



На небе только и разговоров, что об облачной интеграции

Александр Гусев

<https://te-st.org/2020/12/22/cloud-integration/>

Статья обновлена 17 февраля 2022



Кто смотрел фильм «Достучаться до небес», тем привет. Кто не смотрел – очень рекомендую. Сегодня поговорим про НКО, облака, CRM и как все это связано. А если точнее, как это можно связать. Потому что по отдельности все эти составляющие и так работают. А вот совместная их работа – штука пока редкая. Интересно, почему?

Что такое облачная интеграция

Современный Интернет богат на разного рода сервисы. Почта, дисковые хранилища, email-рассылки – везде используются облачные хранилища данных. Те же контакты на смартфонах – это в чистом виде облачный сервис. После покупки нового телефона не нужно вручную переписывать контакты. Достаточно ввести свой логин/пароль, и вся телефонная книжка тут же подгружается.

Сетевые диски, где хранится информация, – та же история. Держать все рабочие документы в одном месте – это как минимум удобно. Ведь все коллеги могут получить доступ к документам из любой точки, где есть Интернет. Вопросы безопасности пока опустим, про них нужно говорить отдельно. Но сам факт того, что даже с телефона можно открыть файл на Google-документах, добавить свои комментарии или внести правки, – впечатляет.

Хотя сегодня это уже не кажется чем-то удивительным. Ну да, документы в облаке. Да, можно совместно их редактировать и вносить дополнения, что такого-то? Хотя где-то у меня лежат

пара дискет на 3.5 дюйма объемом 1.44 мегабайта каждая. Вот это было круто! Если файл влез на дискету – отлично. Не влез – была специальная программа, которая разбивала файл на несколько частей. Потом нужно было скинуть все части на один компьютер и запустить обратный процесс сборки. И получался снова исходный файл размером в пару-тройку мегабайт.

Сегодняшние объемы данных для компаний исчисляются как минимум в гигабайтах. Обработать и хранить все это добро на локальном компьютере – занятие, конечно, интересное, но есть и другие варианты. Более современные, что ли. Опять таки учитывая тонкие моменты безопасности.

CRM-система

Вот хотя бы на примере CRM. Наиболее понятная штука и многими уже применяемая в работе. В ней ведется учет клиентов/партнеров/жертвователей – у кого какая специфика работы. Можно добавлять менеджеров из числа сотрудников, разделять права доступа и все такое. Удобно? Конечно! Нужно лишь попробовать – и будет понятно, насколько это удобно.

Многие ли НКО применяют такие системы в работе? Не все, конечно, но уже достаточно много. Ведь каким-то организациям (только начинающим свою работу, например) CRM особо и не нужна. Пока, по крайней мере. Но чем больше некоммерческих организаций начинают внедрять у себя в работе такие сервисы, тем более распространенными они становятся. Понятно, что одной только CRM дело не ограничивается. Есть и другие сервисы, которые могут сделать работу НКО удобнее и мобильнее.

Облачная интеграция

Именно так можно назвать эту задачу по связке локальных данных в организации с облачными хранилищами. Попутно хорошо бы выяснить, с чего стоит начать переход в облако, какие задачи предстоит решить и как изменится жизнь НКО/общественного проекта после завершения такой цифровой трансформации? И что думают про такую работу it-специалисты и сами некоммерческие организации?

Что говорят it-специалисты

Олег Ткачëв, it-волонтёр:

– Я считаю, что облачные решения нужны, но при этом хочется совместить несколько не дружащих друг с другом параметров. Я не люблю большие облачные системы, это зависимость от внешних сервисов. Я за автономные решения на собственном сайте для нужд конкретной организации. Это кажется вчерашним веком, но это автономизация против глобализации.

Леонид Молвинских, CEO в Server-Support.ru, продакт-менеджер в pluskarma.ru:

— Насчет того, где искать специалистов в этой сфере. Я бы выделил прежде всего, сегменты задач. Например, облачное хранение или CRM+аналитика и искал бы специалистов с опытом внедрения продуктов, решающих эти задачи. В зависимости от задачи, можно примерно понять, профиль специалиста или компании, с которой возможно сотрудничество: крупный интегратор, поддержка серверов, внедрение CRM и др. И далее можно посмотреть кто из компаний нужного вам профиля уже работает с НКО и обращаться к ним в первую очередь. Кроме того, вокруг технических задач и инструментов, как правило, существуют множество полезных открытых сообществ в FB, Telegram и т.д., в которых не сложно найти подходящего специалиста.

Игорь Колчинский, основатель Сигалл Групп СПб:

– Вообще, это конечно не паханное поле, особенно в контексте НКО. В принципе, переход в облако – это 4 часа на запуск системы. Основная сложность и время требуется на проектирование и интеграцию различных сервисов, на обучение пользователей работать в новой рабочей среде.

Начинать стоит с базовых вещей. Я часто сталкиваюсь с непониманием клиентов, в том числе из НКО, для чего нужен тот же Slack. Так часто, что даже начал писать статью по этому поводу. Сейчас, когда все пользуются всем, важно донести до людей, чем Slack лучше классических мессенджеров. Чем структура коммуникации в нем будет помогать рабочему процессу, как это влияет на безопасность организации.

Мнение со стороны некоммерческой организации

Олег Федчук, руководитель проектов некоммерческой организации «Благое дело»:

– Я не думаю, что всем НКО нужно использовать в своей работе CRM. Скорее всего, это нужно тем НКО, у которых происходит в работе очень много процессов, делаются одновременно несколько социальных проектов.

Например, нам на начальном этапе CRM вообще была не нужна. Сейчас, после 15 лет работы, мы поняли, что у нас уже не хватает сил руководить всеми процессами, появилось несколько новых направлений. Одновременно можно реализовывать от 5 до 10 проектов со своими задачами и дедлайнами.

Наиболее важный момент при работе в CRM, который нужно учесть, это работа с жертвователями – понять, сколько их, как часто помогают, почему отписываются. Плюс у нас есть интернет-магазин. Нужно отслеживать заказы, выполнять их – это тоже огромная работа. И очень важна проектная работа. Внутри каждого проекта есть куча задач, которые нужно сделать вовремя.

В следующем году мы планируем перейти на CRM, поэтому будет нужна помощь. Платформа новая и хочется обучить сотрудников. Как минимум, нашего администратора. Это может быть онлайн-курс, где нам расскажут об основных моментах в работе. Чтобы новому сотруднику можно было показать, как работать в CRM.

Мнение координатора программы «Пасека»

Виталий Крутицкий, координатор программы «Пасека»:

– На «Пасеке» редко бывают заявки на переход в облако и системную интеграцию. Чаще бывают про техническую поддержку и настройку, например, CRM-системы.

Тем не менее все чаще партнеры и участники «Пасеки» спрашивают о возможном универсальном наборе сервисов для НКО и функций, которые можно автоматизировать и интегрировать между собой. Также сами координаторы Теплицы говорят о работе с НКО как об ускорении цифровой трансформации. Соответственно, такая трансформация и является осмыслением того процесса, цикла работы НКО, выявлением целевых действий, которые нужны для успеха проекта, аналитика данных и поиск решений по оптимизации, автоматизации рутинной работы.

Карантинные ограничения и условия пандемии, с одной стороны, ускорили процесс цифровизации всего, НКО тут не исключение. С другой стороны, мы все перешли на удаленную работу, отсюда очевидно, что тема облачной интеграции, решения по распределенной удаленной работе стали еще более актуальными, чем раньше. Конечно, у НКО сейчас есть много тем и запросов в связи с возможным переходом в облако. Запросы могут быть от

простых и понятных типа – «где взять ссылку на встречу в Zoom» до сложных и неочевидных как «разнообразные опции Zoom'a.

Что в итоге

Как видите, сама по себе идея облачной интеграции рабочих процессов – дело хорошее. Все больше организаций так или иначе сталкиваются с задачами, решить которые было бы удобнее с помощью той же CRM. Конечно, вот так взять и перейти на облачную работу – задача непростая. С другой стороны, многие уже активно пользуются и Google-документами, и различными сетевыми дисками для совместной работы. Это ведь и есть облачная интеграция. На минимальных, скажем так, настройках, но все же. К тому же есть специалисты, готовые помочь, и есть организации, уже внедрившие у себя такие сервисы.

Так что делитесь опытом (если он у вас уже есть), задавайте вопросы (если они есть) и найдется идеальное решение для каждой НКО. Присоединяйтесь к сообществу «Пасека», если вы социально ориентированный профессионал. Регистрируйтесь на платформе IT-волонтер, если вы интеллектуальный волонтер. Сделайте заказ, если вы активист или сотрудник некоммерческого проекта.

Постскриптум. Как быть, когда данных слишком много

И пусть понятие «слишком много» очень относительное, но тем не менее. Есть очень показательный пример, как большие компании подходят к такому вопросу. А ведь это еще какой вопрос! Представьте только, что некая компания решила перевести свои данные в облачный сервис.

Но проблемка в том, что объем данных исчисляется в компании уже на уровне петабайт и эксабайт. Это вам не на дискету файл скинуть. Так вот, чтобы загрузить такой объем в облако, потребуется даже не неделя. И не месяц. А несколько лет. И это при хорошем канале передачи данных, разумеется.

И тут на горизонте появляется Снегомобиль (Snowmobile) от Amazon Web Services. Это на самом деле грузовик, все по-честному.



Укрепленный транспортный контейнер Snowmobile.

В такой контейнер влезет до 100 петабайт данных. Суть в том, что грузовик приезжает в ваш центр обработки данных и с помощью специального оборудования ваши данные загружаются прямо в эту флешку на колесах. Времени на такую загрузку уйдет меньше, чем при загрузке

напрямую в облако. Ну, как меньше - несколько месяцев. После этого ваши файлы отвозят (в прямом смысле) на территорию Amazon Web Services и загружают в сетевое хранилище Amazon.

При заказе такой услуги можно дополнительно заказать вооруженную охрану, на грузовике установлены разного рода GPS-датчики и другие системы безопасности. Еще бы, фраза «угнать данные» приобретает совершенно новый смысл. Буквальный.