

# Мобильность под контролем

Александр КАЛИГИН

**Каждый год в октябре исследовательская компания Gartner проводит съезд ИТ-директоров и в ходе обсуждения определяет 10 главных технологических тенденций следующего года. В октябре 2013 года участники съезда назвали mobile device diversity and management (разнообразие мобильных устройств и необходимость их администрирования) самым главным технологическим трендом 2014 года. Эта тема поднималась и в докладах участников организованных ComNews конференций TOP Mobile Conference 2013 и Broadband Russia Forum 2013.**

**П**о данным американской консалтинговой компании А.Т. Kearney, количество мобильных устройств, подключенных к Интернету, в 2013 году превысило численность населения Земли. Люди по всему миру покупают ноутбуки, планшеты и смартфоны, желая быть мобильнее, иметь возможность общаться и получать информацию в любое время и в любом месте.

Как следствие, эта тенденция затрагивает не только частных пользователей, но и компании, успех которых зачастую зависит от слаженности действий всех подразделений. Для эффективной работы сотрудники должны

быть мобильны, а значит – иметь круглосуточный доступ к рабочей информации вне зависимости от своего местонахождения.

## Офис без границ

Корпоративная мобильность – использование сотрудниками мобильных устройств для работы – является залогом эффективного выполнения бизнес-задач. По словам регионального менеджера в России, странах СНГ и Балтии компании GN Netcom A/S (торговая марка Jabra) Галины Карлсон, существуют три тенденции, которые предопределяют повсеместное внедрение принципа корпоративной мобильности.

Первая тенденция – демократизация технологий. Мобильные устройства стали доступными по цене. Их интерфейс интуитивно понятен, что позволяет пользоваться планшетами и смартфонами даже детям и пожилым людям. Интернет стал доступен повсеместно, а стоимость доступа в него постоянно снижается. Все это позволяет сотрудникам использовать личные устройства не только в повседневной жизни, но и для работы. Так появилась концепция BYOD (Bring Your Own Device, приносите свои устройства), согласно которой люди сами выбирают, какие устройства они будут использовать на работе.

Второй важный момент – местоположение. Люди становятся все более мобильными, они больше путешествуют, больше общаются, а также часами стоят в пробках. Учитывая стоимость аренды офисных помещений, все большее количество работодателей идет на то, чтобы обеспечить сотрудникам более гибкий график работы, позволить некоторым специалистам работать из дома. Имея ноутбук, планшет или смартфон и гарнитуру, человек может развернуть рабочее место где угодно.

Третья тенденция – борьба за таланты. Каждая компания хочет, чтобы на нее работали лучшие профессионалы, вне зависимости



**Галина Карлсон,** региональный менеджер в России, странах СНГ и Балтии компании GN Netcom A/S: «Учитывая стоимость аренды офисных помещений, все большее количество работодателей идет на то, чтобы обеспечить сотрудникам более гибкий график работы, позволить некоторым специалистам работать из дома»



**Денис Скрынников,** заместитель директора по развитию бизнеса по направлению мобильных решений ЗАО «ЛАНИТ»: «На развитие корпоративной мобильности влияет появление большого количества ИТ-сервисов, которые позволяют использовать корпоративные информационные системы и ресурсы при помощи мобильных устройств»

от того, где они физически находятся. Например, специалист, который живет в Казани, может полноценно работать в московской компании.

«Неважно, присутствует сотрудник на рабочем месте или нет, если он может выполнить свою задачу с помощью мобильных устройств или мобильного рабочего места», – говорит заместитель директора по развитию бизнеса по направлению мобильных решений ЗАО «ЛАНИТ» Денис Скрынников. По его мнению, на развитие корпоративной мобильности влияет появление большого количества ИТ-сервисов, которые позволяют использовать корпоративные информационные системы и ресурсы при помощи мобильных устройств в дороге, дома или где-то еще.

### Все свое ношу с собой

Не каждая компания готова тратить деньги на новые мобильные устройства для сотрудников. При этом люди все равно приобретают различные девайсы для личных целей, так как для них это удобный и привычный инструмент, они хотят пользоваться им и на работе независимо от желания работодателя. По этой причине в 2012 году появилась и стала развиваться концепция BYOD.

По словам менеджера по развитию бизнеса ООО «Сиско Системс» (Cisco) Юлии Андриановой, подход BYOD выгоден для компании, так как благодаря его использованию увеличивается производительность труда сотрудников. Американские аналитики рассчитали, что специалист, у которого рабочее место всегда с собой, в год добровольно тратит на выполнение профессиональных обязанностей на 240 часов больше. Также повышается удовлетворенность сотрудников от работы. Имея возможность работать удаленно с удобного устройства, они могут гибко планировать свою корпоративную и личную жизнь. Зачастую

этот фактор важнее для человека, чем зарплата. Кроме того, принцип BYOD позволяет компании снизить затраты, поскольку ей не нужно закупать для работников мобильные устройства. Поэтому работодатели все больше думают о том, как строить корпоративные сети таким образом, чтобы сотрудник, приходя со своим устройством, имел персональный доступ к необходимым для работы ресурсам компании.

«Cisco реализовала подход BYOD на своем примере. Во время экономического кризиса 2008 года перед компанией стояла задача оптимизации расходов. Внедрение подхода BYOD помогло в достижении этой цели. При этом в компании увеличилось количество мобильных пользователей и трафик данных. Косвенно это указывает на то, что производительность труда в компании увеличилась, как и удовлетворенность сотрудников», – говорит Юлия Андрианова.

В 2013 году концепция BYOD добралась и до России. По данным ОАО «ВымпелКом», каждый четвертый сотрудник корпоративных клиентов оператора пользуется смартфоном. «Мобилизация нужна как бизнесу, так и сотрудникам, которые для удобства работы хотят иметь доступ с мобильного устройства не только к личной, но и к корпоративной почте, а также к информационным системам компании», – говорит руководитель портфеля дополнительных услуг В2В ОАО «ВымпелКом» Игорь Воробьев.

В начале лета 2013 года ООО «Микротест» провело исследование на тему «BYOD в России сегодня: удобство и безопасность или модная игрушка?». В нем приняли участие более 150 отечественных компаний, представляющих различные отрасли.

О наличии личных мобильных устройств – смартфонов или планшетов – сообщили 95% представителей компаний, при этом в 74% организаций личные

## Нетелефонный год



Фото: СТАНДАРТ

Одним из главных итогов прошедшего 2013 года можно считать то, что продажи смартфонов в штучном выражении в России, как и во всем мире, впервые превысили продажи простых телефонов. На мировом рынке это случилось еще в I квартале: по данным IDC, доля «умных» телефонов в поставках за этот период составила 51,6%, тогда как простых – 48,4%. То же самое в России произошло в последние две недели августа 2013-го, когда на смартфоны пришлось чуть более половины продаж

мобильных аппаратов. Затем простые мобильники снова взяли верх, но ненадолго: смартфоны опять обогнали их в последних числах октября, и, по общему убеждению продавцов телефонов, назад рынок уже не откатится. Это значит, что продажи смартфонов могут превзойти продажи обычных мобильников по итогам всего 2014 года.

В денежном выражении продажи смартфонов в России и во всем мире превысили продажи «неразумных» собратьев еще в 2011 году. Тогда это было победой крупнейших мировых производителей телефонов. Связисты же гадали, как монетизировать вал мобильного трафика, который образовался с наступлением эры «умных» телефонов. Но теперь, когда смартфоны вышли вперед по объемам продаж в натуральном выражении, есть что отмечать и им. Дешевые «умные» трубки сделали мобильный Интернет по-настоящему массовым. Это значит, что владелец даже самого завалыщего китайского смартфона – с вечным садящимся аккумулятором, блеклым экраном и скрипящим кривым корпусом – скорее всего, заплатит несколько сотен рублей в месяц за доступ к любимой «ВКонтакте», географическим картам и т. п.

Не пугает сотовых операторов и то, что быстрый мобильный Интернет – хорошее подспорье для пользователей IP-телефонии: Skype и его аналогов. Как известно, они позволяют абонентам существенно сэкономить на голосовой связи. Но связисты, похоже, готовы закрыть на это глаза и довольствоваться тем, что есть сейчас. А сейчас дела обстоят таким образом, что при переходе с обычного телефона на смартфон средний счет (ARPU) абонента вырастает примерно на 30%, рассказывал «Ведомостям» в конце 2013 года представитель МТС. Сотрудники других операторов не называют конкретных цифр, но и не отрицают роста ARPU. Счет абонента может вырасти еще больше – вследствие подключения дополнительных услуг оператора (например, мобильного ТВ). Все это, по некоторым оценкам, может увеличить ARPU владельца «умного» телефона в 2,5 раза.

Повода для пессимизма у операторов пока нет. Производители обещают им чуть ли не в этом году бум спроса на решения, позволяющие соединять ИТ-инфраструктуру дома (например, систему видеонаблюдения, счетчики воды и электричества и т.п.) со смартфонами. При этом наделять интеллектном и превращать в средства связи они намерены вещи, до сих пор не отличавшиеся сообразительностью (речь идет о дистанционно управляемых бытовых приборах и, к примеру, тонометрах, термометрах, глюкометрах и других медицинских аппаратах, следить за показаниями которых можно дистанционно). Операторам это сулит дополнительный хорошо оплачиваемый трафик и, естественно, повод для оптимизма.

**Валерий Кодачигов,**  
корреспондент отдела «Технологии  
и телекоммуникации» газеты «Ведомости»,  
специально для «Стандарта»



Фото: СТАНДАРТ

**Игорь Воробьев,**  
руководитель портфеля  
дополнительных услуг  
B2B ОАО «ВымпелКом»:  
**«Мобилизация нужна как  
бизнесу, так и сотрудникам,  
которые для удобства  
работы хотят иметь  
доступ с мобильного  
устройства не только  
к личной информации,  
но и к информационным  
системам компании»**



Фото: СТАНДАРТ

**Светлана Гуцина,**  
руководитель отдела  
маркетинга ООО «Микротест»:  
**«Если ИТ-отделы ком-  
паний не будут доносить  
до сотрудников основные  
правила безопасной работы  
с мобильными устройствами,  
разработка политик  
безопасности и внедрение  
любых систем могут  
оказаться бесполезными»**

устройства можно использовать для работы с корпоративными системами. «Это означает, что компании России уже не просто готовы к внедрению концепции BYOD, но и активно ее реализуют», – считает руководитель отдела маркетинга «Микротеста» Светлана Гуцина.

Благодаря подходу BYOD сотрудники добровольно увеличивают продолжительность рабочего дня. Так, 89% опрошенных читают рабочую почту в нерабочее время. 67% из них делают это ежедневно, а 8% немедленно отвечают на любые рабочие письма. Вторым по популярности сервисом, которым работники пользуются с личных устройств, является видеосвязь. Наиболее востребованным является Skype, при помощи которого с коллегами и заказчиками

общаются 33% опрошенных сотрудников.

### Мобильная небезопасность

Но внедрение мобильности в компании имеет и обратную сторону. Существует ряд вопросов, которые необходимо решить руководству компании, прежде чем разрешать сотрудникам пользоваться личными устройствами на работе.

Игорь Воробьев отмечает ряд факторов, препятствующих повышению эффективности компании с помощью корпоративной мобильности. Одним из таких барьеров является большое разнообразие устройств и программного обеспечения. Разнородные мобильные устройства, разные версии мобильных операционных систем и приложений создают сложности в управлении ими. Из результатов

опроса, проведенного компанией «Микротест», следует, что сотрудники российских компаний в 53% случаев для работы с корпоративными системами используют устройства на базе ОС Android. Существует огромное количество версий данной операционной системы, так как каждый вендор создает свою. При этом ОС Android – одна из самых подверженных риску несанкционированного доступа.

«На рынке существует много мобильных платформ, но для использования в компании их все нужно как-то поддерживать. Это становится головной болью ИТ-администраторов, которым необходимо одновременно осуществлять сетевую настройку, настройку политик безопасности, установку и удаление программного обеспечения, поддержку мобильных

пользователей. При том что мобильные устройства предназначены в первую очередь для того, чтобы сотрудник мог работать вне офиса, для их поддержки необходимо, чтобы он посетил ИТ-администратора, или нужно иметь механизм, который позволяет это делать удаленно», – комментирует Денис Скрынников из компании ЛАНИТ.

Еще одним препятствием на пути к корпоративной мобильности Игорь Воробьев считает использование приложений в собственных целях. Руководство компании подразумевает, что Интернет в офисе предназначен для доступа к корпоративной почте, а сотрудник использует его для посещения социальных сетей. Размытие границ между личными и служебными приложениями вызывает рост расходов и создает дополнительные риски утечки информации.

Главным камнем преткновения при внедрении концепции BYOD является корпоративная безопасность. «Основная проблема BYOD заключается в том, что нужно найти баланс между желанием сотрудника использовать личное устройство так, как он хочет, и необходимостью соблюдать корпоративную политику безопасности», – говорит Денис Скрынников. Корпоративную информацию необходимо защищать, исключая использование приложений, которые могут представлять для нее угрозу. Таким образом, важнейшая задача

## Продажи смартфонов, планшетов и ноутбуков в России (млн шт.)



\*Прогноз

Источник: IDC



Фото: СТАНДАРТ

**Павел Новаковски,** менеджер по работе с клиентами в AirWatch в регионе EMEA: «Вместо того чтобы все более ужесточать доступ к корпоративным ресурсам, корпорации могут, напротив, воспользоваться этим трендом, обеспечив безопасность использования личных устройств в рабочих целях с помощью концепции BYOD»



Фото: СТАНДАРТ

**Михаил Решаков,** менеджер проектов Северо-Западного обособленного подразделения ЗАО «МегаЛабс»: «Несмотря на то что решения MDM приобретают все большую популярность в мире, в России ситуация с их внедрением пока неоднозначная, так как не все руководители компаний осознают необходимость использования MDM»

ИТ-департамента при внедрении подхода BYOD – создание оптимальных условий для использования сотрудниками устройства одновременно в личных и в рабочих целях.

«Согласно исследованию компании «Микротест», почти все российские компании в той или иной мере разрешают сотрудникам использовать мобильные устройства для работы с корпоративными системами. При этом сотрудники регулярно сохраняют рабочие файлы на мобильные устройства, не думая об их защите», – сетует Светлана Гуцина.

9% опрошенных пользователей никогда не обновляют операционную систему мобильного устройства, а 27% делают обновления нерегулярно. 18% делали jailbreak (операция, которая позволяет получить доступ к файловой системе устройства) на своем устройстве на базе iOS. Это влечет за собой возникновение угроз для хранимых или передаваемых по сети корпоративных данных.

66% сотрудников регулярно сохраняют рабочие файлы на свои мобильные устройства. При этом 63% из них заходят в Интернет через незащищенные точки Wi-Fi. 58% позволяют знакомым пользоваться их мобильными устройствами. 32% не используют парольную защиту устройств. 10% уже теряли свои мобильные гаджеты. «Настораживает пренебрежение людей правилами безопасности, так как они не понимают, какой

вред могут нанести корпоративным данным. При этом 63% знают о случаях кражи мобильных устройств с корпоративными данными. 3% сталкивались со случаями кражи устройств в своей компании», – говорит Светлана Гуцина.

«В наше время многие сотрудники приносят на предприятие собственные мобильные устройства и работают через них с корпоративной информацией», – рассказывает менеджер по работе с клиентами в AirWatch в регионе EMEA Павел Новаковски. – Если эти устройства, связанный с ними контент и приложения не защищены, это чревато большим количеством угроз безопасности, таких как утечка данных или взлом сети. Вместо того чтобы все более ужесточать доступ к корпоративным ресурсам, корпорации

могут, напротив, воспользоваться этим трендом, обеспечив безопасность использования личных устройств в рабочих целях с помощью концепции BYOD. Предприятия должны поставить распространенность мобильных устройств себе на службу, сделав возможным эффективное использование личных устройств в рабочих целях с помощью платформы с защищенным доступом».

**MDM в помощь**

Мобильные приложения до сих пор не настолько развиты, чтобы обеспечивать эффективную работу любого сотрудника с любыми программами, которые ему необходимы. Основным инструментом сотрудника на мобильном устройстве чаще всего является корпоративная почта. Но помимо корпоративной почты ему

необходимо обеспечить доступ к информационным системам, которые позволяют работать с базами данных, к документообороту, CRM-системам и прочим инструментам.

Чтобы обеспечивать работу таких решений, необходима универсальная платформа, которая дает возможность управлять мобильными устройствами, настраивать политики безопасности, устанавливать различные приложения, шифровать данные. Такой платформой является MDM (Mobile Device Management) – сервис по управлению мобильными устройствами.

По прогнозам Gartner, в 2014 году рынок MDM-решений увеличится более чем вдвое. Это говорит о росте их популярности во всем мире. Учитывая параллельное развитие спроса

**Основные преимущества концепции BYOD (% компаний, ИТ-директора которых обозначили показатель в качестве преимущества)**

Страна	Увеличение производительности, расширение возможностей совместной работы	Повышение удовлетворенности от работы	Снижение затрат
США	19	15	12
Великобритания	14	11	17
Германия	14	17	13
Франция	15	12	17
Россия	22	13	19
Китай	24	21	20
Индия	21	16	11
Мексика	13	13	16
Бразилия	11	16	12

Источник: Cisco IBSG



## Цель года – лояльность



Фото: СТАНДАРТ

В ноябре прошлого года я с удивлением обнаружила, что на одну и ту же дату в календаре запланированы сразу две московские конференции по взаимоотношениям с клиентами и программам лояльности в сфере телекоммуникаций. Удивление усилилось, когда я убедилась, что каждая из них собрала несколько сотен человек. «А мир-то меняется, – подумалось мне. – Неужели клиентоориентированность достигла телекома?»

На церемонии награждения ComNews Awards 2013 догадки

подтвердились. Победители в основных номинациях наперебой говорили о том, что в значительной степени их успех – результат внимания к качеству клиентского сервиса и усилий, направленных на повышение лояльности клиентов.

Стоит вспомнить, что отношение телекома к программам лояльности традиционно было довольно прохладным. Даже участники самого массового сегмента отрасли, операторы сотовой связи, до недавнего времени не находили в этих программах большого смысла. В то время как офлайн-бизнес восторгался самой возможностью отслеживать историю клиентских транзакций, биллинговые системы «большой тройки» уже не один год позволяли прогнозировать отток и автоматизировать сегментированные предложения. Однако сравнительно невысокая конкуренция и мощный рост отрасли достаточно долго оправдывали организацию клиентского сервиса по принципу «необходимо и достаточно». Но потребности клиента изменились. Люди учатся общаться иначе. Сначала по всему миру прокатилась волна отказа от бумажной корреспонденции, затем наступила пора зката аналоговой телефонии, а теперь, похоже, подходит очередь SMS и голосового трафика, отступающих под напором интернет-коммуникаторов всех мастей. Все громче звучат голоса аналитиков, предрекающие насыщение рынка и конец золотого века сотовой связи. А тут еще и закон об отмене «мобильного рабства» подоспел, заставив участников рынка всерьез задуматься о методах удержания клиентов и укреплении эмоциональной лояльности.

Сегодня компании вынуждены пересматривать стратегии в пользу клиентоориентированного подхода, как сделал «ВымпелКом», объявив в декабре 2013 года о запуске программы улучшения качества клиентского сервиса, повышения удовлетворенности и лояльности абонентов.

Запуск новых сервисов для более полного охвата повседневных потребностей клиента, повышения его безопасности – еще один способ укрепления лояльности. В качестве примера можно привести мобильное приложение MegaFon Taxi, приложение МТС для родительского контроля за местоположением и действиями детей или решения для «умного дома». Потребность в расширении ассортимента, желание усилить продукт сервисами за счет компетенции партнеров могут привести к возрождению интереса к MVNO. Не исключено, что стартовавший в новом году совместный проект МТС и «Связной» – «Связной Мобайл» – первая ласточка этого тренда.

Возможно, в 2014 году мы также увидим новые программы лояльности и маркетинговые альянсы. Очевидно одно: год обещает быть интересным. Предстоит серьезная битва технологий, стандартов сервиса и даже корпоративных культур.

**Елена Наумчик,**  
сооснователь Ассоциации клиентской лояльности  
и клиентоцентричности (Ассоциация КЛИК),  
генеральный директор E&A Loyalty,  
специально для «Стандарта»

на мобильные устройства, тенденция такова, что корпоративные клиенты осознают необходимость двигаться в направлении автоматизации настройки мобильных терминалов и стремятся к этому.

«Платформа MDM позволяет ИТ-администраторам устанавливать дополнительные программные приложения, корпоративные сертификаты, настраивать электронную почту и доступ к корпоративным ресурсам, уведомлять сотрудников ИТ-департамента о нарушении политики корпоративной безопасности, отслеживать местоположение сотрудника, стирать информацию с устройства, если оно было потеряно или украдено, определять, был ли аппарат взломан, и ограничивать его возможности: отключать камеры, модули Wi-Fi, доступ к голосовой связи, роумингу», – рассказывает менеджер проектов Северо-Западного обособленного подразделения ЗАО «МегаЛабс» Михаил Рештаков.

По его словам, несмотря на то что решения MDM приобретают все большую популярность в мире, в России ситуация с их внедрением пока неоднозначная. Не все руководители компаний понимают необходимость использования данной платформы. Кто-то считает ее слишком дорогостоящей, для кого-то существуют сложности с ее установкой и настройкой, а также с разработкой политики безопасности. «В некоторых компаниях категорически не хотят внедрять принцип мобильности, так как считают, что это создаст брешь в безопасности компании. Но надо понимать, что утечка информации существовала еще до того, как появились мобильные телефоны. Для этого могут использоваться электронная почта, флеш-накопители, копировальные аппараты», – считает Михаил Рештаков.

«Внедряя BYOD, в компании должны понимать, что необходимо позаботиться о безопасности. Политики использования мобильных устройств должны давать

сотруднику доступ только к тем корпоративным системам, которые ему необходимы для работы. Платформа MDM позволяет решать эту задачу. В некоторых финансовых и государственных компаниях вообще запрещалось использовать в офисе Wi-Fi, так как считали, что это небезопасно. Когда наши сотрудники приходили в такую компанию со специальным оборудованием, они обнаруживали десятки несанкционированных точек доступа Wi-Fi. Поэтому лучше внедрить решение, позволяющее контролировать корпоративную сеть и устройства в ней, чем думать, что какие-то запреты помогут ее обезопасить», – говорит Юлия Андрианова из Cisco.

1 ноября 2013 года мобильный оператор «ВымпелКом» первым в России запустил облачный сервис MDM на базе решения компании SAP. Для его использования заказчику не требуется устанавливать какое-либо дополнительное оборудование или программное обеспечение на своей стороне.

«Главными преимуществами облачного сервиса MDM от «Билайн» являются возможность его моментального подключения и экономическая эффективность решения. Плата за его использование взимается по числу подключенных мобильных устройств и только тогда, когда сервис используется. Возможность управления абонентским устройством не зависит от того, SIM-карта какого оператора в нем установлена. При помощи облачной платформы MDM можно управлять даже теми устройствами, которые не поддерживают SIM-карту», – рассказал Игорь Воробьев.

«Основной задачей ИТ-отделов компаний является донесение до сотрудников основных правил безопасной работы с мобильными устройствами. Без этого разработка политик безопасности и внедрение любых систем могут оказаться бесполезными», – считает Светлана Гуцина.