

ОТЧЕТ

Непрерывность бизнеса
в России – это не только
про резервирование

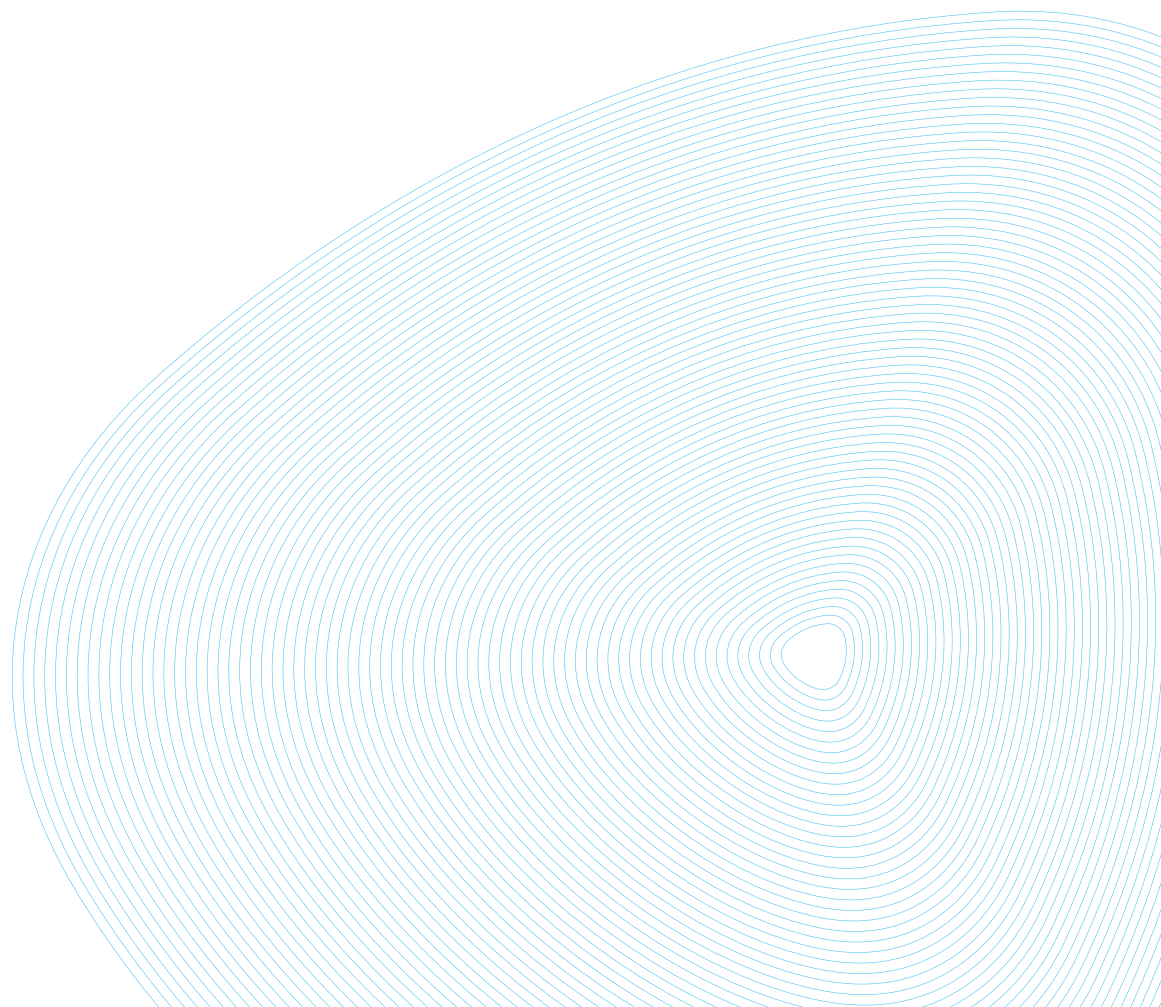


VERITAS™

Цели исследования

Целью настоящего исследования было определить:

1. Уровень зрелости крупнейших компаний России в области непрерывности бизнеса.
2. Отраслевые различия в реализации непрерывности бизнеса.
3. Степень вовлеченности высшего руководства в процесс обеспечения непрерывности бизнеса (Business Continuity Management, BCM).
4. Сталкиваются ли компании с внештатными ситуациями и с какой периодичностью?
5. Помогает ли обеспечение непрерывности бизнеса восстанавливаться после внештатных ситуаций?



Методика и выборка

Работы в рамках настоящего полевого исследования проводились в виде опроса представителей крупных российских компаний (в составе топ-500 рейтинга РБК). Опрос проводился в формате телефонных интервью, каждое из которых занимало, в среднем, 15-20 минут.

В опросе участвовали руководители профильных департаментов и управлений, заместители и другие руководители компании, влияющие на принятие решений в области информационных технологий, цифровой трансформации, операционных рисков или непрерывности бизнеса.

В ходе опроса были проведены интервью с представителями ключевых отраслей: ритейл, промышленность, финансы, ТЭК, телеком, авиатранспорт и т. д.

В зависимости от уровня, компании были разделены на три категории по годовому обороту:

- Топ — компании с оборотом более 300 млрд рублей.
- Крупные — компании с оборотом от 50 до 300 млрд рублей.
- Прочие — компании с оборотом до 50 млрд рублей.

Актуальные подходы к обеспечению непрерывности бизнеса в России

Быстро меняющиеся условия рынка требуют от бизнеса гибкости и готовности к изменениям. Высокая скорость изменений достигается, в том числе, и за счет использования самых продвинутых технологий. Банки и ритейл уходят в онлайн, предлагают персонализированные сервисы, кэшбеки и продвинутые бонусные системы. Промышленные предприятия берут курс в сторону концепции «умного предприятия». Телеком-операторы предлагают абонентам новые сервисы. Устойчивость компаний к различным нештатным ситуациям, будь то природные катаклизмы или злонамеренные действия, в значительной степени зависит от информационных технологий. Цена простоя бизнес-процессов и сервисов становится значительной, в связи с чем бизнес рассматривает обеспечение непрерывности своей деятельности как стратегическую задачу. При этом от формального подхода по требованию регулятора компании перешли к высоконадежным DR-решениям, резервным ЦОД, планам кризисного реагирования и планам непрерывности бизнеса.

<https://jet.su/services/business-continuity/>

Несмотря на то, что первые внедрения процесса BCM в российских компаниях начались в середине нулевых, с точки зрения экспертов «Инфосистемы Джет», в России он носит все еще имиджевый характер и не имеет полного влияния на бизнес-процессы, в отличие от зарубежных стран.

Главные тренды в управлении непрерывностью бизнеса в 2018 году в России

Информационные технологии из поддерживающей функции постепенно становятся ключевым компонентом бизнеса, его основой. Одним из ключевых вопросов становится обеспечение устойчивости и непрерывности бизнеса и ИТ.

Катастрофы и финансовые потери — удел крупного бизнеса

43% опрошенных компаний подтверждают, что сталкивались с нештатными ситуациями, которые приводили к существенным финансовым потерям. Крупнейшие компании чаще остальных сталкивались с ними — почти **60%** респондентов это подтвердили.

 **Сталкивалась ли ваша компания с нештатными ситуациями, которые приводили к существенным бизнес-потерям?**

43%

Да



39%

Нет



18%

Нет данных

При этом **17%** респондентов, давших содержательный ответ, подтверждают, что испытали значительные сложности при восстановлении бизнеса, столкнувшись с нештатной ситуацией.



Испытывали ли вы существенные сложности при восстановлении бизнеса после возникновения нештатной ситуации?

35%

да, сталкивались с катастрофами, но сложностей с восстановлением не было

17%

да, сталкивались с катастрофами и были существенные сложности при восстановлении бизнеса

48%

нет, не сталкивались с катастрофами

Исследование показывает, что чем крупнее компания, тем выше риски и тем чаще они сталкиваются с нештатными ситуациями.

Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

Чем крупнее компания, тем сложнее внутренние связи между бизнес-процессами, больше людей в них вовлечено. Таким образом, после нештатной ситуации им сложнее восстанавливаться.

Чем больше годовой оборот компании, тем более значительными могут быть финансовые потери.

Телеком — лидер с точки зрения процесса обеспечения непрерывности бизнеса

В среднем, более половины респондентов подтверждают, что в их компании запущен процесс управления непрерывностью бизнеса.



При этом в лидерах — телеком: в 90% случаев в компаниях из этой отрасли процесс BCM уже запущен. Более 70% компаний внедрили процесс в финансовом секторе и авиатранспорте. Промышленность и ТЭК пока в меньшей степени зависимы от ИТ, показывают значительно меньшую зрелость — только **40%** опрошенных компаний внедрили процесс BCM.

Телеком, как одна из самых технологичных отраслей, сильно зависит от BCM, поскольку при возникновении нештатной ситуации даже полчасовое отсутствие связи повлечет за собой существенные финансовые и имиджевые потери. Аналогична ситуация с авиатранспортом. Практически в ногу идут финансовый сектор и ритейл.

Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

Переход в онлайн, омниканальность, использование цифровых технологий — ключевые драйверы роста риска и вероятных потерь. Зрелость с точки зрения BCM связана, в первую очередь, со степенью влияния технологий на ключевые бизнес-процессы и услуги компаний.

Непрерывность бизнеса помогает минимизировать потери

48% респондентов указали, что процесс ВСМ позволил минимизировать финансовые потери при возникновении нештатных ситуаций.

 Помог ли процесс ВСМ минимизировать бизнес-потери при крупных авариях?

48%

Да



7%

Нет



45%

Нет данных

При этом в авиатранспорте в **100%** случаев ВСМ позволил либо избежать потерь, либо снизить их до минимума. В телекоме и ритейле до **75%** компаний отмечают, что ВСМ помог минимизировать потери.

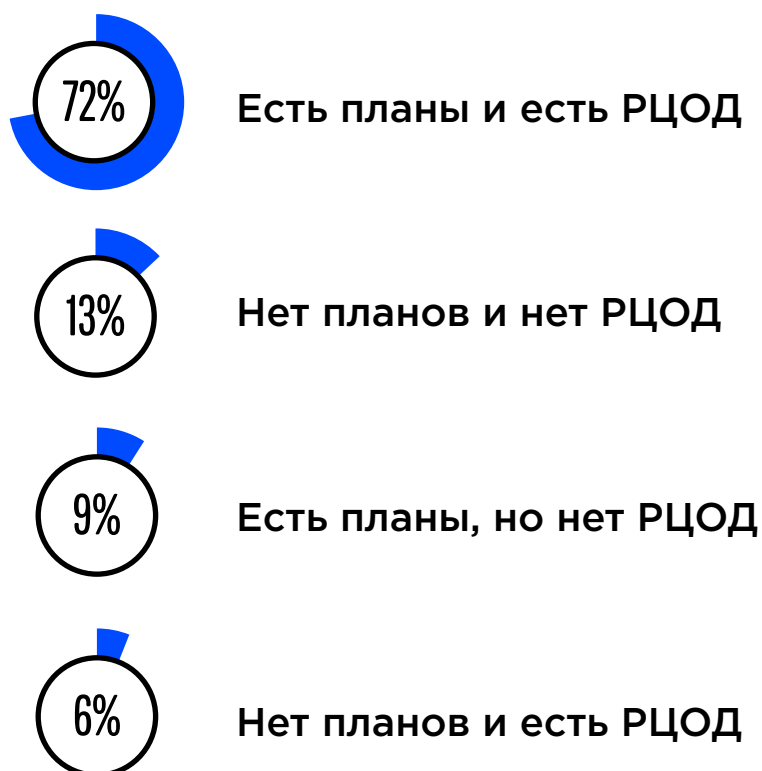
Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

ВСМ не помогает в том случае, когда процесс реализован частично (например, есть только резервный ЦОД или только ВСП-планы), либо неправильно определены ключевые ресурсы (например, только ИТ), от которых зависит бизнес. Если ВСМ реализован на высоком уровне, то это помогает минимизировать издержки.

План непрерывности и резервный ЦОД сработают только в тандеме. **Только резервный ЦОД – не гарантия от финансовых потерь.**

Исследование показало, что **72%** опрошенных компаний имеют и резервные ЦОДы, и планы непрерывности бизнеса. При этом всего **13%** респондентов отметили, что не имеют ни того, ни другого.

Существуют ли планы непрерывности бизнеса/аварийного восстановления/резервный ЦОД?

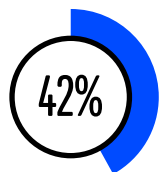


Сочетание резервной площадки и плана непрерывности бизнеса значительно повышает вероятность восстановления в согласованное с бизнесом время.

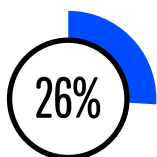
23% опрошенных компаний испытали сложности при восстановлении бизнес-процессов, несмотря на то, что у них есть резервный ЦОД. Такая ситуация может возникнуть в случае, если процесс BCM не запущен в компании, запущен формально или не проводилось тестирование в рамках процесса.



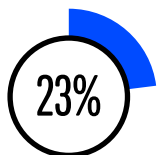
Имеется ли резервный ЦОД? Испытывали ли вы существенные сложности при восстановлении бизнеса при возникновении нештатных ситуаций?



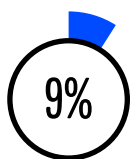
Есть РЦОД и сложностей с восстановлением нет



Нет РЦОД и сложностей с восстановлением нет



Есть РЦОД и были существенные сложности при восстановлении после аварии



Нет РЦОД и были существенные сложности при восстановлении после аварии

100% компаний из телеком и авиатранспорта имеют резервные площадки, в промышленности и ритейле — до **90%**.

Для банков эта цифра составляет **70%**.

В ТЭК резервными ЦОД обеспечены **40%** компаний.

В страховых компаниях, принявших участие в исследовании, ни одна компания не подтвердила наличие резервного ЦОД.

Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

Резервный ЦОД — не панацея от нештатных ситуаций. Процесс BSM должен внедряться и функционировать в комплексе и учитывать не только инфраструктуру, но и людей, коммуникации и т.д.

Высшее руководство вовлечено в процесс BCM

73% компаний подтверждают, что в процесс управления непрерывностью бизнеса вовлечено высшее ИТ-руководство компании.

27% компаний отмечают, что в планах непрерывности бизнеса (BCP) принимают участие первые лица компании.



Ваш BCP/DRP план включает высшее руководство или только ИТ-руководство?



Высшее
руководство



ИТ-руководство
компании

Подавляющее большинство компаний планирует восстановление исключительно на уровне ИТ. Наибольшую зрелость с точки зрения вовлечения высшего руководства показывает финансовый сектор:

36% компаний планируют непрерывность бизнеса совместно с высшим руководством компании.



Ваш BCP/DRP план включает высшее руководство или только ИТ-руководство? (опрос среди финансового сектора)



Высшее
руководство



ИТ-руководство
компании

В тех отраслях, где ИТ играет ключевую роль (например, в финансовом секторе), характерно вовлечение высшего руководства в процесс управления непрерывностью бизнеса. В компаниях, где ИТ играет поддерживающую роль, зачастую, бизнес и высшее руководство не принимают участия в процессе BCM.

Облака обеспечат непрерывность бизнеса в ритейле

Более **70%** компаний-респондентов подтверждают использование облачных технологий, однако, в большинстве случаев речь идет о частном облаке. Уровень доверия к публичным облакам со стороны крупного бизнеса растет небыстро: как правило, такие инициативы не поддерживаются внутренними службами безопасности, особенно, если речь идет о зарубежных провайдерах. Помимо этого, закупки подобных услуг из облаков американских или европейских вендоров серьезно затруднены для финансового сектора, ТЭК и промышленности на фоне усиления санкций и появления прецедентов отключения российских потребителей от сервисов.

Игорь Минаев, старший региональный менеджер Veritas, Россия и СНГ: Опыт работы с клиентами на международном рынке говорит о том, что в отличие от Американских заказчиков, компании в Европе, Азии и Африке и России, в частности, переходят к использованию облачных инфраструктур для построения катастрофоустойчивых DR-архитектур значительно менее активно. Здесь сказывается локальная специфика, политическая ситуация в регионе и общий более низкий средний уровень зрелости ИТ и готовности принятия новых технологий. На этом фоне, более востребованными оказываются решения, построенные на базе частных облачных инфраструктур и располагающиеся в тех же странах, что и сами организации-заказчики.

Всего **31%** опрошенных компаний подтвердили готовность использовать облачные решения для обеспечения непрерывности бизнеса.

При этом, лидером в этом вопросе стал ритейл — **71%** компаний рассматривает такой вариант обеспечения непрерывности. Телеком, ТЭК, авиатранспорт вообще не рассматривают облака как возможный вариант, а финансы готовы внедрять облачные технологии лишь в **43%** компаний. Чаще всего такое решение связывали с требованиями регуляторов, прямо запрещающих передачу той или иной информации третьим лицам, либо спецификой самой отрасли.



**Рассматриваются ли облачные инфраструктуры
в качестве элемента построения стратегии DRP?**

31%

Да



69%

Нет



Без автоматизации никуда

68% респондентов указали, что используют технологические средства автоматизации непрерывности бизнеса. Среди опрошенных компаний категории топ, 87% используют средства автоматизации. И чем меньше бизнес, тем меньше процент использования такого ПО.

Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

Это обусловлено более жесткими требованиями RTO/RPO для бизнеса, что влечет за собой использование решений автоматизации. Для менее крупных компаний или для компаний, где требования к RTO идут на часы и десятки часов, использование дорогих комплексов автоматизации может оказаться нецелесообразным.



Используется ли ПО для автоматизации процесса непрерывности бизнеса?

68%

Да



15%

Нет данных

17%

Нет



Николай Починок, руководитель подразделения технических решений Veritas, Россия, СНГ, Польша:

Увеличение степени зависимости бизнеса от ИТ повышает требования к тому каким образом происходит переключение на резервную инфраструктуру в случае ЧС и делает наличие средств автоматизации практически обязательным условием. Особенности построения современных ИТ-инфраструктур, вместе с этим, накладывают ряд уникальных требований на такие средства автоматизации, в частности: поддержка различных технологий виртуализации, возможность репликации данных между физическим и облачным ЦОДами, поддержка физических платформ и наличие агентов, «понимающих» особенности приложений и СУБД. Возникают новые задачи по оркестрации и автоматизации переключения сложно-составных ИТ-систем, с учетом зависимостей между модулями и компонентами их составляющими. Veritas видит будущее средств автоматизации DR именно за такими решениями и сам активно занимается разработкой таких решений.

Выводы

- 1** По результатам исследования, российский бизнес показывает высокий уровень зрелости в области обеспечения непрерывности бизнеса. У **72%** компаний внедрены и планы непрерывности, и резервный ЦОД.

Практический опыт «Инфосистемы Джет» показывает, что реальная ситуация менее оптимистичная. В рамках исследования всего 60% компаний подтверждают регулярное тестирование ВСР. Отсутствие тестирования существенно снижает вероятность успешного восстановления бизнеса.

Восстановление сконцентрировано на ИТ, в то время как такие ключевые ресурсы, как люди, здания, внешние коммуникации, остаются за рамками процесса.

- 2** Телеком — самая продвинутая отрасль с точки зрения непрерывности бизнеса, за ним идут банковский сектор и авиатранспорт. По результатам опроса ритейл оказался лишь на третьем месте. Наименьший прогресс в области обеспечения непрерывности бизнеса показывают страхование, ТЭК и промышленность.
- 3** В наиболее продвинутых с точки зрения информационных технологий отраслях степень вовлеченности высшего руководства в процесс управления непрерывности бизнеса достигает **36%**.
- 4** Из опрошенных компаний почти половина (**43%**) отметили, что сталкивались с нештатными ситуациями. При этом крупнейшие компании сталкивались с нештатными ситуациями почти в **60%** случаев. Это подтверждает тот факт, что чем крупнее компания, тем больше у нее вероятность возникновения нештатной ситуации, которая может повлечь за собой значительные финансовые потери.

По опыту «Инфосистемы Джет», вопрос не в том, произойдет ли нештатная ситуация в компании или нет и с какой вероятностью. Главный вопрос — сможет ли компания оперативно мобилизовать свои ресурсы и минимизировать потери.

5 48% респондентов отметили, что процесс BCM помог восстановиться после нештатных ситуаций.

6 Резервного ЦОД недостаточно для успешного восстановления бизнеса при возникновении нештатной ситуации. Требуется полноценное внедрение процесса BCM в рамках всей компании.

Экспертное мнение «Инфосистемы Джет»:

Обеспечение непрерывности бизнеса помогает восстановиться после катастрофы и минимизировать потери. Для того, чтобы быть уверенным в устойчивости компании и надежности предпринятых мер, необходимо проводить периодическое тестирование планов непрерывности, людей и оборудования. Многие компании считают, что обеспечение непрерывности бизнеса — это планы BCP/DRP и резервный ЦОД. Мы считаем, что BCM — это система менеджмента, которую необходимо внедрить в компании, и которая должна включать в себя не только планы и резервный ЦОД, но также весь набор мер по организации процесса в рамках цикла Деминга (Plan-Do-Check-Act, PDCA). Для контроля процесса BCM необходимо проводить периодические тестирования (на текущий момент это делает 60% компаний), оценивать влияние нештатных ситуаций на бизнес компании и корректировать необходимые усилия для обеспечения непрерывности бизнеса, а также вовлекать высшее руководство компании в процесс BCM.