

## На пороге “золотого века” инноваций

В марте в Санкт-Петербурге состоялся очередной Форум корпорации IBM “Инновации в технологии и бизнесе”. Как всегда, он собрал многочисленную аудиторию ИТ-руководителей и специалистов предприятий и организаций Санкт-Петербурга и Северо-Западного региона. Участники события обсудили широкий круг вопросов, актуальных для развития бизнеса и связанных с повышением роли информационных технологий в обеспечении инновационных процессов. Впервые в рамках Форума прошла дискуссия на тему “Меняющаяся роль СІО в современном мире”, в которой приняли участие руководители ИТ-подразделений из различных сфер российской экономики.

С одним из основных докладов на пленарном заседании выступил Альберт Мияшита (Albert H. Miyashita), который является руководителем Центра перспективных технологий IBM (Total Workplace Experience Center of Excellence) и отвечает за стратегию, разработку и реализацию инициатив в области организации и управления рабочей средой персонала. Инициативы, планирование и осуществление которых он курирует, призваны повысить продуктивность, улучшить коллективное взаимодействие и активизировать инновации компании.

В ходе Форума Альберт Мияшита дал интервью журналу Rational Enterprise Management.

**– Не первый раз, как в Санкт-Петербурге, так и в других регионах России и в странах СНГ Форум IBM выдвигает инновации в качестве основной темы. Как вы могли бы подытожить это обсуждение, и что корпорация IBM понимает под инновациями?**

– Попробую вкратце выразить взгляд нашей компании на проблему инноваций. Устойчивые конкурентные преимущества никогда нельзя было заработать только за счет продуктивности или изобретательности. Сегодня, как никогда прежде, лидирующие позиции на рынке могут быть обеспечены только в результате синтеза изобретательства и глубокого понимания того, как необходимо трансформировать методы работы. Реальные инновации – это больше, чем просто создание и выпуск новых продуктов. Это инновационный подход в методах предоставления услуг, интеграции бизнес-процессов, в управлении компаниями и институтами, это и распространение знаний, определение государственных политик в этой области, а также понимание того, каким образом предприятия, организации и сообщества участвуют в них, ориентируясь на получение прибыли.



Эксперты в области высоких технологий полагают, что начинаются золотые годы для подобных глубоких инноваций. Глобальная природа используемых инновационных технологий и интеграционные процессы приводят к тому, что прежние централизованные сети многонациональных корпораций делаются неэффективными и безнадежно устаревают. Поэтому все более очевидным становится тот факт, что модель корпорации двадцатого века больше не является оптимальной с точки зрения восприятия инновационных идей.

Создание перспективной инновационной модели функционирования компании – задача сложная, на пути ее решения возникает немало проблем. Одна из наиболее важных – дефицит высококвалифицированных кадров. Другая актуальная задача связана с остро назревшей потребностью в разумном регулировании прав на интеллектуальную собственность во всем мире. Сейчас суть этой проблемы смещается с вопроса защиты интеллектуальной собственности как ресурса для ограниченного использования, к максимально эффективному освоению интеллектуального капитала, которое основывается на совместных пра-

вах собственности, инвестициях и получении дополнительных преимуществ. Еще одна проблема состоит в обеспечении необходимого уровня доверия на предприятиях, строящих свою деятельность на модели распределенного ведения бизнеса. И, наконец, глобальная корпоративная интеграция все настоятельнее требует значительных изменений в организационной культуре, установления новых форм партнерских отношений между многочисленными предприятиями и разработки множества новых стандартов для управления ставшим значительно более сложным рынком.

**– Очевидно, степень готовности национальных экономик к инновациям различна даже в пределах одного мирового региона. Учитывая это обстоятельство, кто, на ваш взгляд, способен взять на себя роль инновационного лидера?**

– Среди наиболее готовых к инновациям стран можно назвать прежде всего те, где имеются значительные трудовые, природные и промышленные ресурсы, где страны вовлечены в глобальную систему производства, где развиты субподряд и аутсорсинг.

Что касается конкретных отраслей, инновации возможны везде, где есть потребность в развитии производства. Для стран развивающихся рынков среди сфер, где в первую очередь можно ожидать инноваций, следует выделить индустрию услуг.

Для определения движущих сил этого процесса могу привести пример нашей компании. В IBM нет конкретного лица, ответственного за инновации. Каждый должен быть и является инициатором новых идей в своей области деятельности. При этом, конечно, важно правильно сформировать принципы коллективной работы. Мы называем такой подход Think Place, и он достаточно результативен. Так, за последние два года в IBM сгенерировано 30 тысяч идей, 300 из них внедрено, при этом сэкономлено 44 миллиона долларов.

**– Господин Мияшита, вы стояли у истоков концепции On Demand Workplace. Ее реализация немало способствовала тому, что внутренняя корпоративная сеть IBM признана одной из лучших в мире. Как работает эта технология и какое влияние она оказывает на приобщение сотрудников к инновационным процессам?**

– On Demand Workplace – это концепция хранилища контента по требованию. В нем концентрируются все отчеты и обзоры по всем направлениям деятельности компании.

В 1997 году только 28 % наших сотрудников, отвечая на вопрос, откуда они получают информацию об IBM, называли внутреннюю сеть компании. В 2003 году информацию через интранет получали уже 73 % сотрудников. Тогда и возникла идея изменить сеть, родилась концепция On Demand Workplace.

Ее суть в том, что эта технология позволяет работать, находясь в сети интранет. Мы решили задачу создания такой информационной среды, в которой всю информацию

получают из одного места, независимо от используемой операционной системы и аппаратного обеспечения.

Сегодня наша корпоративная система, известная как w3 On Demand Workplace, предоставляет 329 тысячам сотрудников IBM в 75 странах мира мощный инструмент для коллективной работы и повышения продуктивности. Таким образом, корпоративная сеть превратилась в интеграционную платформу, позволяющую быстрее находить необходимые информационные ресурсы и знания.

В технологии On Demand Workplace можно отметить ряд ключевых особенностей. Это возможность персонализации новостей, когда сотрудники сами создают свои информационные “кейсы”, чтобы получать внутренние и внешние новости в соответствии со своими должностными обязанностями и интересами. Кроме того, технология позволяет создавать так называемые портлеты на основе ролей сотрудников и руководителей, что обеспечивает им доступ ко всем инструментам и приложениям, необходимым для выполнения специфических функций. С помощью такого инструмента, как каталог сотрудников IBM BluePages, пользователи портала могут находить других сотрудников IBM, в том числе и по сферам компетенции. А система BlogCentral дает возможность обмениваться идеями, ведя собственные он-лайн дневники (блоги) или подписываясь на блоги своих коллег через RSS. Все это позволяет сэкономить время и увеличить производительность работы сотрудников. Мы сравнивали эффективность On Demand Workplace с реализованным проектом CRM от компании Siebel – оказалось, что наше решение экономит на 1-3 часа больше.

Новая технология органично вписалась в платформу IBM Workplace – семейство продуктов, инструментов,





технологий и решений, помогающих изменить организацию работы персонала. IBM сегодня предлагает On Demand Workplace для банковского сектора, электронной промышленности, розничной торговли, индустрии потребительских товаров, государственного сектора, транспорта, телекоммуникационных компаний. Эта концепция нашла реализацию и в доступном российским заказчикам проекте User Platform.

**– Необходимость технологических инноваций в промышленно развитых странах Запада отчасти обусловлена замедлением темпов экономического роста, который сейчас составляет один-два процента в год. Российская экономика имеет гораздо более высокие темпы роста, и есть все основания ожидать их дальнейшего ускорения. Какие механизмы, по вашему мнению, должны быть задействованы, чтобы преодолеть возможную самоуспокоенность россиян и придать инновационному процессу в нашей стране необратимый характер?**

– Я думаю, причин для самоуспокоенности здесь быть не должно. Когда рост экономики происходит быстрее, тогда быстрее и, следовательно, эффективнее принимаются и передовые технологии. А эти технологии, в свою очередь, также ускоряют инновационный процесс и темпы экономического развития.

Для развивающихся рынков, к которым относится и российский, не характерно равномерное развитие отраслей. На базе исследований потребностей рынка, проводимых нашей компанией, мы стремимся понять тенденции развития конкретной отрасли, обобщить их и выработать предложения в глобальном масштабе.

Здесь иллюстрацией может служить история самой IBM. С самого начала своего существования IBM, которая полностью называется International Business Machines, была международной компанией. Ее штаб-квартира находится в Нью-Йорке, следовательно, все ответственные решения исходили и исходят из США. Но со временем компания стала мультинациональной. Кстати, множество компаний в мире сегодня в этом плане похожи на IBM. Но суть не во внешней схожести: изменился подход к бизнесу, он стал глобальным. Это отразилось и на географии организационных единиц нашей инфраструктуры. К примеру, отдел закупок переместился из Нью-Йорка в Шанхай, в Индии разрабатывается программное обеспечение, в Израиле – системы распознавания речи, в Японии – средства, повышающие эффективность доступа.

**– Какие задачи стоят перед ИТ-директорами предприятий в контексте решения тех инновационных проблем, о которых мы сегодня говорим?**

– На ИТ-директоров в связи с ускорением инновационных тенденций ложится большая ответственность. Их задача – обеспечить гибкость стратегия развития компаний. Она должна предусматривать компонентную бизнес-модель, основанную на сервис ориентированной архитектуре (SOA), обеспечивающей гибкость самой инфраструктуры.

Как показывают результаты исследования CIO Leadership Survey 2007, на повестке дня у руководителей ИТ-служб сегодня стоят три основные задачи. Во-первых, улучшив внутренние бизнес-процессы, они стремятся развить успех за пределами организации, направив свои усилия на укрепление внешних партнерских связей и развивая экспансию на новые рынки. Во-вторых, они хотят восполнить нехватку квалифицированных ИТ-специалистов с высоким творческим потенциалом, из которых можно подготовить слаженную команду экспертов. И наконец, они намерены добиться распространения принципов и методов коллективного взаимодействия персонала, которые им удалось внедрить в ИТ-отделе, на все бизнес-подразделения своей компании.

За последний год руководителями ИТ-служб достигнут значительный прогресс на этих направлениях. Все чаще они занимают подобающее их должности место за “круглым столом” на совещаниях высшего руководства компаний и играют активную роль в принятии стратегических решений. Такое изменение статуса ИТ-директора одинаково важно для создания благоприятного инновационного климата и эффективной работы всех звеньев корпоративной структуры. И если этот прогресс является устойчивой тенденцией, то перспективы решения стоящих перед CIO задач весьма благоприятны.

**Интервью провел Олег Пеньков**