# Управляемые мобильные сервисы: наше новое «завтра»

Андрей Прошин, менеджер по развитию бизнеса Orange Business Services в России и странах СНГ

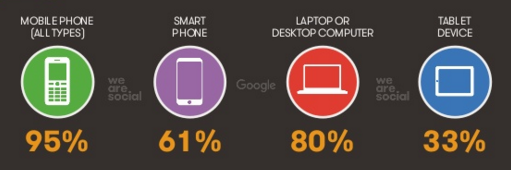
*Буквально за несколько последних лет мобильность и многофункциональность смартфонов стали для нас привычными, хотя еще в 2000-х такие возможности были только у единичных устройств. Теперь пришло время нового «квантового скачка» - использования смарфтонов как платформы для личных целей и бизнеса.*

Если задуматься, возраст мобильных технологий не так уж велик. Первый мобильный телефон, который действительно можно было купить, был выпущен в марте 1983 года. Да, тогда это был огромный и неуклюжий агрегат, который не идет ни в какое сравнение с устройствами, которыми мы пользуемся сегодня, но именно он ознаменовал новую эру технологий. В 80-х люди не могли даже представить себе, что можно говорить по телефону на ходу, не подключая его проводом к телефонной розетке. Однако Motorolla перевернула мир со своим DynaTAC 8000X, и процесс пошел. Его было уже не остановить.

Следующий квантовый скачок произошел уже в начале девяностых. Опять же, до этого времени никто не мог даже предположить, что телефон может еще что-то кроме того, чтобы звонить или, на крайний случай, отправлять короткие сообщения. Но прогресс было не остановить, и инженеры IBM разработали первый смартфон, или, как тогда было принято говорить «телефон, дополненный функциями персонального компьютера». Так появилась IBM Simon, представленная Голубым Гигантом в 1992 году.

Потом изменить мир предстояло уже компании Apple, которая придала стиль и определила форму сенсорных компьютеров, как они есть сегодня. Предпринятые в свое время Биллом Гейтсом попытки продвигать планшетный ПК не увенчались успехом, зато в 2010 году Стив Джобс представил одно из самых революционных детищ Apple – iPad. И мир снова, сначала удивленно, стал принимать новую реальность, начал работать на сенсорных экранах одним, двумя – и всеми 10 пальцами.

И хотя времени прошло совсем не много, на протяжении этих 30 лет мобильность постепенно, но глубоко пускала ростки в нашу жизнь. На сегодняшний день Россия не отстает от других стран по уровню проникновения мобильных технологий. Например, по данным портала wearesocial в январе 2016 года уже 95% жителей России пользовались мобильными телефонами, 61% - смартфонами, а 33% россиян не выпускают из рук планшет.



**Польза для бизнеса**

Таким образом, мобильные устройства уже давно являются частью нашей повседневной жизни. Мы пользуемся навигацией, чтобы найти нужный дом, делаем покупки в интернете, устанавливаем фитнес-приложения, чтобы нам помогли сформировать программу занятий, а также пользуемся видеозвонками и чатами. Каждая из этих технологий позволяет нам решать свои задачи быстрее и эффективнее. Как отмечали еще разработчики IBM, с точки зрения технологий, смартфоны (а теперь и планшеты) – те же самые компьютеры. Только сегодня темп развития техники так высок, что современные модели смартфонов превосходят по производительности ноутбуки трехлетней давности. Теперь на мобильных устройствах можно запускать стандартные офисные приложения, системы проектирования и другие бизнес инструменты, а это – повод поговорить о повышении производительности труда.

И не страшно, что эта идея кажется некоторым такой же странной, как мобильная связь в 1983 или совмещение телефона и компьютера в 1992. Ведь целесообразность использования смартфонов в работе просто очевидна. Они и обеспечивают сокращение затрат и способствуют повышению эффективности бизнес-процессов, созданию мобильного рабочего места, увеличению реального рабочего времени и делают возможным решение новых бизнес задач, таких как экспансия в другие регионы, формирование новых каналов продаж.

Дополнительный стимул развития бизнес-направлений мобильности дают новые технологии и технические решения, которые демонстрируют сегодня достаточный уровень зрелости. В частности, производители смартфонов и операционных систем инвестируют значительные средства в развитие технологий для бизнеса, самые известные из которых - Android for work и Windows 10, а грядущая разработка Continuum вообще позволит подключать Windows-смартфон к экрану, мышке и клавиатуре, работая с ним, как с полноценным ПК. С другой стороны, производители корпоративных инструментов и систем разрабатывают мобильные интерфейсы и приложения для своих продуктов, интегрируя в них функции обмена сообщениями и файлами, подключения к CRM и другим бизнес-системам. Нередко и внутренние ИТ-подразделения занимаются разработкой собственных мобильных приложений и порталов по требованию внутренних заказчиков, например, создают справочники сотрудников, каталоги продуктов, системы поддержка продаж.

Перечисленные выше факторы привели к появлению концепции управляемых мобильных сервисов. Фактически они представляют собой набор ИТ систем и процессов, необходимых для предоставления сотрудникам возможности использования мобильных устройств в рабочих целях, для входа и использования информации из корпоративной сети. Однако на практике далеко не все так просто, и поэтому реализация концепции управляемых сервисов требует значительных вложений.

**Что такое EMM?**

Чтобы упорядочить предоставление сервисов, сделать их удобными и безопасными, защищая корпоративные данные, создается экосистема для управления мобильными сервисами. Ядром этой экосистемы является инструментарий Enterprise Mobility Management (EMM), который в свою очередь состоит из трех компонентов – MDM, MAM, MCM.

MDM или **Mobile Device Management** реализует управление устройством как таковым, обеспечивая определенный уровень безопасности для разных операционных систем и устройств.

**MAM или Mobile Application Management** реализует управление приложениями. Благодаря МАМ появляется возможность создания корпоративного каталога приложений, централизованной установка корпоративных инструментов на смартфоны и их автоматическая конфигурация. При помощи МАМ можно гарантировать правильное состояние корпоративных приложений и их соответствие политикам компании.

**Наконец, МСМ или Mobile Content Management** управляет данными. Именно на уровне MCM происходит создание безопасных контейнеров, отделяющих пространство работы бизнес-систем и личных данных. МСМ позволяет предотвращать утечку данных, а также формировать защищенные VPN-туннели при передаче данных через Интернет.

**Препятствия на пути к EMM**

Однако идеальная картина использования EMM омрачается целым рядом факторов. Первый из них – выбор системы. В своем большинстве продукты EMM могут реализовать только то, что предлагается производителями мобильных ОС в качестве внешних интерфейсов (API). Увы, далеко не все разработчики EMM-систем сотрудничают с разработчиками мобильных ОС, участвуют в развитии этой концепции со стороны операционной системы. А значит, они не имеют возможности протестировать или разработать новую функциональность задолго до релиза новой версии ОС. Таким образом, без тщательного выбора поставщика решения можно создать совсем не такую динамичную и эффективную среду с поддержкой всех видов мобильных устройств, как нам бы этого хотелось.

Кроме этого существуют чисто психологические барьеры, которые мешают внедрить управляемые мобильные сервисы, просто потому что люди к ним не привыкли. На пилотных проектах мы наблюдаем как недоверие со стороны пользователей в плане предоставления доступа на управление к своему устройству, так и опасения компаний о появлении новых рисков, связанных с информационной безопасностью.

В принципе пользователей можно понять – ведь для внедрения корпоративных приложений нужно разрешить кому-то управлять личным смартфоном. Именно этим устройством, на котором лежит весь архив SMS-сообщений, почта социальных сетей, мобильный банк и другие личные и бесценные приложения. Однако стоит вспомнить, что несколько лет назад точно такие же вопросы вызывали облачные сервисы IaaS. Компании задавались вопросом: «Как можно хранить свои корпоративные данные в облаке, на площадках провайдеров?» Однако прошло время, и компании осознали, насколько это экономически выгоднее. Тем временем сами технологии достигли определенного уровня развития, появились гарантии безопасности, надежности и управляемости. В результате на данный момент спрос на облачные сервисы высок и стабилен.

Точно такая же ситуация складывается в сфере сервисов управляемой мобильности: сегодня уже всем очевидно, что это экономически выгодно и технологии уже достигли уровня, необходимого для обеспечения безопасности, надежности и управляемости. Так что рынок, можно сказать, ждет какого-то переломного момента, когда технологии, развиваемые со всех сторон – разработчиками смартфонов, создателями мобильных операционных систем, производителями корпоративных приложений и вендорами EMM – принесут свои плоды.

Впрочем, бизнесу довольно нелегко решиться на внедрение подобных решений, ведь мобильное устройство – это полноценный компьютер с операционной системой и широким выбором программного обеспечения. Помимо удобства он несет в себе целый спектр угроз информационной безопасности, таких как у**течки информации** по причине халатности или злого умысла пользователя, н**есанкционированный доступ** к данным внутри корпоративной сети или **остановка бизнес-процессов** в связи с атакой или заражением через мобильное устройство. Однако любой специалист по информационной безопасности скажет, что все перечисленные риски необходимо учитывать и оценивать на этапе проектирования и выбора решения, так как сегодня на рынке есть системы, способные решить все основные проблемы информационной безопасности на мобильных устройствах.

**Информационная система или управляемый сервис?**

Рассматривая внедрением EMM, необходимо помнить, что речь идет о новой ИТ-системе, которую требуется спроектировать, установить и обслуживать. Затраты на поддержку и формирование такого актива требуют вложений в аппаратную платформу (или аренду виртуальной инфраструктуры) с учетом отказоустойчивости решений. Также придется учитывать затраты на энергопотребление, охлаждение и место в ЦОД. Общее программное обеспечение и лицензии на EMM также стоят денег, не говоря уже про SSL сертификаты для web порталов системы.

**Но и это еще не все - сотрудники ИТ отдела, вовлеченные в процесс обслуживания и содержания системы, также требуют расходов, причем не малых. В состав сметы будет входить 2** зарплаты для сотрудников (или 3 в случае критичности сервиса и необходимости поддержки 24x7x365). Причем в зависимости от количества управляемых устройств, приложений и поддерживаемых функций речь может идти о нагрузке от 0,1 FTE до 0,6 FTE. Также нельзя забывать о квадратных метрах рабочего места, затратах на его организацию, поддержание компетенции в виде обучения и тренингов, а также о прочих сопутствующих расходах.

Поэтому не удивительно, что в условиях текущей экономической ситуации компании все чаще ищут альтернативу этим достаточно крупным инвестициям. И логичным шагом в этом случае является использование готовых сервисов по модели аутсорсинга. С подрядчиком заключается договор с указанием SLA – времени реакции на проблемы и гарантированных параметров доступности сервиса. Заказчику не нужно содержать свой штат ИТ, так как в контракт уже входит экспертная поддержка в режиме 24x7x365. Наконец, для подключения не требуется физическая площадка, вместо нее используется облако и web-портал для удобного управления всем набором мобильных устройств. И это никак не мешает интеграции с внутренними корпоративными системами, так как их подключение происходит через защищенные каналы связи (Business VPN или IPSEC). Но самое главное, компания переходит на операционную модель расходов (OPEX) и может в любой момент менять количество сервисов, устройств и другие параметры контракта в зависимости от своих потребностей.

**Управляйте мобильностью!**

Описанные выше положения уже нашли подтверждение в реальной бизнес-практике, и речь идет не о зарубежье, а о России. В одной из розничных компаний с распределенной сетью консультантов, работающих по всей России уже используют модель управляемых мобильных сервисов и получают от этого ощутимые дивиденды.

Рассмотрим этот пример немного подробнее. Вполне типовые ежедневные задача для сотрудников компании – открытие рабочего дня, получения плана продаж на сутки, а также отчет о продажах и закрытие рабочего дня. Все это должно попадать в руки руководителей, которым необходима актуальная и достоверная информация о продажах для дальнейшего планирования. И без должной автоматизации просто невозможно передать эти данные для анализа в реальном времени.

Начиная с января 2016 года, сотрудники используют свои смартфоны и специальное мобильное приложение для выполнения перечисленных действий. Такой подход позволил не только значительно сократить ошибки при вводе информации, но впоследствии раскрыл дополнительные возможности функций смартфонов сотрудников, таких как геолокация, запись фото и видео.

Помимо исключительно экономической выгоды, компания получила возможность анализировать данные в реальном времени и быстрее реагировать на любые тенденции меняющегося рынка.