



# МАЛАЯ ОБЛАЧНОСТЬ

АНДРЕЙ  
МОСКАЛЕНКО

**К** 2016 году рынок облачных услуг для малого и среднего бизнеса (МСБ) может вырасти до 55 млрд рублей. Как отмечают аналитики Parallels, даже по сравнению с 2013-м, когда совокупный объем потребляемых облачных приложений и инфраструктуры составил 20,5 млрд рублей, размер рынка может увеличиться практически в 2,5 раза.

## АППАРАТНЫЕ ПРИВЯЗАННОСТИ

Сейчас, по словам Максима Захаренко, генерального директора компании «Облакотекa», до 90% предприятий МСБ-сектора в той или иной форме используют облачные технологии для решения своих операционных задач — будь то IP-телефония с виртуальной офисной АТС, резервное копирование данных, удаленный почтовый сервер или хостинг веб-ресурсов. Однако ИТ-составляющая, обеспечивающая ключевые бизнес-процессы, по-прежнему чаще всего размещается все-таки не на облаке, а в «пыльных серверных и аппаратных» внутри офисов, как называет это эксперт.

Из числа компаний, пока не использующих облачные решения, 46% планируют начать это делать, говорится в недавнем исследовании Market-Visio Consulting и Orange Business Services. По наблюдениям директора по развитию онлайн-сервисов компании «Сервионика» (ГК «Ай-Текo») Александра Куренкова, эти планы остаются актуальными и сегодня, даже с поправкой на кризис. Более того, переход на облачные технологии часто может рассматриваться компаниями как самая что ни на есть антикризисная мера. «Наши исследования спроса

Основной потребитель облачных решений в России сейчас — компании малого и среднего бизнеса, что вполне объяснимо: они более мобильны, быстрее, чем крупные корпорации, принимают решения, для них более очевидна выгода от использования облачной инфраструктуры.

среди московских малых и средних предприятий показывают: около 70% из них уверены, что с помощью современных ИТ-инструментов они смогут повысить свою эффективность и больше успевать», — подтверждает советник директора по маркетингу и развитию продуктов МГТС Максим Гарусев.

Отдача от перехода на облачные сервисы чувствуется довольно быстро. «Преимущества в сравнении с традиционным «ИТ из коробки» бизнес видит сразу, — говорит Аскар Рахимбердиев, генеральный директор и сооснователь облачного сервиса для управления торговлей «МойСклад». — Для подключения к облачному сервису не требуется айтишник: он вообще здесь не нужен ни на какой стадии. Облака по природе своей недороги и не требуют какой-то специальной инфраструктуры, кроме подключенного к интернету компьютера».

О растущей востребованности облачных решений, особенно в условиях сложной экономической ситуации, говорит

и Ирина Яхина, руководитель подразделения технологических решений Hitachi Data Systems. Она связывает это с тем, что приобретение оборудования и ПО для развертывания каких-либо вычислительных мощностей или инфраструктуры при сегодняшнем курсе национальной валюты становится для небольших предприятий довольно дорогостоящим удовольствием. А вот заказать эти услуги из облака все еще можно по прежним ценам. Особенно незаменимы облака в тех сферах деятельности, где очень важно время вывода услуги или продукта на рынок, так как «облачный подход» позволяет предоставить инструменты и утилиты для этого за считанные часы или даже минуты. «Среди причин перехода в облако представители малого и среднего бизнеса чаще всего называют хорошую масштабируемость, уменьшение временных затрат на работу с ИТ-системами и повышение мобильности пользователей», — говорит Александр Ширманов, директор департаментов R&D и техподдержки Veeam Software.

— Облачные технологии — это только самый свежий софт, — добавляет Сергей Негодяев, управляющий портфелем Фонда развития интернет-инициатив. — Вам не приходится постоянно следить за выходом новых версий с заплатками или каким-то дополнительным функционалом: это ответственность провайдера услуги. Ну и опять же — экономия. Ведь, используя облако, вы переводите свои капитальные расходы в операционные: вместо покупки программно-аппаратных комплексов вы просто используете нужный софт и платите только за это.

По подсчетам компании Parallels, доходность предприятий МСБ растет в среднем на 15% быстрее, если они используют облачные услуги, а исследование Microsoft говорит о том, что МСБ с облаками в два раза быстрее создает рабочие места, чем МСБ без облаков. Новые компании часто с самого начала ориентируются на облачные решения. У существующих же фирм переход на облака происходит медленно, поскольку завязан на цикл обновления ПО и имеющегося «железа». «Думаю, что уже лет через пять мы с трудом найдем малое или среднее предприятие, которое продолжает пользоваться собственным, а не облачным сервером электронной почты», — оптимистично полагает Александр Серебряков, системный инженер F5 Networks.

## ДОРАСТИ ДО НЕБА

Облачные продукты становятся дешевле, гибче, «умнее» — и даже начинают обмениваться данными между собой. Однако, по мнению инвестиционного аналитика Prostor Capital Сергея Акашкина, переход в облака происходит слишком медленно: малому и среднему бизнесу сейчас «не до этого». Слишком много других проблем (налоги, бюрократия и т. д.); на вопросы, связанные с ИТ, остается минимум времени. «К тому же подкованных в информационных технологиях предпринимателей в МСБ не так много, как хотелось бы, — сетует аналитик. — Мало кто может с ходу разобраться, чем инсталлируемая на компьютер программа «1С» хуже или лучше облачного «Моего дела».

Глава представительства VMware в России и странах СНГ Александр Василенко предлагает не забывать, что малый и средний бизнес как таковой еще в России не слишком развит. Сейчас в России к этой категории можно отнести только 2 млн компаний, в то время как в США, например, их 20 млн. А ведь это и есть основной драйвер развития облачных услуг.



## АЛЕКСАНДР ШИКИНОВ

ДИРЕКТОР  
ПО ПРОДАЖАМ  
КОМПАНИИ  
MANGO OFFICE

Облачные сервисы особенно привлекательны для компаний, имеющих региональную сеть филиалов. Например, LaFasad разрабатывает и устанавливает под ключ фитостены для помещений. Головной офис находится в Перми, а франчайзинговая сеть охватывает почти все регионы России; это около сотни представителей. Перед руководством компании стояло сразу несколько задач: вести единую клиентскую базу, сохранять историю взаимоотношений с клиентами, контролировать всех региональных представителей и поддерживать единые корпоративные стандарты в компании. При этом новое решение должно было объединять телефонию и управление взаимоотношениями с клиентами и находиться в облаке, чтобы доступ к данным имели все представители.

Компания выбрала нашу облачную CRM MANGO OFFICE по нескольким причинам. Во-первых, мы разрабатывали сервис с учетом недостатков стандартных CRM, наш продукт специально создавался под потребности малого и среднего бизнеса: установка простая и быстрая, не требуется прибегать к помощи консультантов, платить нужно только за используемые опции сервиса и т. д. Во-вторых, CRM MANGO OFFICE «заточена» под отдел продаж и работу с клиентами. Например, есть возможность выстраивать продажи по сценариям и назначать ответственных на каждый этап сделки: в любой момент за дело отвечает только один сотрудник. Это дает возможность избежать потери клиента во время его передачи и двойных коммуникаций, а также анализировать работу конкретного менеджера в ходе сделки.

Сейчас вся клиентская база LaFasad находится в CRM, звонки и письма учитываются автоматически. Руководитель может легко прослушать разговоры представителя из любого региона или посмотреть, как продвигаются дела с важным клиентом. Благодаря этому количество потенциальных заказчиков, которых вносит в базу каждый региональный представитель ежемесячно, возросло почти в три раза. Стоимость привлечения клиента снизилась почти втрое, до 1,5 тыс. рублей — в основном за счет уменьшения потери клиентов при первом обращении.



## ИРИНА ЯХИНА

РУКОВОДИТЕЛЬ  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ  
РЕШЕНИЙ  
HITACHI DATA SYSTEMS

Наша компания в основном работает с предприятиями из сегмента крупного бизнеса. Однако, учитывая общую тенденцию роста «облачного» рынка, можно говорить о том, что доля МСБ на этом рынке будет только расти — как за счет прихода новых поставщиков облачных услуг, так и за счет расширения уже имеющегося ассортимента облачных сервисов. У провайдеров, способных предложить малому и среднему бизнесу правильный набор облачных услуг, по-прежнему будет масса возможностей для извлечения прибыли в этом сегменте. А мы — как поставщик решений для облачных вычислений — можем в этом помочь.

А еще существует устойчивый стереотип про небезопасность облаков. Развеять его спешат облачные провайдеры.

— Очевидно, что на вопросы информационной безопасности мы тратим гораздо больше времени и денег, чем может себе позволить отдельно взятый клиент, — говорит Аскар Рахимбердиев («МойСклад»). — Главное, что облако невозможно унести вместе с компьютером или испортить. Все данные, переданные пользователем в облако, лежат в зашифрованном виде на серверах — и никто из сотрудников их не видит. К тому же ни одна компания не может обеспечить стопроцентную отказоустойчивость решения, развернутого на своем компьютере. Мы же работаем почти бесперебойно, так как решение параллельно развернуто на нескольких серверах: в случае падения производительности одного из них другие серверы не позволят сервису прекратить работу.

## ВИТАЮЩИЕ В SAAS И IAAS

Любопытна статистика использования облачных решений малым и средним бизнесом в России. Как сообщает Владимир Мешалкин, директор центра вычислительных комплексов «Эр-Стайл», по модели «инфраструктура как услуга» (IaaS) потребители чаще всего выбирают облачное хранение (51%) и вычисление (37%). В рамках модели «программное обеспечение как услуга» (SaaS) наибольшей популярностью пользуются облачные системы CRM (29%), ERP (13%), средства для совместной работы (21%) и офисные инструменты (14%). Третья модель — «платформа как услуга» (PaaS) — имеет очень слабое распространение на рынке. По словам генерального директора компании «Клаудсол» Алексея Галаева, это объясняется тем, что она ориентирована в основном на небогатый микробизнес и начинающих предпринимателей. В качестве примера PaaS он приводит популярные социальные сети, на базе которых создается огромное количество мелких интернет-магазинов.

Какие продукты для МСБ сейчас чаще всего оказываются в облаках? По словам Максима Гарусева из МГТС, в первую очередь это универсальные бизнес-инструменты любой компании: корпоративная почта, календарь и планировщик задач. Все чаще в облако «уходят» бухгалтерия, файловые хранилища, системы управления проектами...

К этому списку Александр Шикинов, директор по продажам MANGO OFFICE, добавляет системы взаимодействия с клиентами, решения для коммуникаций и совместной работы, включая виртуальные АТС, видео-конференц-связь и так далее. «Это продукты, для которых преимущества облачного развертывания наиболее очевидны, — поясняет эксперт. — С одной стороны, все они связаны с коммуникациями, которые удобно выносить в облако, так как они легко собирают в единую команду удаленных и мобильных сотрудников и филиалы. С другой стороны, эти продукты вполне универсальны, не очень сильно зависят от специфики конкретного бизнеса. А CRM вместе с телефонией представляет собой основное ПО для малого бизнеса».

— Практически все бизнес-процессы можно наладить с помощью облачных технологий, — добавляет Андрей Тищенко, глава представительства WD в России, СНГ и странах Балтии. — Они позволяют решить сразу несколько задач: хранение и доступ к данным, совместная работа с ПО, аутсорсинг сервисов и даже HR — ведь сегодня управление, например, ИТ-инфраструктурой часто делегируют профессиональным компаниям и набирают на работу удаленных сотрудников.

## НЕЗАОБЛАЧНО

Использование типовых решений и развитие технологий привели к тому, что стоимость облачных сервисов стала вполне доступна даже микробизнесу. «Доступ к услуге «Виртуальный рабочий стол» обходится всего в 450 рублей в месяц на одного пользователя, — приводит пример Александр Куренков



## АСКАР РАХИМБЕРДИЕВ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР  
И СООСНОВАТЕЛЬ ОБЛАЧНОГО  
СЕРВИСА ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ  
ТОРГОВЛЕЙ «МОЙСКЛАД»

Рыночным трендом можно назвать интенсивное появление новых продуктов именно для малого и среднего бизнеса. На сегодня, по нашим оценкам, на этом рынке работают около сотни компаний-разработчиков. Другой тренд — повышенный интерес банков, в том числе из Топ-10, к облачным сервисам для совместной работы с МСБ. Подобными союзами они пытаются расширить свои предложения для клиентов, предлагая не просто кредитные продукты, но еще и подборку инструментов для ведения бизнеса.



(«Сервионика»). — При этом пользователю предоставляется облачный пакет наиболее востребованных офисных приложений, антивирусное ПО, архиваторы — все, что нужно для работы».

По опыту многочисленных проектов, финансируемых Фондом развития интернет-инициатив, Сергей Негодяев оценивает затраты небольшой компании на облачные решения в среднем в сумму от 5 до 30 тыс. рублей в месяц — в зависимости от потребностей и необходимого функционала. Минимум в 5 тысяч — это облачная бухгалтерия, бесплатная электронная почта и облачная система хранения. Специфические облачные решения вроде ERP, CRM и других увеличивают расходы до 30 тысяч.

Как сообщает Максим Захаренко из «ОблакоТеки», полностью облачная ИТ-инфраструктура с терминальными рабочими столами (VDI) для традиционной компании на 10-50 человек потребует около 2–2,5 тыс. рублей на пользователя в месяц за все, включая техническую поддержку. «Начальные расходы на развертывание, настройку и миграцию могут составить несколько десятков тысяч рублей, однако часто они равны нулю и идут бонусом», — говорит эксперт. В любом случае, как отмечает Александр Стулов, глава представительства Riverbed Technology в России и СНГ, стоимость облачных услуг для МСБ постепенно сокращается. Эксперт связывает это как с ростом конкуренции за клиентов, так и со снижением цены на отдельные компоненты, обеспечивающие функционирование облачных сервисов.

БЖ



## ВЛАДИМИР МЕШАЛКИН

ДИРЕКТОР ЦЕНТРА  
ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫХ  
КОМПЛЕКСОВ  
«ЭР-СТАЙЛ»

В сложившейся экономической ситуации для многих компаний малого и среднего бизнеса наиболее насущной задачей становится сохранение бизнеса как такового и максимальная экономия на всем, в первую очередь на непрофильных затратах. А многие компании таковыми, к сожалению, считают ИТ. Снижения издержек на поддержку собственной ИТ-инфраструктуры силами штатных специалистов можно достичь с помощью аренды бизнес-приложений в виде SaaS от поставщиков публичных облачных услуг. Такой подход переведет капитальные затраты в прогнозируемые операционные, что в случае изменений в ведении бизнеса может сократить потери.

## ТОП-10 КРУПНЕЙШИХ SAAS-ПРОВАЙДЕРОВ В РОССИИ

КОМПАНИЯ	СЕРВИС	ВЫРУЧКА, МЛН РУБЛЕЙ	КОЛИЧЕСТВО КОММЕРЧЕСКИХ КЛИЕНТОВ, ТЫС.
«СКБ Контур»	Сдача отчетности, онлайн-бухгалтерия	4 477	1 125
«Манго-Телеком»	Виртуальная АТС	930	240
B2B-Center	Доступ к электронной торговой площадке	912	187
«Барс Груп»	Системы для ЖКХ и госорганов	880	н/д
Softline	Office 365, Google Apps, ActiveCloud и др.	765	н/д
«Корус Консалтинг»	Онлайн-система документооборота	390	363
«Телфин»	Виртуальная АТС и IP-телефония	270	104
«Ай-Теко»	Аренда систем Microsoft	190	н/д
«МойСклад»	Управление торговлей и складом	150	6,5
Cloud4Y	Аренда систем Microsoft, IP-АТС	126	1,1

Примечание: приведены данные за 2013 год.

Источники: Prostor Capital, CNews Analytics