



WWW.CITCENTR.PF

ИТОГИ ОПРОСА

участников XIII конференции

Ситуационные центры:

фокус кросс-отраслевых

интересов

От наблюдения к прогнозированию ситуации

Ситуационные центры (СЦ) давно зарекомендовали себя одним из ключевых элементов управления. Поступающая в них информация анализируется и направляется руководителям для принятия решений. Масштабные изменения на рынке, которыми сопровождается технологическое развитие в последние годы, заставляют пересмотреть подходы к проектированию и модернизации действующих СЦ. Наблюдения за производственными и бизнес-процессами недостаточно для принятия решений. Моделирование ситуации, прогнозные оценки рисков требуют применения соответствующих инструментов с элементами искусственного интеллекта, оптимизации межведомственного взаимодействия и решения огромного количества смежных вопросов. От уровня ситуационного управления зависит реализация стратегических планов. Мы попросили экспертов поделиться мнением, отражающим состояние сегмента решений для создания ситуационных центров. Опрос проводился в рамках XIII конференции «Ситуационные центры: фокус кросс-отраслевых интересов».

Вопрос 1. Организацию из какого сектора вы представляете?

Ответов: 134.

Интерес к вопросам развития ситуационных центров, способствующих принятию грамотных управленческих решений, проявили прежде всего представители органов государственной власти и госучреждений. Без малого половина (49%) ответивших на вопрос анкеты – сотрудники государственных структур. На долю представителей государственных или частных предприятий пришлось 16%, столько же трудятся в ИТ-компаниях. Вдвое меньше (8%) составила группа сотрудников научных организаций. Всего 5% пришлось на представителей высших учебных заведений. Немногим больше (6%) – сотрудников прочих организаций.

Как и в предыдущие годы, прослеживается тенденция,



указывающая на то, что больше всего тематика центров управления в широком смысле популярна среди сотрудников госструктур: они интересуются современными возможностями инструментов, которыми следует воспользоваться для оперативного и обоснованного принятия решений. В то же время

увеличилось количество сотрудников государственных или частных предприятий, а также ИТ-компаний, которые не только наблюдают за развитием данного сегмента, но и содействуют формированию спроса на коммуникационные, аналитические инструменты, доступные на базе ситуационных центров.

Вопрос 2. Удовлетворены ли вы эффективностью работы своего ситуационного центра?

Ответов: 106.

Полностью удовлетворены работой своего СЦ всего 12%

респондентов. Скорее удовлетворены – значительно больше (28%). Однако в группе ответивших «Скорее не удовлетворен» – четверть участников опроса. Весьма скромный процент полностью

не удовлетворенных – всего 5%. Затруднились с ответом почти треть опрошенных.

Некоторое снижение полностью удовлетворенных работой СЦ можно объяснить тем, что требования

заказчиков таких объектов повышаются год от года. Почти не изменилось по отношению к предыдущим опросам количество тех, кто «скорее удовлетворен», зато возросло количество сотрудников, которые «скорее не удовлетворены». Такая динамика вписывается в тренд растущих ожиданий от центров управления, причем среди представителей различных отраслей.

Обращает на себя внимание внушительная группа затруднившихся с ответом (почти треть). Можно предположить, что они только на пути освоения возможностей центров управления либо у них недостаточно



опыта пользования инструментарием, характерным для СЦ,

чтобы сформировать определенное мнение об их эффективности.

Вопрос 3. Какое влияние на развитие СЦ в ОГВ окажет реализация планов «Гостеха»?

Ответов: 102.

Примечательно, что именно этот вопрос вызвал некоторое замешательство аудитории: почти половина опрошенных (47%) затруднились с ответом. Несмотря на активное продвижение в информационном пространстве концепции «Гостеха», анонсы внушительных возможностей данной платформы, пока никто из ответивших не рассчитывает на то, что реализация данного проекта «перевернет» сегмент. 11% склонны считать, что ее влияние будет равно нулю. Примерно по ровну тех, кто считает, что влияние «Гостеха» будет незначительное (22%) или существенное (20%).

Сама по себе идея «Гостеха» выглядит разумной. В частности, размещенные на базе этой платформы решения для ситуационных



центров можно будет тиражировать, а значит, рассчитывать на оптимизацию финансовых затрат для регионов. Но реализуется инициатива не так оперативно, как планировалась. Поэтому по объективным причинам у аудитории пока недостаточно информации, чтобы оценить перспективы лишь подающей надежды платформы.

Стоит принять во внимание и тот факт, что размещенные на платформе унифицированные решения могут быть востребованы далеко не всегда, особенно в силу региональной специфики, характерной для СЦ, используемых в них источников информации. На этапе внедрения ИТ-решения нередко требуют адаптации.

Вопрос 4. Как у вас организовано информационное взаимодействие с другими ситуационными центрами?

Ответов: 102.

Как и в предыдущие годы, вопрос информационного взаимодействия сохраняет свою актуальность – это важнейшее направление работы системы распределенных ситуационных центров. Специализация СЦ в рамках конкретного ведомства, предприятия, структуры



не исключает возможности получения доступа к результатам деятельности аналогичных объектов. Взаимодействие СЦ органов власти с источниками данных в отраслях, подразделениях холдинговых структур позволит обеспечить получение сводных данных, которыми оперируют ситуационные центры верхнего

уровня (региональный, правительственный и т. п.).

В настоящее время такое взаимодействие в рамках СРСЦ подтвердили 11% опрошенных. Столько же выбрали ответ «Горизонтальные связи внутри региона», 9% – ответ «Вертикальные связи внутри отрасли», 24% – «Прочее». Об отсутствии столь необходимого

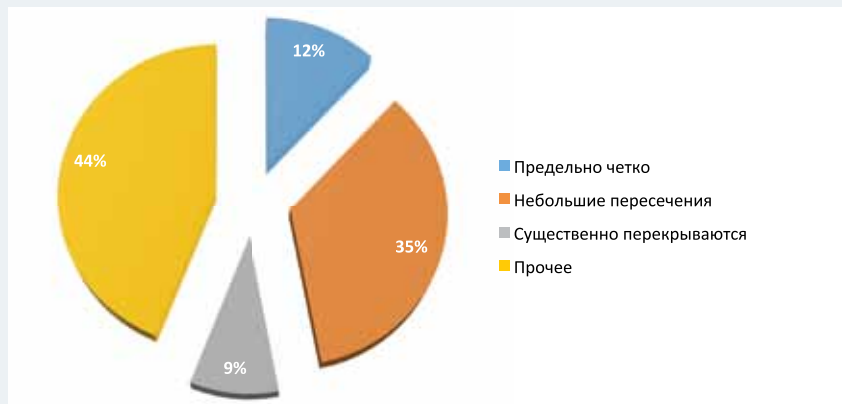
взаимодействия заявили 45%. Тем не менее, на фоне предыдущих опросов количество специалистов, придерживающихся такой точки зрения, снижается, пусть и медленными темпами. Очевидно, что по-прежнему нет ясного представления об алгоритмах выстраивания информационного взаимодействия между СЦ.

Вопрос 5. Насколько четко разделены области применения и сферы ответственности вашего СЦ с местным ЦУР?

Ответов: 101.

С появлением центров управления регионом (ЦУР) встал вопрос координации сферы ответственности и области применения традиционных СЦ. Справились с такой задачей 12% опрошенных, заявивших о предельно четком разделении. Почти втрое (35%) больше тех, кто сталкивается с небольшими пересечениями. 9% респондентов полагают, что существенно перекрываются и области применения, и сферы ответственности таких объектов. Большая группа участников конференции (44%) выбрала ответ «Прочее».

В последние годы в профессиональном сообществе не утихают дискуссии относительно понятий, возникающих в сегменте привычных некогда СЦ. Иногда



появление нового термина не сопровождается самостоятельной концепцией, а зачастую напоминает игру слов, как в примере с центром управления регионом и региональным центром управления (едва ли между ними можно найти принципиальные различия). Все чаще эксперты склоняются к тому, что суть таких объектов передает понятие «центр управления» в широком смысле. Если

исходить из трактовки выполняемых задач, то обоснованно можно различать диспетчерские и центры управления. Если диспетчерские сосредоточены на наблюдении за производственными процессами, то центры управления концентрируются на решении задач, связанных с выработкой управленческих решений с учетом реальной ситуации «здесь и сейчас».

Вопрос 6. Какие факторы определяют современное развитие рынка ИТ-решений для ситуационных центров?

Ответов: 104.

Список ключевых драйверов сегмента постоянно меняется или уточняется по мере развития рынка. Стоило при подготовке анкеты ввести в перечень факторов «Развитие средств искусственного интеллекта», а по сути конкретизировать позицию «Технологии», как за пресловутый ИИ отдали свои голоса более трети опрошенных (36%). На втором месте законодательство (28%), на третьем – не утратившее актуальности импортозамещение (22%).



Затруднились с ответом на этот вопрос 14% аудитории.

По сравнению с предыдущими опросами категория «Технологии»

(ранее она не конкретизировалась) несколько сдала свои позиции (на нее как приоритетную указывали 48%), такая же участь

постигла импортозамещение (опустилось на третью строчку). Обратную динамику продемонстрировал фактор законодательства, переместившись с третьего на второе место.

Вопрос 7. Какие методы прогнозирования кажутся вам наиболее перспективными?

Ответов: 110.

Большой интерес к проектированию или модернизации ситуационных центров в последнее время объясняется возможностями, которые открываются в результате применения инструментов предиктивной аналитики и моделирования. Предиктивная аналитика позволяет, в частности, прогнозировать показатели социально-экономического развития в рамках бюджетного процесса.

Основу эффективных управленческих решений составляют математически обоснованные связи и сформированные сценарии развития ситуации. Для руководителя любого уровня важно иметь в своем распоряжении варианты развития инцидента, который оказывает воздействие на объект управления или бизнес в целом. Получить представление о возможных рисках и способах их купирования помогают модели и методы

В целом сегмент СЦ остается высокотехнологичным, определенные надежды специалисты возлагают на инструменты искусственного интеллекта, грамотный выбор аналитических моделей.

Многое в динамике развития этой отрасли связано с разработкой отечественных решений, которые должны прийти на смену продуктам вендоров, покинувших российский рынок.



прогнозирования. Один из современных подходов к прогнозированию состоит в том, что выполняемые расчеты учитывают развитие угроз, меры контроля и восстановления после инцидентов, рекомендации по предотвращению превышения допустимых рисков, а также варианты оптимизации решения задач.

К наиболее приоритетным методам респонденты отнесли статистические, на основе BIG DATA или BI (40%). Нейросети предпочли 32% опрошенных, экспертные

методы – 22%. Затруднились с ответом всего 6%. На этапе проработки регламентов СЦ следует учитывать, что в процессе эксплуатации таких объектов приходится выбирать методы прогнозирования, обосновывая их применимость исходя из конкретных режимов работы центров. По мере внедрения в СЦ современных средств анализа, моделирования и прогнозирования формируется новый подход к организации работы госструктур, компаний и предприятий.

Вопрос 8. На каком этапе обеспечения информационной безопасности вашего ситуационного центра как ЗО КИИ находитесь?

Ответов: 102.

Обеспечение информационной безопасности любых информационных ресурсов приобретает особую актуальность, чему в немалой степени способствуют требования регуляторов. Участвовавшие в новых геополитических условиях атаки на информационные системы направлены не только на выведение ресурсов из строя, организацию утечек, но и на блокировку принятия управленческих решений. Бесперебойная работа СЦ для госструктур, компании и предприятий требует



применения специальных средств защиты, способных предотвратить утечки и фальсификацию данных.

Настораживает, что почти треть опрошенных (31%) затруднились с

ответом относительно обеспечения ИБ ситуационного центра, 28% заявили, что подобной задачей не занимаются. 18% респондентов создают систему ИБ, чуть меньше

(15%) уже построили такую систему. Этап категорирования прошли 8% опрошенных. Как показывает практика, повышенное внимание

к вопросам безопасности и защиты данных в индустрии СЦ проявляют разработчики. В настоящее время они предпочитают действовать

проактивно, в частности, проектировать оборудование так, чтобы предотвратить утечки еще до того, как оно поступит заказчиком.

Вопрос 9. Как вы оцениваете динамику рынка ИТ-решений для ситуационных центров в России?

Ответов: 106.

Рынок развивается в сторону аналитических решений, в частности, BI, искусственного интеллекта. При этом по понятным причинам резко подскочил спрос на отечественные разработки. Российские вендоры стремятся реализовать шансы, которые появились после ухода зарубежных конкурентов.

Но для получения зрелых реально работающих аналитических решений требуются не только команды, инвестиции, но и время. Перспективным направлением эксперты называют интеграцию машинного обучения и ИИ-инструментов.

Параллельно вендоры прилагают усилия к тому, чтобы упростить потенциальным заказчикам переход с зарубежных платформенных решений на российские, предлагая все больше соответствующих инструментов. Новые



тенденции, которые формируются в результате перезагрузки ИТ-рынка, отражают противоречивые мнения аудитории. 36% опрошенных отмечают, что продуктов становится все больше, при этом столько же утверждают, что динамика рынка особо не меняется. 17% респондентов затруднились с ответом, а 11% полагают, что выбор ИТ-решений для ситуационных центров в России сокращается.

Точка зрения относительно дефицита продуктов имеет право

на существование – по объективным причинам отечественные разработчики пока не могут предложить полноценную замену импортным решениям и оборудованию, которым российские заказчики прежде отдавали предпочтение при проектировании СЦ. Однако в некоторых сегментах, в частности, BI, российское ПО уже не уступает по функциональности зарубежным аналогам. Повышаются производительность решений и общий уровень их зрелости.

Вопрос 10. Как вы оцениваете уровень зрелости доступных решений в сфере ИИ для применения в СЦ?

Ответов: 110.

На каждом направлении деятельности СЦ есть трудоемкие задачи, которые можно автоматизировать с помощью ИИ-инструментов. Увеличивается количество проектов внедрения чат-ботов, голосовых и виртуальных помощников, систем поддержки принятия решений, которые как минимум облегчают сбор данных, упрощают процедуру проверки их корректности. Развивается направление работы с поручениями, которые можно отслеживать и контролировать в автоматическом режиме.



Один из основных вопросов в этой области – уровень глубины принятия решения самим ИИ, определение его «полномочий», в том числе для целей прогнозирования и работы с данными. Решения, принимаемые на базе

используемых в СЦ инструментов, оказывают влияние на большое количество людей. При этом результаты их применения не всегда очевидны, несмотря на завышенные ожидания от широко рекламируемых возможностей

ИИ-технологий. Вероятно, поэтому 44% опрошенных считают уровень зрелости доступных сегодня решений недостаточно высоким, а 32% – очень низким.

Затруднились с ответом 16% респондентов. И всего 8% назвали уровень высоким. Если сравнивать с предыдущими опросами, то в три раза увеличилась доля

тех, кому сложно оценить зрелость ИИ-инструментов, а также количество респондентов, которые связывают с этой технологией большие надежды.

Вопрос 11. Каких документов не хватает для развития вашего ситуационного центра?

Ответов: 109.

Как и в предыдущие годы, при ответе на этот вопрос участники конференции отметили нехватку методических рекомендаций и регламентов. Хотя доля таких респондентов снизилась с 40 до 35%, можно утверждать, что разработанные рекомендации и регламенты по-прежнему не удовлетворяют потребности в инструкциях, особенно необходимых на низовом уровне. Увеличилось с 14 до 20% число специалистов, которые указывают



на нехватку федеральных законов. За подготовку отраслевой или региональной нормативно-правовой базы отдали свои

голоса 17%, и ровно столько же утверждают, что документов достаточно. 11% затруднились с ответом.

Заключение

В последнее время в сегменте развития центров управления наметился ряд новых тенденций, технологии ситуационного управления получают все более широкое распространение. Об этом говорит, в частности, интерес, проявленный в этом году к профильной конференции, организованной ИД «Коннект». Совершенствование методологических наработок и модернизация центров ситуационного управления становятся глобальным трендом. Руководители осознают ценность анализа получаемых из разных источников данных, необходимых для прогнозирования ситуации и принятия адекватных событиям решений. Большие ожидания специалистов, занятых в сфере проектирования центров управления, связаны с расширением возможностей искусственного

интеллекта, использованием аналитических моделей и т. д. Пока такие инструменты не в полной мере отвечают запросам управленцев, однако разработчики корректируют подход к созданию соответствующего инструментария, необходимого для обработки данных в режиме онлайн, повышения точности прогнозирования, реализации сценариев возможного развития ситуации или инцидента на основе динамики ключевых факторов.

Участники опроса подтвердили потребности в эффективных рекомендациях и регламентах, разработке новых продуктов для автоматизации процессов, реализуемых на базе СЦ. К числу основных драйверов развития индустрии респонденты отнесли технологии, законодательство, импортозамещение. Перегрузка ИТ-рынка в последние годы послужила

толчком для стремительного развития отечественных решений, предназначенных в том числе для построения центров управления.

С командами и инвестициями у российских вендоров трудностей не возникает, однако для создания зрелых и готовых к использованию решений требуется время. Неслучайно повышенным спросом пользуются продукты, которые представляют собой набор методологических и технологических инструментов, позволяющих вводить ситуационные центры в эксплуатацию в ускоренном режиме, преимущественно обеспечив взаимодействие. Об эффективности работы СЦ и его пользе для принятия управленческих решений можно судить по тому, как организованы обработка и анализ данных, поступающих из разрозненных источников. ■