



Упрощение процессов для осуществления цифровой трансформации

Как компания Citrix приносит пользу клиентам за счет упрощения цифровой трансформации

«Внедрение новых технологий просто ради использования цифровых решений без оптимизации бизнес-процессов — пустая затея. Те, кому удается добиться успеха, занимают прочные позиции и показывают путь остальным. Они понимают, куда нужно двигаться, понимают клиентов и точно знают, где необходимо внедрить технологии для роста бизнеса.»

— Кристиан Рейли (Christian Reilly),
главный технический директор Citrix



Трудный путь цифровой трансформации

Согласно исследованию PricewaterhouseCoopers, 86% главных исполнительных директоров считают, что цифровая трансформация — их главный приоритет. В большинстве отраслей это представляет собой угрозу существованию их организаций. Лишь немногие организации имеют иммунитет. Однако и те, у кого он, как кажется, есть сегодня, уже завтра могут его лишиться.

«В ближайшие 10 лет из-за потрясений в цифровой сфере исчезнет 40% компаний из сегодняшнего списка «Fortune 500».»

— журнал Information Age

Насколько ваша организация продвинулась на пути к цифровой трансформации?



В ближайшие 10 лет из-за потрясений в цифровой сфере исчезнет 40% компаний из сегодняшнего списка «Fortune 500»¹. Так что вопрос цифровой трансформации бизнеса вышел за рамки компетенции директора по информационным технологиям и рассматривается на уровне совета директоров. Несмотря на то что в конечном счете

ответственность за реализацию по-прежнему возлагается на директоров по информационным технологиям, ни один из них, находясь в здравом уме, не будет недооценивать трудности процесса цифровой трансформации.

Проще говоря, процесс цифровой трансформации бизнеса сложен. В опросе, который провели ERP Software Blog и Sapio Research в 2018 году², представлена некоторая информация о сложившейся ситуации. Успехи, по понятным причинам, невелики. Существует немало препятствий. Некоторые из них, как и следовало ожидать, связаны с культурой, а именно *сопротивление организационным изменениям и организационная разрозненность*.

Это подтверждается результатами исследования, проведенного в рамках проекта PWC Front Office Transformation. Там указано что в 75% случаев прибыль от цифровой трансформации не превышает первоначальных вложений в нее. В 70% случаев таких неудачных вложений провал связан с недостаточным применением технологий пользователями и отсутствием изменений в поведении³.

«В 75% случаев прибыль от цифровой трансформации не превышает первоначальных вложений в нее, а в 70% случаев таких неудачных вложений провал связан с недостаточным применением технологий пользователями и отсутствием изменений в поведении.»

— PricewaterhouseCoopers

Применение технологий пользователями играет важную роль. Комфортность работы современных пользователей находится на низком уровне, и этому часто способствуют технологии. По оценке компании Gallup, отвлечение и отсутствие вовлеченности сотрудников приводят к убыткам компаний во всем мире в размере 7 триллионов долларов из-за снижения продуктивности, текучки кадров и разочарования работников.

«Комфортность работы сотрудников находится на низком уровне. Отвлечение и отсутствие вовлеченности сотрудников приводят к убыткам компаний во всем мире в размере 7 триллионов долларов.»

— Gallup

1. <https://www.information-age.com/65-c-suite-execs-believe-four-ten-fortune-500-firms-wont-exist-10-years-123464546/>

2. <https://www.erpsoftwareblog.com/2018/02/digital-transformation-challenges-overcoming-departmental-silos/>

3. <https://medium.com/pwc-front-office-transformation/walking-the-talk-we-prioritize-people-over-technology-and-you-should-too-1743fdc187fb>

Распространенные опасности цифровой трансформации бизнеса

Несмотря на многочисленные открывающиеся возможности, опасностей тоже немало. Очень важно знать, в чем заключаются эти опасности. Все их можно охарактеризовать одним понятием — **сложности**. Ключ к успеху, несомненно, заключается в том, чтобы справиться с этими сложностями. Необходимо упростить для организации понимание ситуации, корректировку курса и реагирование на внешние рыночные факторы. Необходимо упростить внесение изменений в процессы, а также освоение технологий и приобретений. И, что, вероятно, самое важное, необходимо устранить сложности в работе сотрудников и обеспечить их вовлеченность и продуктивность.

Внедрение или адаптация: трудности применения технологий

Скорость внедрения технологий высока как никогда, как и ожидания результатов от их внедрения. На организации оказывается сильнейшее давление: они должны адаптироваться к постоянно растущей скорости изменений из-за внедрения технологий. Однако главную роль играет не только то, как быстро организация может внедрить новую технологию, но и то, как быстро она сможет успешно адаптироваться к ней. Достичь этого баланса крайне **сложно**. Распространено заблуждение о том, что **гибкость** — термин, слишком часто используемый в ИТ-сфере, — означает намного более быстрое выполнение всех действий. На самом деле гибкость означает, что все делается быстрее и проще — про вторую составляющую часто забывают. Как часто говорят, технологии подобны огню. На нем можно приготовить вкусную пищу, но он может и сжечь ваш дом. Однако гибкость связана не только со скоростью технологических изменений, но и с отношением сотрудников организации к изменению культуры: готовы ли они стать способными учиться, рисковать, терпеть неудачи и несмотря на них двигаться вперед?

Возможность или нарушение работы: принцип неопределенности бизнеса

Не все организации являются нативными в цифровом отношении — многие начинают не с чистого листа. Им требуется время на то, чтобы провести своих сотрудников, клиентов, существующие процессы, инструменты и ИТ-ресурсы через изменения. В этот период они становятся все больше уязвимыми к нарушениям работы. При этом такие нарушения зачастую связаны с внедрением технологий. Подводные камни есть всегда. Становится все труднее сохранять конкурентное преимущество перед новыми компаниями, появляющимися на рынке. Не меньшее беспокойство вызывает то, с какой скоростью меняются требования регулирующих органов, которые стремятся не отставать от развития технологий. Способность соблюдать все более сложные требования законодательства и регулирующих органов будет играть важнейшую роль. Организации стараются идти в ногу со временем, но при этом также ускоряется и процесс слияния и поглощения. Конкуренты объединяют силы, чтобы обойти других и приобрести нативные в цифровом отношении компоненты для ускорения инициатив по внутренней трансформации. В обоих случаях это может сорвать планы, замедлив внедрение инноваций и переключив основное внимание на освоение.

Процессы или продуктивность: динамика бизнеса, ограничивающая скорость

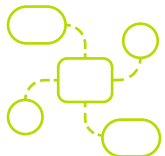
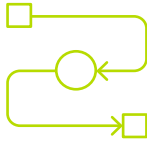
В нашу быстро меняющуюся эру цифровых технологий крайне важно выявлять проблемы в бизнес-процессах, которые сдерживают рост, создают излишнюю сложность и увеличивают затраты, и находить более быстрые способы решения таких проблем. Плохо продуманные, запутанные процессы «душат» все аспекты бизнеса. Именно здесь концепция «гибкости бизнеса» угрожает наибольшей опасностью. Именно здесь эффективное использование технологий может оптимизировать существующие бизнес-процессы и ввести новые, более гибкие. Влияние этого фактора может быть очень сильным. Ошибки в данной сфере тормозят введение инноваций продуктов и услуг и препятствуют внедрению новых цифровых бизнес-моделей. Сейчас новым ключевым объектом являются данные, и организациям необходимо улучшать свои умения в принятии решений на их основе. Явные преимущества возникают благодаря использованию аналитики по имеющимся и будущим наборам данных для четкого, лаконичного и, что наиболее важно, точного описания текущего положения. Кроме того, применение алгоритмов машинного обучения для прогнозирования будущих результатов ускоряет достижение выбранных предпочитаемых результатов.

Объединение или разъединение: разрозненность данных и «параллельные вселенные» повсюду

Применение технологий также оказывает глубоко отрицательный эффект на разъединение бизнеса — и это касается не только самих технологий, но и организации в целом. Зачастую это приводит к **разрозненности данных и «параллельным вселенным»**. Из-за беспорядочного роста количества приложений и «островов данных» данные становится трудно найти и эффективно моделировать. Также это негативно сказывается на безопасности и интеграции данных и рабочих процессов. Гибкость, которую обещает внедрение облачных и SaaS-приложений, также проверяет сплоченность многих организаций, упрощая для различных сфер деятельности освобождение от традиционного контроля со стороны ИТ-отдела. Даже в пределах сферы ИТ традиционная инфраструктура, разделяющая области пользователей, разработки приложений и сетевых технологий, затрудняет работу организаций. Там, где организациям необходимо быть едиными, действует фактор, способствующий энтропии. Этого следует избегать любой ценой, так как эффект фрагментации может быть катастрофическим. Чтобы победить в борьбе за релевантность, необходимо координировать свои усилия.

Вовлеченность и ее отсутствие: комфортность работы сотрудников имеет значение

Раньше для нахождения и удержания специалистов достаточно было предложить конкурентоспособную зарплату, льготы и возможности карьерного роста. Теперь этого мало. Чтобы выиграть битву за таланты, компаниям необходимо поднимать ставки и дать сотрудникам то, чего они хотят на самом деле, — простой и гибкий способ выполнения работы, причем на их условиях. Потому что прямо сейчас это не так просто. В центр внимания снова попадают технологии. Они являются ключевым фактором в обеспечении **комфортности работы современных сотрудников** и быстро становятся главным приоритетом для директоров по информационным технологиям. Если не решить эту проблему, она постепенно уберет бизнес. Изменение стиля работы для поддержки сотрудников, относящихся к нескольким поколениям, и все большее распространение экономики свободного заработка уже меняют значение слова «работа». Работа больше не является местом. В будущем работа будет динамичной и децентрализованной, а организации смогут без труда переводить своих сотрудников и цифровые ресурсы с одного рабочего процесса на другой и предоставлять сотрудникам необходимую информацию и данные. Это приведет к большей вовлеченности сотрудников и клиентов благодаря тому, что увеличатся их общие шансы на успех в долгосрочной перспективе.



Citrix: комфортность работы, безопасность и упрощение выбора

С точки зрения компании Citrix, главными желаемыми результатами для любого директора по информационным технологиям являются комфортность работы, безопасность и выбор. Несмотря на то что контекст каждого из этих трех факторов может быть широким, в том что касается упомянутых проблем, существует общий набор первоочередных требований для директора по информационным технологиям. Если спросить любого директора по информационным технологиям о том, что не дает ему покоя, он обязательно назовет хотя бы один, а может быть и все три этих фактора. Позвольте доказать эту точку зрения...

Комфортность работы

- Как обеспечить высокую комфортность работы сотрудников?
- Как повысить лояльность клиентов и способствовать появлению повторных сделок?
- Как упростить для ИТ-отдела задачу по управлению увеличивающейся сложностью систем?

Безопасность

- Как справиться с растущим количеством атак?
- Как лучше защититься от новых угроз?
- Как быстрее узнавать, что происходит атака?

Выбор

- Как быстро и без труда реализовать облачную стратегию?
- Как избежать зависимости от поставщиков SaaS-приложений и общедоступных облаков?
- Как внедрить политику BYO в отношении устройств?

Теперь задайте себе еще один вопрос. Как вам удавалось соблюдать баланс между тремя этими составляющими в прошлом? Конечно, трудность заключалась в том, куда направить основное внимание и понимание. При этом чем-то приходилось жертвовать. Давайте рассмотрим эти составляющие как желаемые бизнес-результаты, но такие результаты, при достижении которых традиционно одному из факторов уделялось больше внимания за счет двух других. Все мы в какой-то момент времени сталкивались с проблемой баланса между комфортностью работы и безопасностью. Строгое ограничение возможностей сотрудников для надежного обеспечения безопасности, к несчастью, приводило к чрезмерным сложностям при выполнении работы. Эти составляющие можно выстроить в виде логических выражений, например комфортность работы *или* безопасность *или* выбор. Естественно, это не идеальное построение.

Важно гарантировать, что цифровая трансформация вашего бизнеса не нанесет ущерб какой-либо из этих составляющих. Необходимо перейти от текущего состояния «*или*» к желаемому «*и*». Вам нужны все три составляющие, в равной мере, без ущерба для какой-либо из них. Не должно быть победителей и побежденных, но при этом все должно быть просто. По мере изменения ландшафта в сторону заполнения пробелов в традиционном наборе технологических решений все большее количество сотрудников приходится вовлекать в уже и без того сложную ИТ-среду. К сожалению, в результате увеличивается сложность систем. Поскольку сложность систем препятствует комфортности работы, безопасности и выбору, именно она остается главной помехой для цифровой трансформации.

Важность ориентации на приложения в современном мире

Возможно, на первый взгляд это не так очевидно, но именно приложения связывают все указанные факторы воедино. В процессе цифровой трансформации в последнее десятилетие внимание уделяется ориентации на что-либо. Ориентация на мобильные устройства, на ПО, на облако, на гибридную среду, на разработчиков... Список бесконечен и выглядит как профессиональный сленг. На самом деле, главную роль играет ориентация на приложения.



Ориентация на приложения



Ориентация
на облако



Ориентация на
гибридную среду



Ориентация
на ПО



Ориентация на
разработчиков



Ориентация на
нативность

Корпоративные приложения содействуют выполнению бизнес-операций и реализации стратегии, а потребительские приложения часто являются главным источником дохода компании. Проблема, с которой все мы сталкиваемся, по большому счету заключается в способности соединять сотрудников и устройства с приложениями. Теперь мы воспринимаем как должное то, что сотрудники (и устройства) могут находиться в любом месте, как и используемые ими приложения — то есть речь идет о **выборе**.

Однако мы должны гарантировать, что **комфортности работы** пользователей не угрожает и не вредит никакая сложность систем и процессов. Во многих рабочих процессах требуется, чтобы пользователь переключался между несколькими приложениями. Все это необходимо полностью отделить от пользователя. Системы и приложения по сути могут быть разрозненными и фрагментированными в плане архитектуры, но с точки зрения конечного пользователя рабочий процесс должен быть единым целым. Выполнение работы должно быть простым и не должно требовать глубокого экспертного понимания множества приложений, необходимых для конкретной должности или рабочих процессов. Сотрудники должны видеть только то, что необходимо, и так, чтобы все было интуитивно понятно и просто. Подобным образом, сложность сети, соединяющей сотрудников (и устройства) с приложениями, следует убрать из поля зрения. Пользователи не должны беспокоиться о вариантах подключения или принимать решения о них. При работе сети необходимо принимать

во внимание потребности сотрудников, устройств и приложений с целью обеспечения производительности с учетом максимального количества предпочтений. В сфере ИТ это часто обозначают термином «намерение». Все больше внимания необходимо уделять объединению потребностей конечных пользователей, сетей и приложений. Их больше нельзя рассматривать по отдельности. Нужно прекратить традиционное перекладывание вины друг на друга при возникновении проблем. Очевидно, что требуется общий подход к сквозному представлению данных.

Подобным образом, **безопасность** также должна быть сквозной. Сегодня защита конечных устройств на самих устройствах пользователей и перегрузка демилитаризованной зоны файерволами не решает проблему. Попытки эффективно обеспечить безопасность в современных сложных условиях привели к тому, что пестрая мешанина решений и инструментов для безопасности удерживается вместе, образно говоря, с помощью проволоки и жвачки. Основное внимание необходимо уделять приложениям (и хранящимся в них данным). Убедитесь, что сотрудники (и устройства) в достаточной степени надежны для получения доступа к этим данным, проверьте, действуют ли соответствующие средства контроля, и позаботьтесь о том, чтобы ничто другое не влияло ни на один из этих аспектов.

Конечно, на практике это непросто. Должен быть более эффективный способ.

Citrix: есть более эффективный способ

Компания Citrix считает, что более эффективный способ есть. В последние несколько лет мы спокойно и систематически обдумываем эту проблему и сосредоточиваем свои инновации на решении некоторых важных задач, которые мы уже назвали.

Мы очень хорошо понимаем, как функционирует предприятие. Наша компания уже 30 лет работает с большинством представителей списка «Fortune 500», и многие из них сегодня являются нашими клиентами. Поэтому мы знаем, что комфортность работы, безопасность и выбор имеют значение, и именно поэтому три эти составляющие формируют основу концепции развития Citrix.



Компания Citrix всегда ориентировалась на приложения, но мы раздвинули границы. Разработка наших продуктов теперь сосредоточена на трех отдельных областях: рабочее место, сетевые решения и аналитика. Все они ориентированы на приложения. Несмотря на то что в каждой из них есть свои уникальные аспекты, теперь в них используется общая схема обеспечения безопасности, представления данных и контроля. Мы считаем, что создали первую в отрасли и самую полную **платформу доставки рабочих мест общего назначения**.

Платформа доставки рабочих мест общего назначения

Наши решения для рабочих мест полностью интегрированы с нашими сетевыми решениями с целью предоставления комплексной сквозной системы доставки платформы для соединения рабочих мест с пространством приложений безопасным и интеллектуальным способом, обеспечивающим оптимизацию производительности.



Рабочее место

Обеспечение максимально высокой **комфортности работы** сотрудникам и клиентам

- Объединение всех приложений (SaaS-, веб-, виртуальных) и файлов в едином безопасном рабочем месте
- Отделение приложений посредством ленты уведомлений и «микроприложений»
- Интеллектуальные и автоматизированные решения: упрощение процесса выполнения работы

Система доставки

Обеспечение наиболее **безопасной** системы связи для рабочих мест будущего

- Унифицированный доступ к приложениям и их доставка, оптимизирующие производительность в пространстве приложений
- Безопасный доступ ко всем приложениям, данным и файлам в рамках единой структуры
- Полное представление данных и аналитика для обеспечения безопасности, продуктивности и производительности

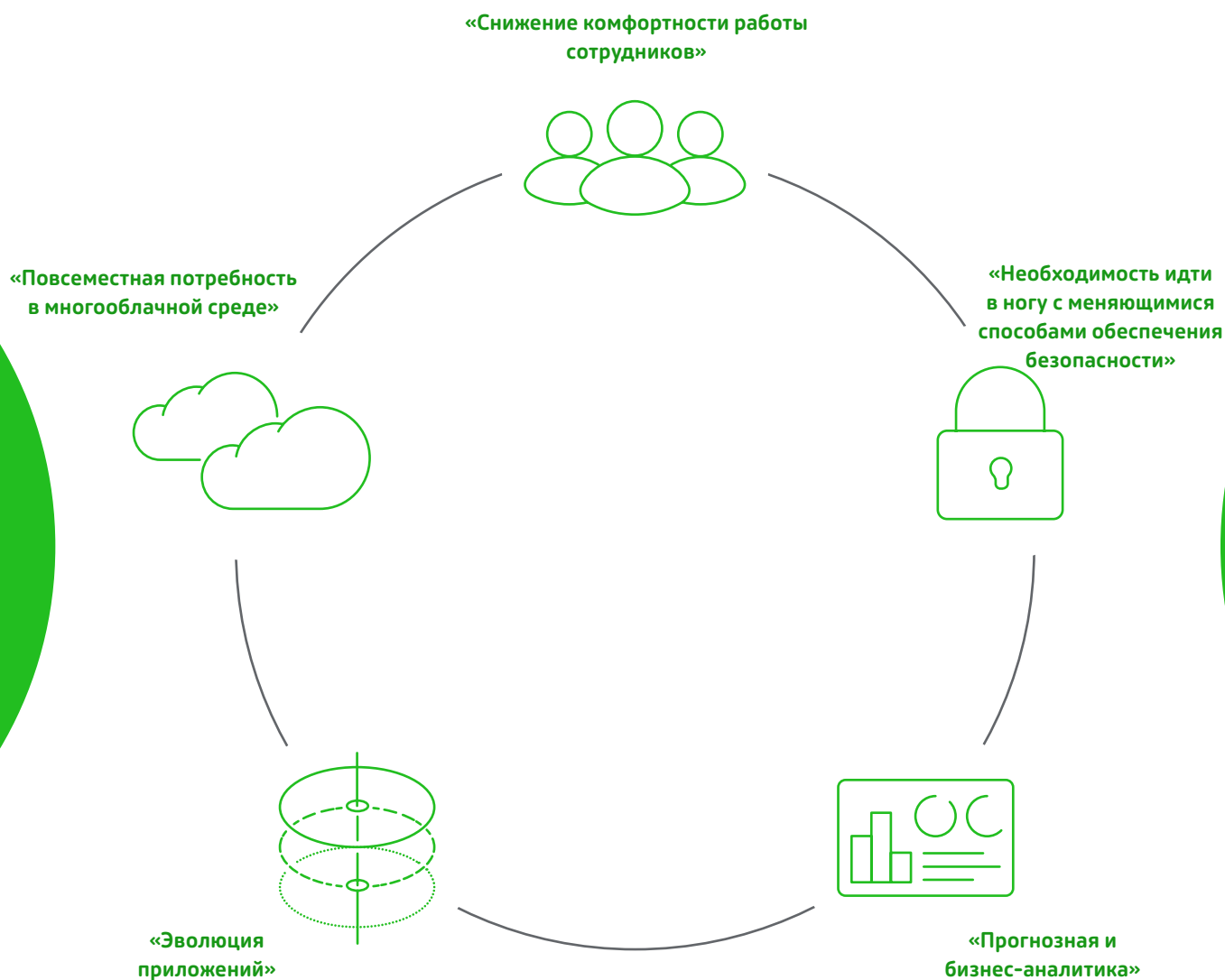
Пространство приложений

Обеспечение наилучшего бизнес-**выбора** для развертывания приложений

- Безопасная доставка в гибридных, многооблачных средах — однократное определение, развертывание в любом месте
- Поддержка подхода DevOps к нативной облачной инфраструктуре корпоративного класса
- Гибкость: перемещение мощностей в любое место, предотвращение зависимости от поставщика услуг облачных вычислений

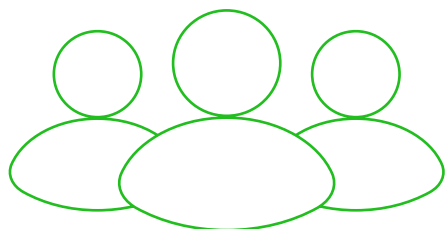
Как компания Citrix помогает директорам по информационным технологиям решать 5 главных задач

В ходе исследований и вовлечения клиентов нам встречаются одни и те же проблемы, с которыми сталкиваются директора по информационным технологиям в процессе осуществления цифровой трансформации бизнеса...



1. «Снижение комфортности работы сотрудников»

Из пяти самых распространенных проблем эта встречается чаще всего. Повсеместно наблюдается неудовлетворенность сотрудников, не имеющих необходимых инструментов и ресурсов при выполнении повседневной работы, что влияет на их вовлеченность и в конечном счете на продуктивность бизнеса. Согласно данным Gallup, с этой проблемой сталкивается около 85% всех сотрудников. Слишком много приложений, слишком много переключений между ними, слишком много отвлечений, слишком много сложностей при использовании — все эти факторы вносят свой вклад в снижение уровня комфортности работы. Это подтверждает компания Economist Intelligence Unit, которая приводит данные о том, что компании, предоставляющие сотрудникам нужные инструменты для более эффективного и целенаправленного выполнения работы, не только привлекают необходимых сотрудников, но и обеспечивают их вовлеченность и продуктивность, что приводит к увеличению эффективности бизнеса.



«Упростите для меня процесс поиска данных и выполнения задач»
«Не рассчитывайте на то, что я являюсь экспертом по каждому приложению»
«Дайте мне то, на чем следует сконцентрироваться, уменьшите количество помех и отвлечений»



«Система безопасности не должна препятствовать моей работе, обеспечьте ее слаженное функционирование»
«Не рассчитывайте на то, что я буду применять свои собственные средства контроля»
«Скажите прямо, если я делаю что-то неправильно, укажите причину и подскажите, как этого избежать»



«Позвольте мне решать, как мне добиться максимальной продуктивности»
«Позвольте мне использовать предпочитаемые мною устройства»
«Дайте мне возможность работать эффективно независимо от местонахождения»

Наш подход

Сотрудникам нравится быть креативными, но если инструменты, предоставленные конечным пользователям, не способствуют продуктивности, то меньше времени уделяется творчеству, а больше тратится на сам процесс. Приложение Citrix Workspace Intelligence оптимизирует рабочие процессы, сокращая количество действий, необходимых для выполнения той или иной задачи. Все в вашем непосредственном распоряжении. Давайте рассмотрим подробнее, как Workspace помогает повысить вовлеченность и продуктивность сотрудников.

Организация

Вы можете работать удобным для вас способом и осуществлять доступ ко всему необходимому, чтобы добиться продуктивности, в едином интерфейсе на любом устройстве с единым входом. Все приложения и данные легко доступны, так что можно полностью посвятить себя работе.

Руководство

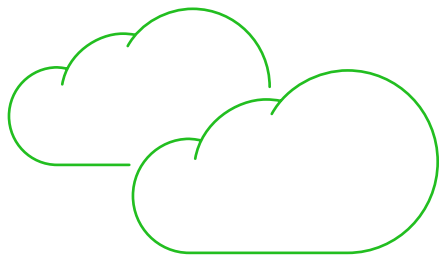
Сделайте рабочее место удобным для себя. Вы можете настроить его так, чтобы видеть только то, что вам нужно и когда нужно, а также собрать вместе персонализированные и приоритизированные задачи и основную информацию. Вы сможете быстро и просто выполнять рутинные задачи на рабочем месте или использовать инструмент для совместной работы, такой как Microsoft Teams, без переключения между несколькими приложениями и многократного входа в них.

Автоматизация

Сотрудники тратят на поиск внутренней информации 20% своего времени. Workspace позволяет конечным пользователям работать интеллектуальнее и быстрее. Оставьте бесполезную работу в прошлом благодаря виртуальному помощнику, который автоматизирует повторяющиеся задачи и упрощает рабочие процессы. Получайте ответы на такие вопросы, как «Сколько у меня выходных дней?» или «Каков статус моего наряд-заказа?», без входа в несколько систем и долгого ожидания.

2. «Повсеместная потребность в многооблачной среде»

В ходе нашей работы и исследований появляются стратегии использования нескольких облаков для разных потребностей бизнеса. Сюда входит выбор нескольких поставщиков IaaS/PaaS по таким причинам, как сокращение рисков, производительность, соответствие стандартам, затраты и т. д. Это также связано с постоянным увеличением количества внедряемых SaaS-приложений, когда у многих поставщиков имеются собственные крупномасштабные многофункциональные облака. Поскольку лишь очень немногие клиенты могут позволить себе отказаться от использования существующих приложений на стороне потребителя, это также связано с потребностью в гибридной архитектуре, охватывающей их традиционный центр обработки данных и развивающееся общедоступное облако, а также ресурсы на базе SaaS. Кроме того, необходимо уделять первоочередное внимание созданию стратегий восстановления после чрезвычайных ситуаций для важных бизнес-приложений.



«Обеспечьте моим пользователям беспрепятственный доступ к приложениям и данным в любом месте»
«Помогите моим пользователям просто выполнять работу с помощью приложений в разных местах»
«Упростите для моего ИТ-отдела управление этой сложной средой»



«Предоставьте мне единообразные политики безопасности для приложений и островов данных»
«Помогите мне в соблюдении стандартов и требований регулирующих органов в новых условиях»
«Обеспечьте мне общее представление данных об угрозах и средства их контроля»



«Упростите для меня реализацию нашей стратегии перехода в облако»
«Помогите мне не зависеть от поставщиков и потенциальных облаков / SaaS-приложений»
«Упростите для меня выбор места размещения ресурсов, а затем позвольте мне изменить его»

Наш подход

Workspace представляет собой комплексное решение для повышения эффективности работы сотрудников. Ниже описано, каким образом Workspace способствует повышению гибкости бизнеса и ИТ-инфраструктуры.

Централизованное управление

Workspace предоставляет интегрированные сервисы по всей инфраструктуре. Все они легко доступны администраторам. Интеллектуальная аналитика предоставляет данные о потенциальных угрозах безопасности, а также о возможностях повышения эффективности работы, производительности приложений и сети.

Ускорение адаптации

Workspace позволяет быстро вводить в курс дела новых сотрудников, подрядчиков или целые подразделения. Workspace не только повышает продуктивность благодаря бесперебойной доставке приложений и данных, но и предоставляет безопасный доступ к необходимым приложениям без дополнительных настроек, независимо от устройства или сети пользователя. Создание, тестирование и запуск новых приложений и десктопов может занимать несколько недель или даже месяцев. Однако Workspace сокращает время развертывания до нескольких дней, а в некоторых случаях и до нескольких часов.

Уменьшение количества обращений в службу поддержки

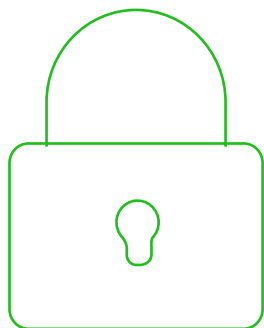
Workspace поддерживает технологию единого входа и многофакторную аутентификацию во всех приложениях (SaaS, веб-, виртуальных или мобильных), что позволяет уменьшить количество обращений пользователей в службу поддержки. Плотная интеграция с инструментами IT Service Management позволяет пользователям и администраторам сберечь время и нервы благодаря готовым и настраиваемым рабочим процессам.

Обучение и оптимизация

Благодаря инструментам пользовательской аналитики Workspace позволяет вам собирать информацию о работе ваших пользователей. Затем на основе этих сведений формируются информативные профили и применимые на практике данные, позволяющие снизить риски для безопасности и повысить комфортность работы пользователей.

3. «Необходимость идти в ногу с меняющимися способами обеспечения безопасности»

Сюда входит гораздо больше, чем просто исчезновение традиционного периметра. Традиционная система играла большую роль в защите сотрудников, но была очень неэффективна после взлома периметра злоумышленниками. Это больше связано с изменениями в типе злоумышленников и арсенале, который они сегодня используют. В настоящее время у злоумышленников больше денег и мотивации, чтобы действовать наиболее эффективно. Современные хакеры, скорее всего, знают об ИИ и машинном обучении гораздо больше, чем средняя организация. Это движение «темного ИИ» в погоне за финансовой выгодой уже зашло необычайно далеко в использовании уязвимых мест, появляющихся в процессе цифровой трансформации бизнеса. Когда сотрудники совершают простые, глупые ошибки, возникает уязвимость. Злоумышленник-инсайдер (например, недовольный сотрудник) может причинить серьезный ущерб. С появлением концепции нулевого доверия основное внимание сместилось с создания оборонительного рубежа, защищающего от внешних угроз, на модель безопасности «Никогда не доверяй, всегда проверяй» с полным отказом от самого понятия рубежа.



Комфортность работы

«Обеспечьте ИТ-отделу точное представление данных по всем ресурсам»
«Предоставьте инструменты, которые могут определить политики один раз, а затем применить их повсюду»
«Сделайте так, чтобы негативное влияние на комфортность работы пользователей было минимальным»

Безопасность

«Предоставьте мне нужные инструменты для борьбы с угрозами и их векторами»
«Дайте мне возможность использовать машинное обучение / искусственный интеллект для автоматизации выявления и устранения угроз»
«Помогите мне понять, откуда исходят риски, и заблаговременно устранить их»

Выбор

«Разрешите мне выбирать лучшие в своем роде решения для обеспечения безопасности там, где это требуется»
«Помогите мне связать старое и новое для защиты имеющихся инвестиций»
«Обеспечьте гармоничную работу инструментов обеспечения безопасности облака в моей среде»

Наш подход

Любой человек, отвечающий за сотрудников, рабочий процесс, технологию или стратегию, имеет привилегированный доступ и обычно является целью для таких внешних угроз, как фишинг, программы-вымогатели, хищение личных данных, социотехника, кибертерроризм, хактивизм и т. д. Привилегированным доступом необходимо распорядиться без усложнения среды, так как сложность препятствует безопасности, продуктивности и экономии.

Компания Citrix предлагает привилегированное рабочее место с возможностью использования идентификации и хорошего информирования личности, которое наполняет работу смыслом благодаря автоматизации и дополнению контекста работы для привилегированных работников. Оно интегрирует сотрудников, рабочие процессы, технологии и стратегию, объединяя физический и виртуальный миры.

Решение Workspace основано на модели нулевого доверия. Оно дает клиентам возможность применять соответствующий способ доставки для конкретного ресурса. Концепция нулевого доверия помогает безопасно доставлять данные с помощью средств контекстуального контроля конечным пользователям в зависимости от их местонахождения, настроек устройства, их личности и авторизации. Workspace может динамически менять уровень доступа, предоставляемого пользователю к таким инструментам при изменении контекста, а также может применять более строгие или мягкие средства контроля по мере необходимости. Пользователь может использовать технологию единого входа и осуществлять доступ ко всем ресурсам из единого места. Кроме того, Citrix Analytics запоминает типичное поведение пользователей и помогает быстро выявлять аномалии и риски посредством заблаговременных уведомлений и автоматизированных действий, тем самым давая ИТ-отделу возможность сократить потенциальные риски.

4. «Эволюция приложений»

В сфере разработки корпоративных приложений происходят большие изменения в плане и методологии (водопадная > гибкая) и технологии (монолитная > микросервисы). У большинства директоров по информационным технологиям есть активные программы, направленные на регламентирование работы групп разработки и эксплуатации. Несмотря на то что основная стратегия многих компаний базируется на использовании SaaS-приложений, часто наряду с ними вкладываются средства в приложения собственной разработки. Ресурсы организации используются для поддержания или обновления устаревших важных бизнес-приложений, переработки приложений с целью их применения мобильными пользователями, а также для разработки стратегий API с целью добавления новых легковесных вариантов интеграции и расширения применения традиционных приложений. Это открывает новые перспективы, но в то же время создает новые трудности для групп DevOps, так как они сталкиваются с совершенно новыми технологиями (контейнеры, PaaS, бессерверная обработка), у каждой из которых имеются собственная экосистема и уровень зрелости.



Наш подход

Мы считаем, что наше решение соответствует шести требованиям, играющим самую важную роль в реализации комплексного подхода к доставке приложений, которая уже не ограничивается пределами центров обработки данных и распространяется на общедоступное облако, а также осуществляется по глобальной сети в ваши филиалы и удаленные местоположения.

Сквозное представление данных о состоянии сети и интернет-соединений

Масштабирование и гибкость, обеспечиваемые облачными технологиями, теряются, если приложения не работают оптимально или если нарушена безопасность данных. Наше решение обеспечивает углубленное представление данных о состоянии интернет-соединений, необходимое для обеспечения высокой комфортности работы конечных пользователей.

Аналитика производительности сети в режиме реального времени

Для обеспечения оптимизации и безотказной работы приложений наше решение для доставки приложений предоставляет аналитику в режиме реального времени со сбором применимых на практике данных из вашей гибридной или многооблачной среды.

Автоматизированное развертывание приложений

Поскольку перенос приложений в облако продолжается, все более важной становится автоматизация вспомогательных сервисов. Наше решение интегрируется с системами управления рабочими процессами для автоматизации выполнения таких задач, как управление жизненным циклом и провижининг.

Масштабирование по требованию

Рабочие нагрузки непостоянны. Они могут резко увеличиваться и уменьшаться. Наша инфраструктура доставки приложений обеспечивает масштабирование и использование возможностей облачных технологий там, где они наиболее востребованы.

Оркестровка в облаке

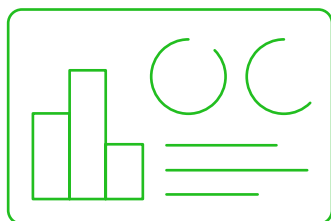
Поскольку центр обработки данных продолжает сдвигаться в сторону программно определяемой модели, необходима оркестровка сетевых сервисов, чтобы инфраструктуру ваших приложений можно было развертывать по требованию. Выполнить эту задачу позволит наше решение под управлением API, чтобы можно было эффективно интегрировать его с платформами оркестровки и использовать возможности автоматизации внутри корпоративного периметра и за его пределами.

Гибкое управление лицензиями

Поскольку в большинстве решений для доставки приложений используются постоянные / статические лицензии на определенную величину пропускной способности, некоторые устройства могут использоваться недостаточно или иметь недостаточно лицензий. Обеспечить требуемую гибкость, масштабируемость и отказоустойчивость гибридной или многооблачной среды позволит наша модель лицензирования на основе пула лицензий и пропускной способности. Она даст вам возможность без труда перемещать пропускную способность по мере необходимости.

5. «Прогнозная и бизнес-аналитика»

Организации стремятся стать более определяемыми данными, а благодаря машинному обучению и искусственному интеллекту сегодня существуют средства для извлечения, ассимиляции, обработки и осмысления таких данных. Однако разьединенность данных подталкивает организации к тому, чтобы пересмотреть традиционные архитектурные подходы к существующей основной модели данных и базовые требования по интеграции данных в попытке связать их вместе. Это придает перспективам аналитики суровый налет реализма. Однако мы предвидим «смерть отчетов» — в традиционном смысле слова — и переход на использование прогнозной аналитики в качестве основного источника бизнес-аналитики вместо отчетов «задним числом». Помимо этого, аналитика также используется для решения других ключевых проблем бизнеса: выявления и устранения угроз безопасности, заблаговременного повышения комфортности работы пользователей, оценки вовлеченности и продуктивности сотрудников и оптимизации затрат на инфраструктуру.



Комфортность работы

- «Обеспечьте интуитивное отображение только тех данных, которые нужны для моей должности»
- «Сделайте возможным мониторинг вовлеченности и продуктивности сотрудников»
- «Обеспечьте простую оптимизацию общей производительности и затрат ИТ-отдела»

Безопасность

- «Обеспечьте быстрое выявление и устранение угроз безопасности и уязвимостей»
- «Применяйте подходы с замкнутым циклом, чтобы связать представление данных о безопасности и средства контроля»
- «Сделайте так, чтобы целостность и независимость данных обеспечивались принудительно»

Выбор

- «Сделайте так, чтобы текущие инвестиции работали вместе с новыми средствами аналитики»
- «Нужен облачный сервис, а не собственные технологии на стороне потребителя»
- «Необходимо наладить совместную работу по обмену данными с аналитическими ресурсами общедоступного облака»

Наш подход

Сегодня в большинстве сред используется несколько инструментов для получения полезных сведений и представления данных о проблемах с производительностью, тенденциях изменения мощностей и потенциальных угрозах безопасности. Наличие такого портфолио инструментов приводит к сложности систем и проблемам при определении первопричины, а также к значительным расходам. Необходимо нормализовать данные, поступающие из различных систем, определить риски и разработать соответствующие действия по их минимизации. Citrix Analytics упрощает эту задачу перечисленными ниже способами.

Выявление угроз при помощи аналитики поведения пользователей

Citrix Analytics позволяет осмысливать, анализировать и заблаговременно устранять эти угрозы безопасности до того, как вы с ними столкнетесь. При осуществлении пользователями доступа к сетям, приложениям и данным решение Citrix Analytics с помощью машинного обучения создает для каждого пользователя профиль рисков. Если пользователь демонстрирует аномальное поведение, например необычным образом использует приложение или слишком активно обменивается файлами, что указывает на потенциальную утечку данных, Citrix Analytics автономно принимает меры для ликвидации угрозы.

Предотвращение доступа к вредоносным веб-сайтам

Когда кто-то пытается получить перейти по вредоносному URL-адресу, включаются индикаторы риска и администраторы получают уведомление. Затем система может принять ряд профилактических мер с целью минимизации риска.

Защита конфиденциальных данных благодаря безопасной совместной работе с контентом

При доступе к конфиденциальным файлам решение Citrix Analytics получает уведомление об этом и оценивает риск. Затем можно принять соответствующие меры против пользователей, если считается, что они взламывают корпоративные активы или наносят другой вред.

5. «Прогнозная и бизнес-аналитика» (продолжение)

Предотвращение атак со стороны программ-вымогателей

Программы-вымогатели часто атакуют устройства или учетные записи, заменяя существующие файлы зашифрованными версиями. Citrix Analytics с помощью фильтров может быстро выявить поведение, напоминающее действия программы-вымогателя, и автоматически активировать ответные меры, в том числе принудительный выход пользователя из системы для прекращения атаки. Кроме того, Citrix Content Collaboration может предоставить восстанавливаемые версии взломанных файлов.

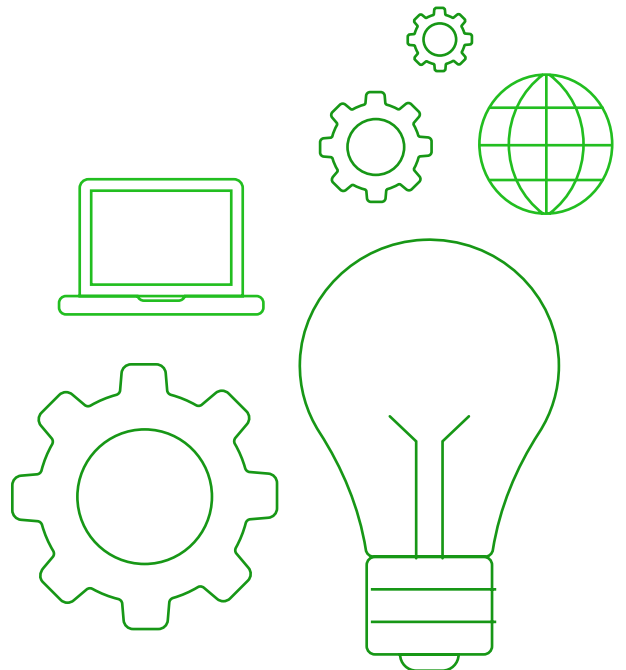
Улучшение представления данных

Citrix Analytics собирает и объединяет показатели по пользователям, приложениям, конечным устройствам, сетям и данным для предоставления комплексных сведений о поведении пользователей по всему цифровому рабочему месту Citrix.

Улучшение комфортности работы пользователей, производительности приложений и видимости инфраструктуры

Большинству организаций непросто определить первопричину проблем с производительностью приложений, особенно в случае использования нескольких разрозненных инструментов для управления производительностью виртуальных приложений и десктопов, SaaS-, мобильных и нативных приложений, а также других решений. Изобилие инструментов дополнительно усложняет процессы приобретения, лицензирования, развертывания, обновления и модернизации. Работая в режиме постоянного устранения неполадок, трудно подготовиться к проблемам, тем более предотвращать их. Отсутствуют сквозная видимость всей среды и непосредственная обратная связь о комфортности работы пользователей.

Средство аналитики производительности предоставляет полную картину комфортности работы пользователей и производительности инфраструктуры по всем разрозненным средам Citrix в организации. Средство расширенной аналитики предоставляет выраженные в баллах оценки комфортности работы пользователей, а также производительности приложений и инфраструктуры. Для точной оценки комфортности работы пользователей, понимания показателей продуктивности пользователей и выявления потенциальных отклонений от нормы используется машинное обучение. Применимые на практике данные позволяют клиентам заблаговременно выявлять и решать проблемы, связанные с продуктивностью пользователей и инфраструктурой, повышать производительность приложений и оптимизировать работу ИТ-отдела. Аналитика по производительности помогает убедиться в том, что текущая стратегия управления мощностями соответствует целям в отношении производительности.



Это работа будущего,
и компания Citrix
претворяет ее в жизнь.

Чтобы узнать подробнее
о решении Citrix Workspace,
посетите веб-страницу
www.citrix.ru/workspace

CITRIX®