

Непрерывность бизнеса: от технологий к процессам

Осознанный и взвешенный подход к непрерывности бизнеса – показатель зрелости компаний. Даже в очень непростой ситуации они продолжают уделять этому аспекту значительное внимание. О наблюдаемых переменных и их последствиях рассказывает Александр Парамонов, заместитель генерального директора компании IBS Platformix.



Какие изменения в понимании проблем непрерывности бизнеса вы наблюдаете? Изменился ли смысл, вкладываемый в это понятие?

Действительно, сегодня не только меняются подходы к обеспечению непрерывности бизнеса, но и само понятие рассматривается значительно шире, нежели несколько лет назад. Сравнительно недавно традиционное его понимание основывалось в большей степени на обеспечении непрерывности работы сотрудников, взаимодействующих с тем или иным бизнес-процессом. Однако на сегодняшний день для большинства компаний «сотрудниками» становятся и сами клиенты. Они напрямую взаимодействуют с бизнес-системами, пользуются услугами и сервисами. Таким образом, спектр задач по обеспечению непрерывности значительно расширился. Например, добавились вопросы безопасности персональных данных на мобильном устройстве или компьютере клиента.

Кроме того, все большую актуальность для руководителей компаний, занимающихся вопросами непрерывности бизнеса, приобретает такое явление, как «уберизация». Понятие происходит от названия сервиса Uber, который фактически перевернул во всем мире традиционный рынок услуг такси. Это явление стало настоящей головной болью для компаний. Основная угроза связана с появлением маловероятного конкурента, который своим присутствием может разрушить отрасль. Соответственно, возникает целый пласт задач по защите бизнеса от подобного рода угроз, связанных с изменением рынка как такового.

Поэтому сегодня непрерывность бизнеса рассматривается не столько с точки зрения работоспособности какой-то системы и ее способности отвечать на запросы пользователей в течение доли секунды, сколько с точки зрения защиты бизнеса целиком как от реальных, так и от потенциальных угроз.

В чем выражаются сдвиги в подходах и взглядах заказчиков?

Очевидно, что подходы заказчиков к обеспечению непрерывности бизнеса существенно изменились. Связано это в первую очередь с большим предложением на рынке услуг коммерческих ЦОД. Не так давно компания, чтобы организовать резервный ЦОД, была вынуждена вкладывать деньги в его строительство. Сейчас многие заказчики переводят на мощности сервис-провайдеров уже не только резервные, но и основные площадки. В этой связи возникает множество вопросов по обеспечению доступности самого сервиса в условиях большей неопределенности и меньшей управляемости. В поисках решения многие компании начинают задумываться над созданием каталога сервисов, благодаря которому можно успешно выделить ключевые бизнес-процессы, нуждающиеся в восстановлении, а также определить время и ресурсы, чтобы это реализовать.

Как изменились потребности компаний за последнее время? С чем это связано?

Заказчики стали более взвешенно подходить к выбору ИТ-решений. Каждое решение рассматривается в отдельности и прежде всего с точки зрения влияния на бизнес-процессы компании. Бизнес-критичные приложения остаются на оборудовании высшего класса, для них используются соответствующие процедуры защиты и дорогие инструменты для максимальной автоматизации и ускорения процесса восстановления сервиса на резервной площадке. Другие приложения – менее критичные – размещаются с применением менее дорогих решений.

Кроме того, компании много внимания уделяют не только технологиям, но и процессам. Например, контакт-центр – это не только полторы тысячи рабочих мест, но и полторы тысячи человек, которые там работают. Если компании необходимо восстановить сервис на другой площадке, то, помимо развертывания собственно рабочих мест, на эту площадку должны быть доставлены и пользователи. Другими словами, непрерывность бизнеса в большей степени касается процессов, нежели технических манипуляций, которые необходимы, чтобы восстановить сервис.