачных технологий, ИТ-руководители должны учитывать мнение заинтересованных сторон, таких как бизнес-подразделения и сторонние поставщики услуг, чтобы выработать подход, отвечающий их задачам.

Вывод № 10: Звонок для ИТ.

Наши респонденты прогнозируют как рост влияния бизнес-подразделений, так и укрепление роли ИТ-служб. Они также предполагают, что компании будут уделять больше внимания экономическим показателям, таким как рентабельность, и в конечном итоге добиваться улучшения результатов своей деятельности. На ИТ-службы может быть возложена часть ответственности за финансовые показатели (например, за сокращение расходов на командировки благодаря видеоконференциям и средствам совместной работы). Однако многие руководители полагают, что зависимость от традиционных механизмов финансирования, таких как отнесение затрат на счет ИТ-службы, сохранится (и даже увеличится), что может сдерживать распространение новых технологий. В этом случае ИТ-служба будет выступать не как стимулятор роста, а как традиционный центр затрат. Это только один из примеров, как старые операционные модели могут конфликтовать с растущими ожиданиями бизнес-подразделений.

Несомненно, что роль ИТ-служб в экономике компаний постоянно увеличивается. Растущее влияние бизнес-подразделений должно «разбудить» ИТ-службы. Способность к быстрым преобразованиям, поддержка инноваций, создание новой пользовательской среды, положительное влияние на финансовые показатели станут обязательными требованиями. Если ИТ-службы окажутся не способны решить эти задачи, бизнес-подразделения сами станут инвестировать в необходимые облачные технологии. Это приведет к усложнению систем и не позволит добиться эффективности и единообразия.

Мы считаем, что эти перемены требуют полной переоценки вклада ИТ-служб в экономику компаний. Вот почему, чтобы гарантировать успех в будущем, руководители ИТ-служб должны уделить особое внимание следующему:

- **Совместная работа.** В связи с ростом влияния бизнес-подразделений на управление жизненным циклом ИТ руководители ИТ-служб должны укреплять партнерство с руководителями бизнес-подразделений. Это подразумевает осознание ключевых бизнес-задач и достижение требуемых экономических показателей.
- **Формирование ценности.** Руководителям ИТ-служб придется переосмыслить формулу партнерства с бизнес-подразделениями и совместно участвовать в формировании ценности. Новый подход также должен охватывать механизмы финансирования, бюджет, количественные показатели, риски, планирование и управление.
- **Инновации.** Облака устранят препятствия для новаторских инициатив сотрудников. Возможности, прежде бывшие прерогативой крупных предприятий и квалифицированных специалистов, станут более доступными. Руководители ИТ-служб должны активно искать возможности преобразования бизнеса своих компаний, чтобы информационные технологии стали локомотивом роста.

Заключение

Все эти выводы, иллюстрирующие изменения бизнес-среды, содержат четкий призыв к действию, обращенный к руководителям ИТ-служб. Поставщики облачных услуг должны сосредоточиться на тех вопросах, которые наши респонденты выделили как наиболее важные для успеха. К ним относятся высокий уровень безопасности, надежная защита данных, создание специализированных решений и гарантированное качество обслуживания.

В то же время расширяется компетенция руководителей ИТ-служб, частью которой должны стать: повышение производительности, участие в заключении сделок, реализация ожиданий пользователей благодаря тесному партнерству с бизнес-подразделениями на всех этапах потребления ИТ, повышение уровня квалификации сотрудников для использования облачных сервисов, анализ быстро изменяющегося ИТ-ландшафта. Сочетание всех этих обязательных ролей – вот рецепт успеха. Будучи основной движущей силой формирования ценности на базе облачных технологий, компании Cisco и Intel прикладывают все усилия, чтобы помочь нашим заказчикам на каждом этапе преобразования бизнеса.

Загрузка полного отчета:

http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/IT-Consumption_PoV/

С концепцией «Всеобъемлющего Интернета» можно познакомиться на сайте:

<http://www.internetofeverything.com>

Дополнительные сведения об облачной стратегии Cisco:

<http://www.cisco.com/go/cloudstrategy>

Узнать подробнее о работе корпорации Intel в сфере облачных вычислений можно по адресу:

<http://www.intel.com/cloud>

Дополнительная информация

Более десяти лет Cisco и Intel совместно разрабатывают решения, обеспечивающие ИТ-сервисы корпоративного уровня. Предприятия, широко использующие виртуализацию, по мере готовности могут переходить на следующий этап развития, развертывая масштабируемое, высокопроизводительное и защищенное облачное решение на основе Cisco UCS с процессорами Intel® Xeon®. Мы также стремимся предоставить предприятиям гибкость в использовании облачных решений бизнес-класса. Для этого мы предлагаем воспользоваться услугами ряда отраслевых партнеров, имеющих сертификацию Cisco Cloud Builder, которые за счет аппаратных и программных средств безопасности помогут защитить интеллектуальную собственность и данные предприятия при использовании облачного решения, размещаемого на хостинге.



Штаб-квартира в США

Корпорация Cisco Systems
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе

Cisco Systems International BV Амстердам,
Нидерланды

Корпорация Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)