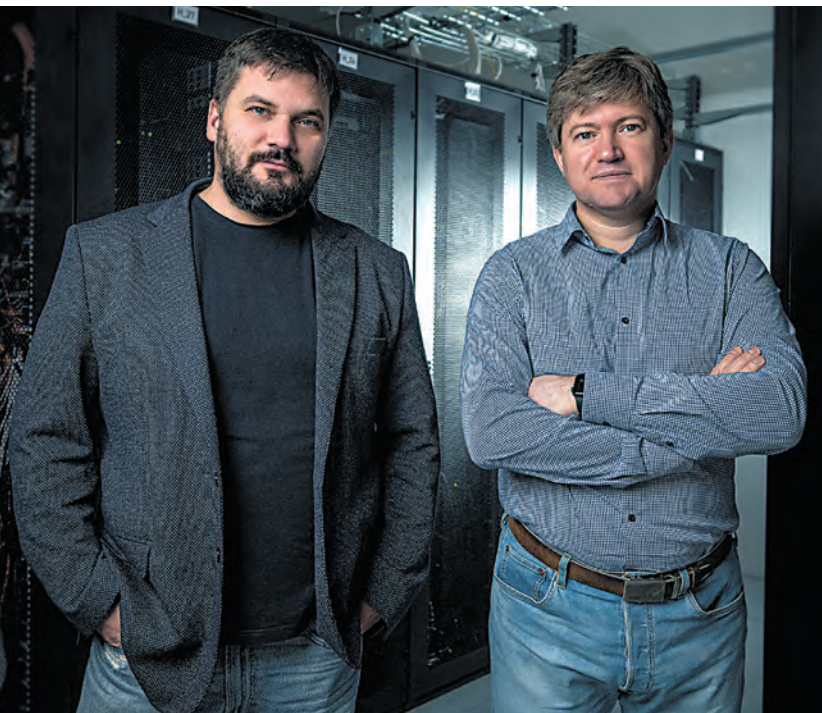


От облака к мультиоблаку

О клиентском счастье, новациях и итогах первых пяти лет компании GigaCloud



В 2021 году GigaCloud отмечает первый юбилей. За пять лет работы на конкурентном рынке облачных услуг оператор смог добиться выдающихся результатов. О том с чего все начиналось, к чему пришло и как компания планирует развиваться дальше, мы поговорили с людьми, стоявшими у истоков ее создания — Кириллом Науменко и Артемом Коханевичем.

Итак, 2016 год, создана компания GigaCloud, но рынок облачных услуг в Украине очень маленький. Тем не менее, вы решили развивать именно это направление. Что позволило разглядеть в нем перспективы?

Артем Коханевич: Пять лет назад, облачный рынок в Украине, действительно был небольшим в абсолютном выражении, но он имел очевидный потенциал развития, поэтому создание нового облачного оператора было вполне логичным шагом. В частности, мы исходили из того, что данный сегмент в Украине будет развиваться по тем же тенденциям и правилам, что и мировой рынок. То есть начнет быстро расти, и в целом прогноз оказался верным.

По итогу первых пяти лет можете ли вы сказать, что достигли целей, которые ставили на начальном этапе?

А.К.: Если посмотреть в суть вещей, то нашей главной целью, возможно не полностью осознаваемой на ранних этапах становления компании, всегда было стремление к тому, чтобы клиент был счастлив от сотрудничества с нами. Отсюда проистекают и все наши практические действия — развитие технологий, инвестиции, техническая поддержка. Довольные клиенты — основа нашей деловой модели. Облачный бизнес очень непростой, розовые продажи — это не про облака. Однажды придя к нам, заказчик должен захотеть остаться, расширить партнерство, рекомендовать нас своим коллегам. В этом контексте можно сказать, что да — мы достигли промежуточных целей и продолжаем наращивать успех. Сегодня клиенты, которые оценили уровень наших услуг, довольны ими на 96 баллов из 100. Но это не предел,

недавно мы запустили специальную службу с говорящим названием «Сервис клиентского счастья», которая будет заниматься поддержкой и развитием заказчиков в нашем облаке.

У вас клиенты, судя по всему, и так счастливы, для чего еще и дополнительный сервис?

А.К.: По мере того, как облачные инфраструктуры становятся все более развитыми, для заказчиков открываются новые возможности, но вместе с тем усложняются и предоставляемые услуги, растет их количество. GigaCloud предлагает сегодня свыше двух десятков сервисов. При этом клиенты не всегда знают, как добиться максимального эффекта от той или иной услуги, а тем более их разнообразных комбинаций. Поэтому, чтобы помочь заказчику на всех этапах работы с нами, специалисты GigaCloud осуществляют всестороннюю поддержку. Это не только технические вопросы. Счастье — понятие комплексное.

Тем не менее, разные типы клиентов имеют разные задачи и требования. На каких заказчиках специализируется GigaCloud?

А.К.: Уже довольно давно мы пришли к тому, что оптимальная бизнес модель для нас — ориентация на проект, а не на тип или размер заказчика. Мы решаем определенную «боль» клиента наилучшим образом, а из какой категории эта компания — вопрос вторичный. У нас в облаке работают как представители СМБ (их больше всего по количеству), так и крупные корпоративные заказчики и государственные структуры, включая сервисы национального уровня вроде «Дія» или eHealth. Да, задачи, ресурсы и требования

у всех этих компаний очень отличаются, но все они находятся в парадигме проектного бизнеса. Более того, нередко бывает так, что крупная компания с миллиардными оборотами вначале может взять «на пробу» совсем немного ресурсов, а через год-два перенести в облако значительную часть своей ИТ-инфраструктуры. Таких случаев у нас немало. Здесь хорошо работает вышеописанный подход, с ориентацией на удовлетворенность клиента. Подчеркну – не на средний чек или объем проданных услуг, а именно на то, чтобы клиент был доволен и захотел с нами расти. Облака – это долгоиграющий бизнес и заказчик, который поначалу требует больше внимания, чем приносит денег, в будущем часто превращается в прибыльного клиента. В нашем случае это работает.

И все-таки СМБ и корпоративные клиенты требуют разного подхода

А.К.: Верно, поэтому в какой-то момент внутри нашей большой компании окончательно сформировалось два четких направления со своими подходами, регламентами, бизнес-процессами и командами специалистов, которые, тем не менее, работают в тесном взаимодействии, поскольку грань между СМБ и корпоративными клиентами, как было отмечено выше, часто бывает условной. Такой подход позволяет нам успешно охватывать все группы заказчиков (за исключением тех, кто готов пожертвовать качеством для получения самой низкой цены). Поэтому по количеству бизнес-клиентов мы сегодня лидируем с большим отрывом среди всех облачных операторов на украинском рынке. При этом если говорить о выручке, то примерно половину ее приносят многочисленные небольшие заказчики, остальное – крупные корпоративные клиенты. В данном отношении у нас баланс.

По статистике клиенты облачных сервисов больше всего переживают за сохранность, неприкосновенность и доступность своих данных на площадке оператора. Как вы подтверждаете надежность и обеспечиваете защищенность облака?

Кирилл Науменко: Если не считать иррациональных страхов на счет того, что некие силовики придут и изымут оборудование в ЦОД оператора – эту угрозу заказчики всерьез уже не рассматривают – то действительно, вопросы, связанные с доступностью и защищенностью данных, выходят на первый план. Это естественно, и так было всегда. Отлично осознавая этот факт, мы с самого начала создания нашего облака сделали акцент на построении отказоустойчивой инфраструктуры и обеспечении безопасности данных. Механизмы защиты реализованы у нас сразу на нескольких уровнях – аппаратном, программном, логическом, операционном и т. д.

Мы построили полностью отказоустойчивую инфраструктуру на основе нескольких территориально распределенных дата-центров. Резервирование организовано также на уровне серверов, систем хранения, каналов связи и других ключевых компонентов. Полностью исключить сбои в работе не удалось, очевидно, еще никому – проблемы случаются даже у таких гигантов отрасли как Microsoft Azure или AWS. Но у нас, например, количество инцидентов в инфраструктуре ежегодно снижается. В 2020 году было зафиксировано всего три эпизода – все по причине человеческого фактора, архитектурные ошибки практически сведены на нет. Учтите, что это с учетом значительного ежегодного роста размера инфраструктуры, количества аппаратных и программных компонентов наших сервисов!

А что насчет кибербезопасности?

К.Н.: Ей мы уделяем особое внимание. Если коротко, то защищенность нашего облака подтверждена целой серией профессиональных аудитов и экспертиз, о чем есть соответствующие сертификаты (PCI DSS, ISO, КСЗИ). Мы сами заинтересованы в том, чтобы такие проверки были независимыми

GIGACLOUD СЕГОДНЯ — ТОЛЬКО ФАКТЫ

- более 1300 довольных клиентов облака;
- около 8 ПБ клиентских данных;
- задействовано свыше 100 ТБ оперативной памяти;
- 22 облачных продукта;
- 300 компаний-партнеров;
- почти 100 постоянных сотрудников;
- инфраструктура в четырех дата-центрах;
- ежегодные инвестиции в оборудование ~\$2 млн;
- подтвержденная безопасность: наличие сертификатов ISO 27001:2013, PCI DSS, КСЗИ;
- партнерство с мировыми лидерами ИТ-отрасли: VMware, Microsoft, Veeam, Lenovo, Cisco и Red Hat.

и максимально полными, поскольку это позволяет нам ликвидировать все потенциальные бреши в безопасности и обеспечить гарантированно защищенный сервис клиентам. Но получением сертификатов дело не ограничивается. Обеспечение безопасности данных – это постоянный процесс, где надо держать себя в форме в режиме 24/7. Дополнительно к процессу управления изменениями у нас также внедрен процесс управления уязвимостями – это процесс выявления, оценки, устранения и составления отчетов об уязвимостях безопасности в наших системах и сервисах. В этом нам помогают ведущие мировые производители систем киберзащиты, партнерами которых мы являемся.

Какие услуги вы планируете развивать в ближайшем будущем и каковы планы на следующие пять лет?

К.Н.: Планов много и все они связаны с удовлетворением растущих клиентских запросов, которые требуют не только все большего объема ресурсов, но и совершенно новых сервисов. В частности, недавно мы начали предлагать облако на базе технологий OpenStack Red Hat Platform. Это те же открытые технологии OpenStack, но обеспеченные гарантированной поддержкой от мирового вендора Red Hat, который с недавних пор принадлежит IBM. Сейчас мы вообще единственный партнер Red Hat в Украине по данному направлению. Есть и более глобальные инициативы.

А.К.: Да, например, дальнейшее развитие идеи мультиоблака, которую мы и так используем довольно широко, но вскоре она выйдет на совершенно новый уровень. В частности, мы планируем интегрировать сервисы мировых облачных операторов в наше предложение. Речь идет не о перепродаже услуг, а о том, что мы сможем давать из одних (наших) рук комплексное решение, сочетающее преимущества украинских и зарубежных облаков. Мы, как и любой местный оператор, не можем конкурировать с Azure, AWS, Oracle по части разнообразия сервисов, но кое в чем наши площадки предпочтительнее для заказчика, чем зарубежные. Есть спрос на сочетание этих подходов, и мы готовы его удовлетворить. Будут и другие инновационные разработки, которые мы вскоре анонсируем. Наше развитие не просто продолжается, оно идет ускоренным темпом.

Если говорить более глобально, то для нас первые пять лет – это только начало. Дальше – больше, чтобы к следующему юбилею оставаться лидером и расти быстрее рынка.



<https://gigacloud.ua>

