

Григорий Бурденко:

«Три вещи, на которых стоит сосредоточиться: сохранение команды, лояльность клиентов и продвижение экспертизы»

Рассказывает генеральный директор IT-компании DD Planet



Поскольку IT-компании были признаны непрерывно действующими, мы продолжаем свою деятельность в удаленном режиме. Существенных сложностей не ощущаем. Во-первых, наши клиенты активно ведут бизнес онлайн – сейчас они тоже работают удаленно, поэтому все текущие проекты мы реализуем в полном объеме.

Во-вторых, нам не привыкать к дистанционному общению внутри команды. Удаленная коммуникация в Скуре и других сервисах, а также ведение задач в таск-трекерах – эти процессы у нас налажены уже давно. Сейчас мы оцифровали ряд других важных бизнес-процессов и постарались создать удобные условия для сотрудников: предоставили возможность забрать домой необходимую для работы технику, подготовили базу знаний с описанием удаленных процессов, проводим опросы для выявления возникающих сложностей.

Несмотря на все проблемы, кризис стал серьезным поводом для цифровой трансформации бизнеса. Многие компании сейчас учатся работать по-другому и активно внедряют сервисы для автоматизации бизнес-процессов – я уверен, что и в долгосрочной перспективе это позволит сделать качественный рывок и существенно повысить эффективность работы.

Государственная помощь, в первую очередь, направлена на системообразующие предприятия, поэтому на нее я бы не рассчитывал. Ожидая поддержки от своей команды, клиентов и партнеров. Сейчас в IT и Digital проводится много партнерских активностей, направленных на поддержку и бартерный обмен ресурсами по разработке, дизайну, продвижению и т. д. – я считаю, это правильный путь, который совместными усилиями поможет выстоять многим игрокам отрасли.

Чтобы удержаться на плаву, следует все процессы перенести в онлайн, а также выделить приоритетные направления деятельности, на которые будут направлены основные усилия. Три вещи, на которых стоит сосредоточиться: сохранение команды, лояльность клиентов и продвижение экспертизы.

Для «жизни под водой» у нас есть акваланг с бесконечным запасом воздуха: наш корпоративный портал на Битрикс24. Мы автоматизировали на нем большинство бизнес-процессов: ведение задач, подключение клиентов к проектным группам, телефонию, оплату счетов, CRM, документооборот, график отпусков, опросы, управление знаниями – и продолжаем внедрять новые процессы. Пожалуй, оцифровать таким образом можно всё, кроме, разве что, живого общения.

Продолжение темы читайте на с. 16



Включен в Российский индекс научного цитирования www.elibrary.ru

Главный редактор – генеральный директор
Галина Положевец, chief@samag.ru
Шеф-редактор журнала
«Системный администратор»
Алексей Бережной, aberezhnoy@samag.ru
Заместитель главного редактора, официальный представитель редакции в Украине
Сергей Яремчук, grinder@samag.ru
Главный бухгалтер
Надежда Кан, buch@samag.ru
Юридический отдел
Владимир Столяров, stolyarov@samag.ru
Распространение
subscribe@samag.ru

Дизайн-макет Художник
Михаил Лебедев **Марина Рязанцева**

Реклама
reklama@samag.ru

Редакционная коллегия
Марина Аншина, председатель правления Союза ИТ-директоров России
Сергей Белоусов, основатель и генеральный директор компании Acronis
Сергей Земков, управляющий директор «Лаборатории Касперского» в России и странах СНГ
Станислав Протасов, сооснователь и глава разработки компании Acronis
Сергей Плуготаренко, директор Ассоциации электронных коммуникаций
Борис Славин, научный руководитель факультета прикладной математики и информационных технологий Финансового университета при Правительстве РФ, член правления Союза ИТ-директоров России

Издатель
ИД «Положевец и партнеры»

Адрес редакции
128017, г. Москва, 3-й пр-д Марьиной Рощи, д. 40, стр. 1, этаж 3, офис 322
Тел.: (499) 277-12-45, (499) 277-12-41
Сайт журнала: bit.samag.ru

Отпечатано в типографии
Типография «МСК-Пресс»
123298, г. Москва, ул. 3-я Хорошевская, д. 18 к. 1
Общий тираж 10000 экз.

Все права на материалы принадлежат журналу «БИТ. Бизнес & Информационные технологии». Перепечатка и использование материалов в любой форме, в том числе и в электронных СМИ, без разрешения запрещена. При использовании материалов ссылка на журнал «БИТ. Бизнес & Информационные технологии» обязательна. Материалы отмеченные знаком публикуются на коммерческой основе. Редакция не несет ответственности за достоверность информации в материалах, опубликованных на правах рекламы.



ТЕМА НОМЕРА: ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН

12 Николай Комлев: «Ассоциация АПКИТ предложила стимулировать спрос и потребление ИТ. Это – принятая во всем мире наиболее справедливая и рыночная форма поддержки». О том какую поддержку может оказать государство ИТ-отрасли, чтобы продолжилась цифровая трансформация бизнеса в России рассказывает «БИТ» директор Ассоциации АПКИТ, председатель Совета ТПП РФ по развитию цифровой экономики



ТЕМА НОМЕРА: ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН

20 Николай Михайловский: «Единственный способ для бизнеса работать в нынешней ситуации – это пытаться куда-то двигаться. Потому что если никуда не двигаться, то никуда и не попадешь». Что помогло российской компании пережить два кризиса и успешно развиваться дальше? Как изменится ИТ-индустрия после пандемии. На вопросы «БИТа» отвечает генеральный директор и сооснователь компании NTR Lab

БИТ.НОВОСТИ

08 Перезапуск проекта Expinet (Expinet 2.0). Проект Союза ИТ-директоров России. Семь лет назад было создано экспертное сообщество EXPINET, объединившее несколько десятков экспертов в области корпоративных информационных технологий. Эксперты реферировали научные статьи и участвовали в экспертизах.

ТЕМА НОМЕРА: ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН

16 Опрос. «Жить под водой, мечтая о солнце». Компания Gartner выпустила новый отчет «Вспышка коронавируса (COVID-19): Кратко- и долгосрочный план действий для ИТ-директоров и лидеров цифровой трансформации». Аналитики Gartner считают, что COVID-19 нарушил

деятельность организаций и надолго повлияет на непрерывность процессов, режим работы и модели роста. Поэтому людям и компаниям нужно подготовить себя к долгому периоду неопределенности. Или, как сказал недавно Герман Греф, необходимо «научиться жить под водой».

ПРОДУКТЫ И РЕШЕНИЯ

30 Омниканальный сервис коммуникаций с посетителями сайта. Введение режима самоизоляции меняет потребительские модели поведения людей и переносит реализацию жизненных интересов и привычные коммуникации в сеть. И это касается не только покупок товаров. Люди по-прежнему нуждаются в консультациях, в получении образования, повышении квалификации и многом другом.

ГБУ МБМ – ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯМ

32 МВМ.MOS.RU: Мы онлайн. Для Бизнеса. Весна 2020 года еще не закончилась, а уже обозначила себя переломным периодом в общемировом масштабе. Бизнес одним из первых ощутил на себе влияние нестабильной экономической ситуации, и от того, как предприниматели переживут это сложное время, во многом зависит, каким будет мир после выхода из самоизоляции. Город понимает это и поэтому работает над новыми мерами поддержки для бизнеса. О том, где узнать о них и как ими воспользоваться, читайте в нашем материале.

36 Остановить нельзя действовать. Где маркетингу ставить запятую весной 2020-го. Не знаю ни одного практикующего маркетолога



ТЕМА НОМЕРА: ВРЕМЯ ПЕРЕМЕН

26 Ия Имшинецкая: «Сегодня наступает время стратегов. Если человек – тактик, его бизнес может умереть, если – стратег, он найдет новую возможность и будет ее реализовывать». Известный бизнес-тренер, создатель технологии системного продвижения рассказывает о том, какие возможности таят в себе трудные времена, как их использовать, и где искать партнеров?



ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

44 Павел Клепинин: «Когда дует ветер перемен, нужно строить ветряную мельницу». Последствия пандемии COVID-19 ускорили технологические изменения и не обошли стороной промышленный сектор – его цифровая трансформация стала жизненно необходима. О том, как цифровизация проникает в промышленность, рассказывает учредитель Клуба IT&Digital директоров «Я-ИТ-ы».

или собственника, у которого был бы готовый план развития событий, с которыми мир столкнулся весной 2020-го.

Павел Борович

38 Что делать в соцсетях в коронакризис. В игровой индустрии есть выражение «туман войны», обозначающий отсутствие информации о текущей обстановке на поле боя в силу обстоятельств. Нечто похожее происходит с нами сейчас.

Оскар Хуснутдинов

40 Управление репутацией брендов и персон на удаленке. Предприниматели и все, кто себя к ним относят, смело делятся на две категории. Первые – сразу ушли в онлайн и ищут возможности даже подрастить свой бизнес в новых условиях. Вторые ждут некоего чуда.

Никита Прохоров

41 Семь вопросов о форс-мажоре и исполнении обязательств.

Комментирует правовые ситуации, возникшие в период пандемии, Анна Сологубова, бизнес-юрист, генеральный директор JURTWINS, эксперт ГБУ «Малый бизнес Москвы».

ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА

47 Контакт-центры 2020. Как цифровая трансформация влияет на качество обслуживания клиентов.

Руслана Резникова

50 Экономическая основа цифровой трансформации.

Чтобы понять, какова экономическая основа цифровой трансформации, необходимо, во-первых, рассмотреть, как цифровая трансформация влияет на экономическую эффективность организаций, и, во-вторых, проанализировать влия-

ние цифровой трансформации на экономику стран и мира в целом. Именно это мы попробуем сделать.

Терри Уайт

ПЕРЕЖИТЬ ФОРС-МАЖОР

60 Кейс 1. По ком звонит колокол. Открываем новую: «ПЕРЕЖИТЬ ФОРС-МАЖОР». В ней автор напомнит читателям – в новом формате (типа бизнес-кейсов) и с упором на те самые случаи преодоления форс-мажора – истории легендарных компаний и отдельных личностей. Которые не просто выживали в тяжелые времена, но и выходили из них победителями. И эту рубрику мы продолжим после выхода из нынешнего кризиса. Потому что кризисы приходят и уходят, и каждый новый нужно встречать во всеоружии. Кто-то же смог!

Владимир Ганов