

ОСОБЕННОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ ОБЛАЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В МАРКЕТИНГЕ

Вячеслав КОРОЛЕВИЧ,

Карина КОРОЛЕНКО,

Дарья ЯРОВСКАЯ

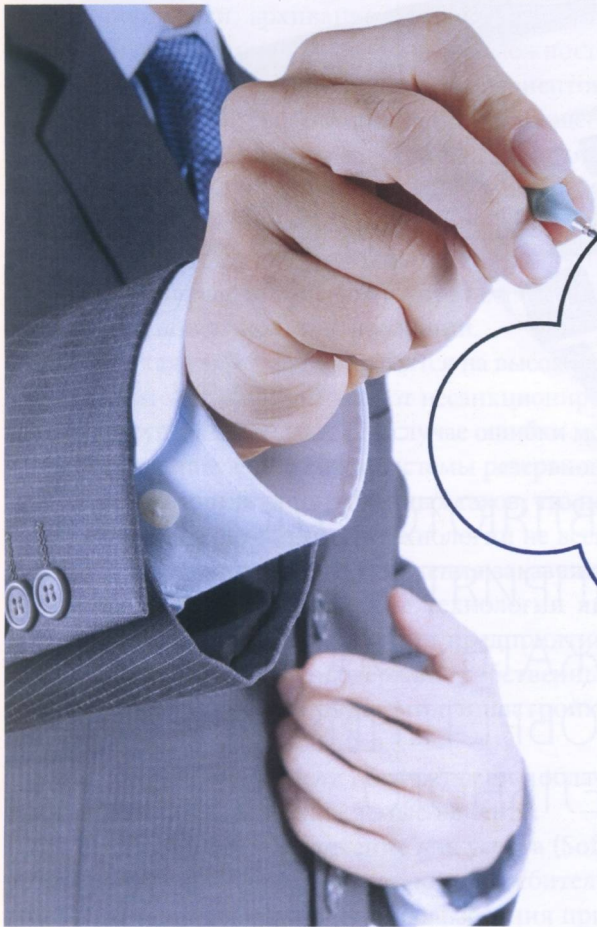
ИНФОРМАЦИОННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ,
ЯВЛЯЮЩИЕСЯ
ДВИЖУЩЕЙ
СИЛОЙ ПРИ
ВЕДЕНИИ БИЗНЕСА
В СОВРЕМЕННОМ
МИРЕ, ВСЕ ВРЕМЯ
ПРЕДОСТАВЛЯЮТ
ЕМУ ИНСТРУМЕНТЫ
ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ
НАИБОЛЬШЕЙ
ЭФФЕКТИВНОСТИ.

Вопрос управления денежными потоками особенно остро стоит на этапе роста предприятия и перехода его на новые рынки. Поэтому для этих целей компании важно иметь и рационально использовать средства автоматизации в маркетинге.

В процессе отслеживания движения финансовых потоков требуется постоянно учитывать огромное число факторов, а также управлять большим количеством людей, вовлеченных в этот процесс, причем многие из них могут быть территориально отдалены друг от друга на значительные расстояния. Ввиду этого во всех развитых странах мира все больше набирают силу так называемые технологии облачных вычислений.

«Облачные технологии» или «облачные вычисления» в переводе с английского (cloud computing) – это технология обработки и хранения данных, при помощи которой компьютерные ресурсы и обрабатывающие технические мощности могут предоставляться пользователю как интернет-сервис. Уже более 95% пользователей интернета давно используют облачные технологии, сами не подозревая об этом. Например, когда мы смотрим на досуге онлайн-видео, играем в онлайн-игры, когда скачиваем музыку посредством iTunes или проверяем свою почту на Gmail. Примерами «облачных сервисов» могут служить такие, как «облачный сервис» iCloud от компании Apple; Google Play, предназначенный для размещения на нем интернет-пользователями фильмов; OnLive, который предоставляет возможность игры в современные видеоигры даже на самом маломощном компьютере.





При использовании облачных технологий пользователю предоставляется простая и удобная среда для обработки и хранения данных с возможностью получить доступ к информации где угодно и когда угодно, при условии наличия выхода в сеть интернет.

СУЩЕСТВЕННОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО – ЭКОНОМИЯ СРЕДСТВ

Облачные технологии обладают огромным потенциалом в бизнес-среде. Различные сервисы, созданные на их основе, предоставляют высочайший уровень надежности хранения данных. Облачные технологии находят применение в самых разных сферах рыночной деятельности, особенно востребованы они в маркетинговой среде, где существует необходимость хранения большого количества информации, проведения многочисленных вычислений и минимизации расходов. Процесс управления маркетингом становится все сложнее, требуется достижение максимально высоких финансовых результатов, повышение эффективности всего маркетинг-комплекса за минимальный промежуток времени. Все это сегодня может обеспечиваться за счет облачных технологий.

При использовании облачных технологий пользователю предоставляется довольно простая и удоб-

ная среда для обработки и хранения данных. У пользователей появляется возможность получить доступ к данной информации где угодно и когда угодно, при условии наличия выхода в сеть интернет. Облачные технологии уже довольно прочно вошли в нашу жизнь, но их использование как в бизнесе, так и в повседневной жизни, вызывает некоторые опасения, что сдерживает их распространение.

Одной из основных задач маркетинга в компании является увеличение прибыли. Разумеется, расчет прибыли должен вестись с учетом расходов фирмы, минимизацию которых можно осуществить при использовании облачных вычислений. У пользователей появляется возможность доступа к данным и услугам через интернет и устраняется необходимость в закупке и использовании дорогостоящего оборудования (жестких дисков, серверов). Экономия средств – одно из существенных преимуществ использования облачных технологий, таким образом фирмы могут существенно сократить свои капитальные расходы.

В распоряжение пользователей также поступают большие вычислительные мощности, используемые для хранения, а также обработки и анализа маркетинговой информации. Облачные вычисления позволяют быстро перегруппировать ресурсы и изменить их назначение для удовлетворения бо-



ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЯВЛЯЮТСЯ УДОБНЫМ ИНСТРУМЕНТОМ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ, КОТОРЫМ СЛИШКОМ ДОРОГО СОДЕРЖАТЬ СОБСТВЕННЫЕ СЕРВЕРЫ, ТРЕБУЮЩИЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ И НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ.

более значимых потребностей. «Облако» может самостоятельно предоставить нужные данные, поэтому процесс администрирования и масштабирования «облаков» может стать довольно простой задачей. Это позволяет экономить довольно много времени, это очень простая и понятная модель предоставления, а также получения информационных услуг.

Еще одним важнейшим преимуществом применения облачных вычислений в фирме является их надежность. Некоторые эксперты заявляют, что использование облачных технологий в управлении финансами является гораздо более надежным, чем использование локальных ресурсов. Таким образом, IT-отделы компании могут сосредоточиться на выполнении стратегических проектов компании, не тратя свое время и финансы на создание и управление собственными серверами для обработки данных.

Однако, невзирая на все положительные стороны использования облачных технологий в маркетинге, существует также определенная критика

в их адрес. При использовании виртуального программного обеспечения информация и данные автоматически попадают в руки разработчика этого ПО. Большинство предприятий не принимают облачные сервисы и воспринимают их как слишком рискованные, защита данных при использовании вызывает сомнения.

КАК СПЕЦИАЛЬНО – ДЛЯ МАРКЕТОЛОГА-АНАЛИТИКА!

При работе с облачными технологиями появляется возможность довольно быстро реагировать на появление бизнес-задач, это повышает эффективность различных предприятий и подразделений, а также снижает убытки. Такой подход может рекомендоваться для каждого предприятия, как малого, так и крупного: для любого предпринимателя найдется наиболее подходящая ему бизнес-модель. Существует множество комплексов различных сервисов, таких как сервисы бухгалтерии и почты, специальных приложений, предназначен-

ных для обработки, архивации и восстановления данных. Облачные технологии дают возможность обслуживать максимальное количество клиентов, не инвестируя при этом в покупку дорогостоящего вычислительного оборудования. Облако позволяет уйти от инвестиций в собственное IT-оборудование и сопутствующие инженерные системы, превратив их в операционные расходы. Также затраты на IT становятся понятны, прозрачны и управляемы в соответствии с потребностями компании.

Клиентская информация хранится на высоконадежных носителях, защищенных от несанкционированного доступа, любые данные в случае ошибки могут быть восстановлены за счет системы резервного копирования. Уровень защиты данных таков, что некоторые провайдеры облачных технологий не всегда знают, какие данные или приложения заказчики размещают в «облаке». Облачные технологии являются удобным инструментом для предприятий, которым слишком дорого содержать собственные серверы, требующие приобретения и настройки дополнительного оборудования.

Существуют три модели обслуживания облачных вычислений, предоставляемые клиенту:

1. Программное обеспечение как услуга (Software as a Service) – модель, в которой потребителю предоставляется возможность использования прикладного программного обеспечения провайдера, осуществляющего контроль и управление основной физической и виртуальной инфраструктурой «облака». Основным преимуществом для различных фирм, использующих эту модель, является отсутствие необходимости платить за установку, обновление и поддержку работоспособности серверов.

2. Платформа как услуга (Platform as a Service) – модель, предоставляющая пользователю возможность использования облачной инфраструктуры для размещения на нем новых или же существующих приложений, разрабатываемых с использованием инструментов и тех языков программирования, которые поддерживает провайдер. Эта модель позволяет пользователям избежать затрат на покупку лицензии ПО, а также средств разработки.

3. Инфраструктура как услуга (Infrastructure as a Service) предоставляет пользователю средства для самостоятельного осуществления управления различными фундаментальными вычислительными ресурсами. Фирма может контролировать ОС, виртуальные системы хранения данных, а также

может обладать несколько ограниченным контролем над набором доступных сетевых сервисов. Стремительно возрастает и их роль в работе новых сервисов, обработке и хранении больших объемов информации.

Сегодня существует масса технологий, обеспечивающих решения на основе облачных вычислений, существуют стандарты, которые призваны обеспечить всеобщую поддержку средств виртуализации. В целом эксперты прогнозируют появление все большего числа «облаков», а также расширение возможностей пользователей по их самостоятельному управлению без специальных знаний и умений.

«ОБЛАЧНЫЕ
ВЫЧИСЛЕНИЯ» –
ЭТО ПРИНЦИПИАЛЬНО
НОВЫЙ ПОДХОД
К ИНФОРМАЦИОННЫМ
ТЕХНОЛОГИЯМ,
ПРИ КОТОРОМ
ТЕХНОЛОГИИ
СТАНОВЯТСЯ
ДОСТУПНЫМИ
ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ
В НУЖНОМ ОБЪЕМЕ
И ТОГДА, КОГДА
ЭТО НЕОБХОДИМО.

Облачные технологии оказывают огромное влияние на структуру рынка во многих ветвях экономики, они могут стать важным фактором экономического роста, конкурентоспособности и создания новых предприятий по всему миру. За счет их применения облегчается управление финансами фирмы,

а также достижение ее финансовой устойчивости и независимости. Рынок облачных технологий является одним из самых активно развивающихся в IT-сфере, а развитие облачных вычислений, несмотря на вызовы и риски, все-таки является тенденцией. Это означает падение стоимости подобных услуг и совершенствование технического и программного обеспечения в самом ближайшем будущем. Но при этом на данный момент многие боятся именно самого факта, что информацию будут хранить сторонние люди. И хотя на настоящее время доказана почти невозможность потери или кражи информации из таких серверов, немногие люди способны им довериться.

ЕДИНЫМ ПАКЕТОМ

Одним из первых в данной сфере когда-то выступила компания Amazon, разработав «облачный» веб-сервис в 2002 году. Этот сервис давал возможность хранить информацию, а также производить вычисления. В 2006 году Amazon выпустила новый сервис под названием Elastic Compute Cloud. Он позиционировался как веб-сервис, который уже давал возможность пользователям самим запускать приложения. Эти сервисы Amazon EC2 и Amazon S3 стали первыми из доступных для всех сервисами «облачных вычислений». Следующим этапом в развитии и распространении облачных технологий стало создание компанией Google своей платформы Google Apps. Это была платформа для веб-приложений, используемых в бизнесе. Развитие технического обеспечения помогло не столько быстрому развитию облачных технологий, но также сделало доступными данного вида технологии для бизнеса разного уровня и для индивидуальных лиц.

В настоящее время концепция «облачных вычислений» предлагает оказание нескольких типов услуг своим потребителям.

Первый уровень представляет собой «облачный сервис», предлагающий в качестве услуги предоставление права пользования каким-либо программным обеспечением (SaaS). При этом у самого пользователя не возникает необходимости приобретать дорогой софт или мощное оборудование, на котором он сможет работать. Также нет необходимости содержать квалифицированных специалистов, которые будут устанавливать, тестировать и обслуживать все это. Потребителю просто на какое-то время предоставляется право пользования определенным

программным продуктом. Соответственно, и оплачивает он исключительно то время, в течение которого он его использовал. При этом работать можно в любом месте и на любом устройстве, где имеется доступ в интернет, будь то компьютер, планшет или смартфон. Вся обработка данных и все вычисления в этом случае осуществляются на стороне у провайдера, в то время как на устройство пользователя выводятся только обработанные данные.

На следующем уровне услуга представлена уже в качестве платформы (PaaS). В данном случае пользователю предоставляется возможность получить в свое пользование операционные системы, а также системы управления базами данных или специальный доступ к средствам доработки и настройки. С помощью этого сервиса он может самостоятельно разрабатывать и разворачивать свои собственные проекты.

И наконец, на еще более высоком уровне пользователю предоставляется в «облаках» вся инфраструктура достаточно крупной корпоративной компьютерной сети, которую он имеет возможность самостоятельно настраивать под собственные цели (IaaS).

Высказывается мнение, что всеобщее принятие в настоящее время градация «облачных сервисов» по мере развития технологий будет пересмотрена. В новых «облачных» разработках будут сочетаться и предлагаться единым пакетом не только инфраструктурные и платформенные элементы от одного разработчика, но и различные сервисы, предложенные разными разработчиками.

Для современного бизнеса «облако» – это оптимальная возможность управлять как целой компанией, ее подразделением, так и отдельными направлениями деятельности. Возможно, вести бухгалтерию всей компании, осуществлять учет продукции на складах, контролировать динамику продаж и многое другое. Сегодня любой бизнес может обслуживать себя определенным, настроенным под него набором «облачных сервисов». Это может быть Vox для совместной работы всех сотрудников, Workday в качестве ERP, «Мегаплан» как CRM или «Битрикс».

ОТ ОФЛАЙН-АРЕНДЫ К ВИРТУАЛЬНОМУ ОФИСУ

В настоящее время крупные «вычислительные облака» состоят из нескольких тысяч серверов, с месторасположением в центрах обработки данных

ОДНИМ ИЗ ОСНОВНЫХ РИСКОВ ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ БИЗНЕСА НАЗЫВАЮТ БЕЗОПАСНОСТЬ КОРПОРАТИВНЫХ ДАННЫХ. МЕЖДУ ТЕМ, ЕСЛИ СРАВНИВАТЬ ИТ-БЕЗОПАСНОСТЬ ЛОКАЛЬНЫХ СИСТЕМ В МАЛЫХ И СРЕДНИХ КОМПАНИЯХ И БЕЗОПАСНОСТЬ В «ОБЛАКАХ», ТО, КОНЕЧНО, ПОСЛЕДНИЕ БЕЗОПАСНЕЕ.



(ЦОД). Именно они и обеспечивают различными ресурсами десятки тысяч предлагаемых на ранке приложений. Их одновременно могут использовать миллионы потребителей. Облачные технологии являются весьма удобным инструментом для тех предприятий, которым слишком накладно содержать собственные ERP, CRM или какие-то другие серверы, требующие покупки и отладки дополнительного оборудования.

Требуемый набор облачных сервисов зависит от размера предприятия. Стартапы предпочитают облачные технологии, т.к. те дают им возможность обслуживать поначалу небольшое, но со временем увеличивающееся количество своих клиентов. При этом не инвестируя в покупку дорогого софта или оборудования, т.е. используют преимущество

в виде отсутствия капитальных затрат. Компании среднего размера в основном интересуются сервисами «облачной бухгалтерии» и почты, а также приложениями для быстрого обмена информацией и архивации файлов. Что касается более крупных компаний, им уже интересны не только виртуальные серверы и услуги связи, а также сложный комплекс различных сервисов. Наибольшую популярность на рынке сейчас приобретают следующие модели облачных технологий:

Аренда виртуального сервера. «Дата-центр», построенный на облачных технологиях, представляет собой некий набор серверов и дисков, доступных через интернет. Это могут быть и выделенные каналы связи. Для компании-заказчика создается в «облаке» портал самообслуживания, посредством которого

он может осуществлять необходимые ему функции с ресурсами. Это позволяет заказчику полностью контролировать все размещенные в «облаке» необходимые ему сервисы независимо от провайдера.

Виртуальный офис. В современном мире практически любое рабочее место можно организовать, не привязываясь к конкретной точке, к городу, даже к стране, организовав его в виртуальном пространстве. В «облаке» располагается внутренняя сеть вашей компании. Сюда входят и сетевые диски, и общие папки, и различные программы. Виртуальный офис позволяет равноценно заменить стационарные рабочие места везде, где есть интернет.

Резервное копирование. Это возможность обеспечить сохранность ваших данных в чрезвычайных случаях. Разработанная система резервного

С ПОМОЩЬЮ «ОБЛАКОВ» МОЖНО СКОМПОНОВАТЬ НАБОР СТАНДАРТНЫХ ОФИСНЫХ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ – ВИРТУАЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ СТОЛЫ, ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ, КОРПОРАТИВНЫЕ ПОРТАЛЫ, ПРЕДОСТАВИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ «1С» и др.



копирования гибко настраивается под существующий объем данных и это позволяет сократить различного рода издержки, как временные, так и финансовые.

Аренда приложений. Требуемое программное обеспечение можно не приобретать для установки на конкретный компьютер, а получать посредством интернета, оплатив его пользование на требуемый срок. При этом компании-заказчику гарантируется круглосуточная техническая поддержка ПО и безопасность данных.

С помощью «облаков» можно скомпоновать набор стандартных офисных программных продуктов – виртуальные рабочие столы, электронную почту, корпоративные порталы, предоставить возможность использования «1С» и др. При этом внедрение облачных технологий для бизнеса имеет ряд преимуществ.

Например, бизнес может купить некий ресурс, который нужен именно сейчас, или отказаться от него за ненадобностью без лишних затрат. Неоспоримым плюсом является также общедоступность дорогих приложений, требующих продолжительного внедрения, например CRM-систем.

Отсутствие первоначальных затрат на приобретение программного обеспечения позволяет учесть все риски в случае его неудачного внедрения. Значимым преимуществом также является отсутствие лицензионных рисков и сокращение рисков утечки информации.

КТО ОТВЕЧАЕТ ЗА БЕЗОПАСНОСТЬ В «ОБЛАКЕ»

Но такая технология не обходится и без недостатков. Неудачное внедрение облачных решений в бизнесе может быть и результатом неподготовленности самой компании, несовместимости ее бизнес-процессов с новым способом организации. В первую очередь важное значение имеет наличие квалифицированного персонала, готового к изменению способа отчетности и к смене организации работы. Иногда, желая автоматизировать все

в одной системе, предприятие выбирает решение, слишком перегруженное функционалом, слишком сложное для внедрения, обучения и использования. Но существуют и сложности, характерные только для «облачных решений». Например, отладка «под себя» обычно осуществляется в веб-интерфейсе, и это делает ее понятной пользователю, не имеющему квалификации программиста. Но иногда возможность такой настройки бывает недоступной, в связи с чем каждый раз необходимо обращаться непосредственно к разработчику решения.

Прежде чем остановить свой выбор на чем-либо, надо проанализировать максимум из имеющихся на рынке предложений, оценить функционал и необходимость доработки, возможность перестроить свои бизнес-процессы, подлежащие автоматизации. Стоимость продукта, конечно, важна, но, во-первых, она должна быть грамотно просчитана, во-вторых, не являться решающим фактором.

Итак, чтобы не просто выжить в настоящей экономической обстановке, а неустанно развиваться, бизнесу необходимо обрабатывать большое количество информации и внедрять результаты этой обработки в бизнес-процессы незамедлительно. Облачные технологии предоставляют пользователю комфортную виртуальную среду для реализации этих функций, объединяя в себе и аппаратные средства, и программное обеспечение, и каналы связи. Хранение информации в «облаке» при наличии доступа в интернет дает возможность работы с этой информацией из любой точки и с любого устройства. Но чтобы развитие и внедрение облачных технологий происходило действительно быстро, нужно, чтобы и бизнес был готов к облачной экономике.

Одним из основных рисков облачных сервисов для бизнеса называют безопасность корпоративных данных. Между тем, если сравнивать IT-безопасность локальных систем в малых и средних компаниях и безопасность в «облаках», то, конечно, последние безопаснее. Малый бизнес редко задумывается об этой проблеме и не имеет возможности решить ее самостоятельно, обходясь посильными затратами. В «облаке» за безопасность отвечает компания, которая его создала и имеет соответствующую компетенцию. Она берет на себя все заботы о резервном копировании, сохранении информации, исключении несанкционированного доступа.