

# Рекомендации по обеспечению непрерывности бизнес-процесса в вашей организации

Защищайте свое предприятие от перебоев в работе и сохраняйте производительность труда.

Каждая организация сталкивается с возможностью перебоев в работе. Citrix предоставляет безопасное цифровое рабочее место и безопасный цифровой периметр, которые позволяют продолжать работу в любых обстоятельствах.



---

В этом информационном документе представлен всесторонний подход, обеспечивающий продуктивность сотрудников во время штатных и нештатных перебоев в работе, в том числе передовые методы разработки комплексной стратегии обеспечения непрерывности бизнес-процесса, а также технологии, необходимые для предоставления безопасного доступа к приложениям и данным на любом устройстве в любой сети или облаке. Обеспечивая непрерывность работы в любых обстоятельствах, решения Citrix защищают ваше предприятие от таких последствий, как финансовые убытки, ущерб репутации, непрочность отношений с клиентами и партнерами и снижение производительности.

Каждая организация сталкивается с разного рода крупными и мелкими перебоями в работе — от запланированных событий, таких как техобслуживание ИТ-инфраструктуры или переезд в другой офис, до ожидаемых чрезвычайных ситуаций — ураганы, снежные бури и эпидемии — и даже абсолютно внезапных бедствий, например землетрясения, торнадо, теракты и пожары. Даже относительно небольшое происшествие, такое как авария водо- или электроснабжения, задержка движения общественного транспорта или сезонная вспышка гриппа, может иметь серьезные последствия.

Хотя обеспечение непрерывности бизнес-процесса традиционно сосредоточено на отказоустойчивости и аварийном восстановлении центров обработки данных, это только часть общей картины. Для успешного функционирования бизнеса организации должны применять более всесторонний подход, включающий организационные меры и технологии для сведения к минимуму перебоев в работе, а также обеспечения безопасности и непрерывной работы пользователей и команд. Передовые методы разработки комплексной стратегии обеспечения непрерывности бизнес-процесса включают специализированную структуру команды, планирование, испытание на практике приемов восстановления после чрезвычайных ситуаций и непосредственно самой непрерывности бизнес-процесса, средства коммуникации в кризисной ситуации, а также программы по безопасности и информированию сотрудников. С технической точки зрения безопасное рабочее место обеспечивает пользователям бесперебойный доступ к их приложениям и данным на любом устройстве в любой сети или облаке, а также контекстуальную зависимость для обеспечения нужного баланса между безопасностью и гибкостью в конкретной ситуации. Аналитика и отчетность помогают ИТ-отделу обеспечивать безопасность, соответствие стандартам и защиту от угроз независимо от того, где и как работают сотрудники.

#### **Важность непрерывности бизнес-процесса и задачи, которые ставит перед нами необходимость ее обеспечения**

Нарушения в работе бизнеса, запланированные или непредвиденные, с которыми вы не можете успешно справиться, обходятся довольно дорого. Потеря прибыли, упущенная возможность сбыта и несоблюдение соглашения об уровне обслуживания могут иметь губительные последствия для ваших финансов. Разрыв отношений с партнером и цепочки поставок могут привести к задержке вывода продукции на рынок, срыву важных инициатив и ослаблению конкурентных преимуществ. Неадекватная реакция может нанести вред престижу фирмы в глазах общественности и подорвать уверенность в ней клиентов и инвесторов. После перебоя в работе сотрудникам будет сложно полностью восстановить производительность из-за потери данных, незавершенной работы и потери связи с членами команды и руководством, не говоря уже о том, как такой перебой может повлиять на каждого из них лично.

Восстановление ИТ-структуры после перебоя в работе может оказаться сложным и времяемким процессом:

- восстановление работы центра обработки данных, восстановление утраченных данных;
- замена утраченных или недоступных устройств и проверка каждого из них на совместимость с необходимым для пользователя программным обеспечением;
- установка и настройка приложений;
- разработка новых способов работы и обучение им пользователей, от методов альтернативного доступа к сети до обходных решений для приложений, доступ к которым утрачен;
- выполнение всех вышеперечисленных задач в аварийных условиях.

**«Непрерывность бизнес-процесса имеет стратегическое значение для любой организации, поэтому к ней следует относиться соответственно. Без эффективной стратегии восстановления бизнеса организация постоянно будет подвергаться риску утраты своих конкурентных преимуществ и успеха на рынке».**

Стэн Блэк | Главный директор по обеспечению информационной безопасности | Citrix

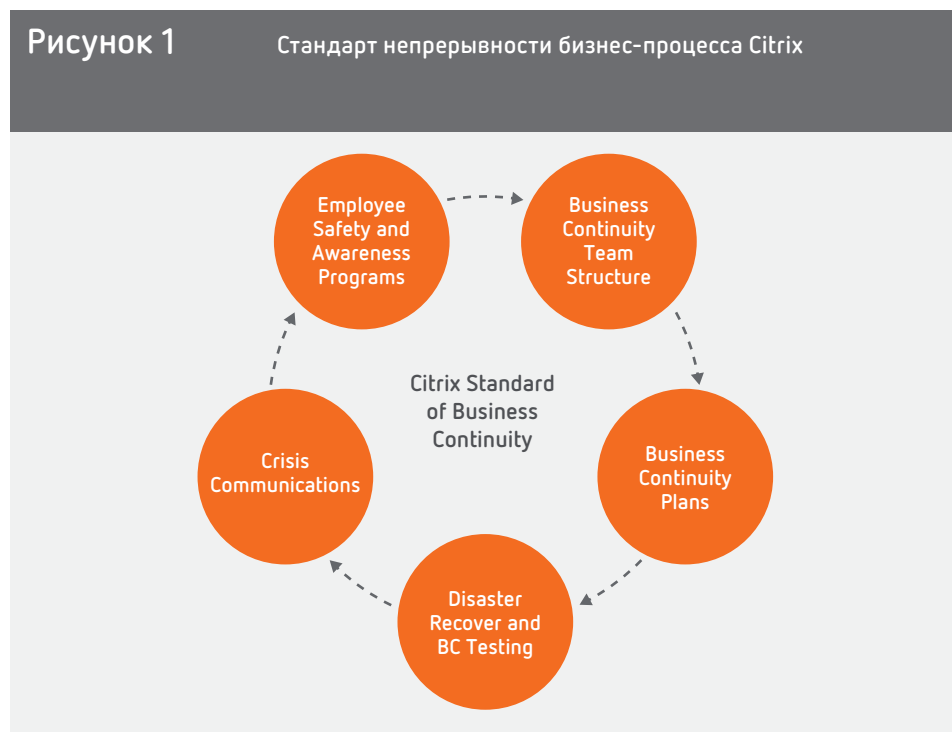
Эффективный план обеспечения непрерывности бизнес-процесса значительно упрощает и ускоряет этот процесс, помогая восстановить ИТ-структуру и продолжать обслуживание организации, одновременно позволяя сотрудникам максимально быстро вернуться к работе. В ситуациях, о которых было известно заранее, таких как запланированный переезд в другой офис или ожидаемые чрезвычайные погодные условия, организация изначально может предотвратить прерывание своего рабочего процесса.

#### Глобальный подход к разработке вашей стратегии обеспечения непрерывности бизнес-процесса

Несмотря на то, что каждая чрезвычайная ситуация уникальна и требует оперативного принятия множества решений, план обеспечения непрерывности бизнес-процесса обеспечивает вашу подготовленность и содержит указания по принятию таких решений и распределению ответственности за их принятие. Для успешного выполнения программ обеспечения непрерывности бизнес-процесса необходимо, чтобы руководители высшего звена активно участвовали в составлении такого плана и гарантировали участие остальных членов правления компании. Вот что говорит главный директор Citrix по обеспечению информационной безопасности Стэн Блэк (Stan Black): «Непрерывность бизнес-процесса имеет стратегическое значение для любой организации, поэтому к ней следует относиться соответственно. Без эффективной стратегии восстановления бизнеса организация постоянно будет находиться под угрозой утраты своих конкурентных преимуществ и успеха на рынке. Правление должно сделать так, чтобы все сотрудники организации уделяли этому жизненно важному вопросу требуемое время и внимание». Благодаря такой поддержке специалисты по безопасности и ИТ-отдел могут разработать комплексную стратегию обеспечения непрерывности бизнес-процесса, включающую все приведенные ниже необходимые компоненты.

Рисунок 1

Стандарт непрерывности бизнес-процесса Citrix



#### Структура команды

Одним из первоочередных пунктов плана обеспечения непрерывности бизнес-процесса является разработка четкой иерархии процесса принятия решений. В чрезвычайной ситуации сотрудники не должны гадать, кто несет ответственность или обладает полномочиями для принятия определенного решения.

Организация должна быть способна выполнить все задачи по обеспечению непрерывности бизнес-процесса в любом месте, в котором она осуществляет свою деятельность, как в рамках реакции на ситуации местного масштаба, так и в рамках координирования реакции всей организации на чрезвычайные ситуации локального и более широкого масштаба. Основные члены команды по обеспечению непрерывности бизнес-процесса должны участвовать в планировании и испытаниях в течение всего года, чтобы гарантировать, что план эффективен и актуален, а также обеспечить осведомленность членов команды, необходимую для работы в непростых условиях реальной чрезвычайной ситуации.

В отделениях Citrix в каждом регионе в основную команду по обеспечению непрерывности бизнес-процесса включены руководители высшего звена, специалисты ИТ-отдела, отделов оборудования

**«Мы достигли феноменального успеха как в восстановлении после бедствий, так и в действиях подразделений. Но то, сколько раз мы проходим через процедуру обеспечения непрерывности бизнес-процесса в реальной или учебной ситуации, не имеет значения — мы всегда находим, что можно добавить в свой план и что нужно доработать, чтобы сделать его более эффективным и отточенным».**

Джон Луго | Менеджер по обеспечению непрерывности бизнес-процесса | Citrix

и недвижимого имущества, а также специалисты отделов охраны, внешних связей, кадров, финансового и других отделов. Отдельные команды отвечают за:

- **реагирование на чрезвычайную ситуацию** — команда руководит мероприятиями по обеспечению непрерывности бизнес-процесса, дает комитету административного руководства окончательные рекомендации, обеспечивает общее руководство подготовкой, реагированием и восстановлением организации;
- **внешние связи** — обеспечивает связь со всеми сторонами, включая сотрудников, поставщиков, государственные ведомства и клиентов;
- **группа готовности на месте** — эта команда занимается подготовкой помещений и оборудования к надвигающемуся бедствию, осуществляет оценку ущерба и его влияния на непрерывность деятельности, помогает составлять заявления о страховом случае, обеспечивает безопасность зданий и территории компании;
- **группа готовности бизнеса** — команда служит связующим звеном между командами отдельных подразделений, принимает необходимые меры по внедрению бизнес-операций на случай бедствия в соответствии с бизнес-планом каждого подразделения, обеспечивает оперативное реагирование и руководство бизнес-процессом.

Все эти команды подчиняются комитету административного руководства Citrix.

#### Планирование обеспечения непрерывности бизнес-процесса

На высшем уровне план обеспечения непрерывности бизнес-процесса должен учитывать потенциальные источники нарушений в работе, которые могут повлиять на подразделение организации, такие как отключение электроснабжения, эпидемии и пожары, а также на ситуации, характерные для отдельных подразделений, например землетрясения и цунами на сейсмоактивной территории или массовые беспорядки в политически нестабильном регионе. Планирование также охватывает всю цепочку поставок, включая рассмотрение стратегий обеспечения непрерывности бизнес-процесса основных поставщиков, выявление потенциальных рисков перебоев в работе и оценку альтернатив. Чтобы иметь возможность сохранить управление при самых различных потенциальных сценариях, планирование должно быть основано скорее на самых неблагоприятных из них, чем на множестве подобных версий каждого инцидента.

Не всегда возможно поддерживать обычную деятельность в чрезвычайной ситуации. Для смягчения последствий снижения производительности команда должна определить, какие операции являются необходимыми, кто будет их выполнять и каким образом будет распределена работа в случае недоступности ключевых сотрудников. В Citrix это обеспечивается командой владельцев подразделения с аналитиком по непрерывности бизнес-процесса. Эта группа совместно работает над оценкой приоритетности тех или иных бизнес-процессов с учетом прибыли, вопросов клиентоориентированности и имиджа бренда, последствий нормативно-правового характера и других деловых соображений. Затем она сопоставляет зависимости с этими процессами с учетом приложений, персонала, помещений и оборудования, необходимых для обеспечения этих процессов. По результатам такого анализа группа может определить стратегии и затраты на восстановление работы каждого процесса. С точки зрения ИТ-структуры, в этих данных содержатся указания для обеспечения доступности критически важных для деятельности в течение целевого времени восстановления (RTO) приложений в рамках целевой точки восстановления (RPO).

#### Испытание плана

Качество плана обеспечения непрерывности бизнес-процесса зависит от того, насколько точно вы ему следуете. Без постоянной сосредоточенности на готовности к чрезвычайной ситуации в случае возникновения такой ситуации организация может обнаружить, что ее план устарел и не соответствует осуществляемой ею деятельности, и ей придется действовать по обстоятельствам, что усугубляется ложной уверенностью в безопасности.

Передовые методы показывают важность ежегодного обновления плана обеспечения непрерывности бизнес-процесса, отражающего изменения первоочередности и зависимости приложений, бизнес-приоритетов, системы управления рисками, мест ведения бизнеса, операций и другие вопросы. В случае Citrix сотрудники, ответственные за обеспечение непрерывности бизнес-процесса, в течение года отслеживают и отмечают подобные изменения в дополнение к этому годовому отчету. Кроме того, как минимум 1 раз в год проводятся полноценные учебные тревоги. Эти рекомендации должны рассматриваться как минимальные. Помимо этого необходимо ежегодно пересматривать все планы и проводить испытания коммуникации в кризисной ситуации. Citrix ежеквартально выполняет испытания непрерывности и восстановления бизнес-процесса для наиболее важных приложений. Во время командных учений сотрудникам даются новые сценарии бедствия — так проверяется гибкость применяемых планов, а сотрудники приобретают опыт реагирования на неожиданную ситуацию. Вот что говорит Джон Луго, менеджер по обеспечению непрерывности бизнес-процесса Citrix: «Мы достигли феноменального успеха как в восстановлении после чрезвычайных ситуаций, так и в действиях подразделений. Но то, сколько раз мы проходим через процедуру обеспечения непрерывности бизнес-процесса в реальной или учебной ситуации, не имеет значения — мы всегда находим, что можно добавить в свой план и что нужно доработать, чтобы сделать его более эффективным и отточенным».

### Коммуникация в кризисной ситуации

Официальная программа коммуникации в кризисной ситуации может предотвратить панику и обеспечить уверенное взаимодействие в чрезвычайной ситуации. В плане должны быть определены все лица, заинтересованные в коммуникации в чрезвычайной ситуации, в том числе сотрудники, подрядчики, клиенты, поставщики, СМИ и правление. Набор инструментов организации для осуществления коммуникации должен включать в себя внутренние и внешние ресурсы, в том числе телекоммуникации, электронную почту, систему общего оповещения, внутреннюю сеть организации, систему обмена мгновенными сообщениями, СМС-сообщения и веб-сайт компании. Отдел коммуникаций должен от имени компании доставлять согласованное сообщение по внешним каналам, например, с помощью пресс-релизов, обновлений в социальных сетях и интервью своих представителей. Можно заранее составить черновые шаблоны сообщений о чрезвычайной ситуации, написанные с учетом аудитории и способа его передачи, и в случае реальной чрезвычайной ситуации быстро корректировать их с учетом текущей обстановки.

### Безопасность сотрудников

При любой чрезвычайной ситуации важнейшим моментом реагирования на нее является безопасность людей. Существует множество способов разработки программы по обеспечению безопасности сотрудников. Как местные организации, такие как «Красный Крест», пожарная часть, отделение полиции, так и федеральные учреждения, например оперативные группы по взаимодействию с населением при чрезвычайных ситуациях (CERT) Федерального агентства по чрезвычайным ситуациям в США, могут провести для вас обучающий курс по реагированию в случае чрезвычайной ситуации и дать рекомендации по вашей программе. С помощью командных учений вы сможете усовершенствовать и доработать меры, подходящие для ваших сотрудников, помещений и местоположения. При появлении у вас такой программы ее следует включить в план обучения новых сотрудников и регулярно повторять совместно со всем персоналом. Необходимо регулярно пересматривать и испытывать на практике процедуры эвакуации в чрезвычайной ситуации, а сотрудники должны знать, где найти документацию об обеспечении непрерывности бизнес-процесса. В случае чрезвычайной ситуации обращайтесь особое внимание на уровень стресса сотрудников и проверяйте, достаточно ли у них времени на сон, еду и отдых.

**Таблица 1**

**Карта контроля планирования обеспечения непрерывности бизнес-процесса**

Структура команды по обеспечению непрерывности бизнес-процесса	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечьте участие руководства в процессе</li><li>• Сформируйте основную команду по обеспечению непрерывности бизнес-процесса</li></ul>
Планирование обеспечения непрерывности бизнес-процесса	<ul style="list-style-type: none"><li>• Создайте команду по проведению бизнес-анализа</li><li>• Продумайте возможные сценарии различных бедствий</li><li>• Определите иерархии процесса принятия решений</li><li>• Определите очередность восстанавливаемых операций исходя из деловых соображений</li><li>• Сопоставьте цели восстановления с зависимостями</li><li>• Разработайте стратегию по обеспечению непрерывной работы центра обработки данных</li><li>• Разработайте стратегию по обеспечению непрерывной работы персонала</li></ul>
Испытание стратегии восстановления после бедствия / обеспечения непрерывности бизнес-процесса	<ul style="list-style-type: none"><li>• Регулярно обновляйте свои планы*</li><li>• Проводите испытание всех критически важных приложений на способность к восстановлению*</li><li>• Проводите командные учения и сквозной контроль*</li></ul>
Коммуникация в кризисной ситуации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Разработайте официальную программу коммуникации в кризисной ситуации</li><li>• Определите круг лиц, заинтересованных в коммуникации в чрезвычайной ситуации</li><li>• Определите ключевые каналы внутренней коммуникации</li><li>• Составьте черновые варианты сообщений</li></ul>
Программы по безопасности и осведомленности сотрудников	<ul style="list-style-type: none"><li>• Совершенствуйте программы с помощью командных учений и тренингов, посвященных реагированию в случае чрезвычайной ситуации и проводимых местными организациями</li><li>• Включите в программу обучения новых сотрудников сведения о безопасности и осведомленности</li><li>• Пересматривайте и испытывайте на практике процедуры эвакуации в чрезвычайной ситуации</li></ul>

\* Не реже 1 раза в год

## «Всесторонняя и эффективная программа обеспечения непрерывности бизнес-процесса должна охватывать не только центр обработки данных, но и сотрудников. Проще говоря, если сотрудники не могут работать, бизнес не может функционировать».

Стэн Блэк | Главный директор по обеспечению информационной безопасности | Citrix

### Непрерывность работы персонала: обеспечение бесперебойного доступа к бизнес-ресурсам

Непрерывность работы центра обработки данных обеспечивает оперативность осуществления ИТ-операций, но что если сотрудники не имеют доступа ни к своему рабочему месту, ни к рабочим устройствам или системам? Вот что говорит Стэн Блэк из Citrix: «Всесторонняя и эффективная программа обеспечения непрерывности бизнес-процесса должна охватывать не только центр обработки данных, но и сотрудников. Проще говоря, если сотрудники не могут работать, бизнес не может функционировать».

Хотя традиционно непрерывность бизнес-процесса связана с определенным альтернативным рабочим местом или эвакуационно-ремонтным подразделением, организации все чаще используют инструменты обеспечения мобильности бизнеса, чтобы их сотрудники могли работать в самых удобных и подходящих им местах. Сотрудники, которые должны работать непосредственно на месте, пострадавшем от бедствия, такие как члены команды по обеспечению непрерывности бизнес-процесса, группа реагирования на чрезвычайные ситуации, работники важнейших коммуникаций и другие, в том числе эксперт по оценке страховых убытков, могут быть размещены в любом доступном помещении или мобильном подразделении без необходимости в налаживании специальной инфраструктуры или сложных взаимосвязей.

В Citrix такая технология обеспечения безопасного цифрового рабочего места позволяет сотрудникам иметь доступ к приложениям и данным и при выполнении обычных операций, и во время чрезвычайных ситуаций с помощью любого устройства, сети или облака. Это позволяет сотрудникам делать то, что в первую очередь необходимо в сложившейся ситуации: продолжать работу в обычном режиме, выполнять новые задачи ввиду чрезвычайной ситуации или сосредоточиться на том, в чем нуждаются их семьи и они сами, и вернуться к работе позже, когда позволят обстоятельства. Вот что говорит Джон Луго: «Вместо того, чтобы приобретать множество компьютеров, которые будут отвечать отдельным наборам требований, настраивать их, обеспечивать для них доступ к нашим приложениям и так далее, мы можем закрыть офис, перевести сотрудников в другое помещение и быстро вернуть их к работе в привычной обстановке. Для них эти условия ничем не отличаются от того, к чему они привыкли. Что касается ИТ-структуры, нам не приходится думать о десятках и сотнях компьютеров и демонстрации сотрудникам длинного списка модифицированных процессов».

Такой подход обладает следующими важными преимуществами:

**Продуктивность и сокращение расходов.** Если мобильность и удаленный доступ будут ключевыми компонентами в планировании обеспечения непрерывности бизнес-процесса, вы сможете извлечь больше пользы от таких инвестиций, снизив при этом как количество прежде отдельных процедур по обеспечению непрерывности бизнес-процесса, так и свои расходы.

**Обычная рабочая обстановка для персонала.** Поскольку сотрудники получают доступ и используют свои ресурсы обычным способом, на том же безопасном цифровом рабочем месте в любом сценарии, им не придется изучать и запоминать альтернативные методы работы.

**Безопасность и соответствие стандартам.** Во время чрезвычайной ситуации данные и приложения передаются через инфраструктуру, обычную для штатных операций, при том же уровне защиты. Приложения Windows также остаются под управлением ИТ-отдела в центре обработки данных, где посредством автоматизации и централизованного управления обеспечивается контроль за следованием политике, соответствие нормативным требованиям и антивирусная защита. Подобным образом пользователи могут осуществлять удаленный доступ и обмен данными, хранящимися в центре обработки данных, из любого места. В то же время они сохраняют все возможности контроля, отслеживания, составления отчетов и аудита, благодаря чему обеспечивается безопасность и соответствие стандартам. Передающиеся на устройства сотрудников данные защищаются и контролируются системой управления мобильными устройствами (MDM), а приложения — через систему управления мобильными приложениями (MAM). Сквозное шифрование обеспечивает дополнительный уровень защиты, когда пользователи осуществляют доступ к бизнес-приложениям и данным по любой сети из любого места.

**Более практическое и безопасное использование плана.** Организации могут использовать свой план обеспечения непрерывности бизнес-процесса с меньшим ущербом для работы пользователей и бизнеса. Таким образом, как правило, организация хочет действовать более предусмотрительно: заранее уволить персонал с объекта при надвигающемся урагане или снежной буре, во избежание заражения разрешать сотрудникам работать из дома во время эпидемий или даже эвакуировать их в другой город в случае надвигающейся катастрофы особо крупного масштаба, а не рисковать и надеяться, что бедствие не нанесет бизнесу вреда. Более эффективный план должен представлять собой набор мероприятий, корректируемых в соответствии с обстоятельствами, а не крайних мер, на которые можно пойти только в безвыходной ситуации или в самый последний момент.



**«Мы переводили сотрудников в конференц-залы отеля, перераспределяли нагрузку по подразделениям по всему миру вследствие закрытия наших помещений, резко повышали уровень производительности в других регионах с учетом возникновения возможных бедствий — все это мы делали уже много раз, особенно в сезоны ураганов во Флориде. На работе внутри компании и на услугах, оказываемых нашим клиентам, такие бедствия никогда не отражались. Это стало возможным благодаря гибкой работе персонала, обеспечиваемой нашими технологиями».**

Джон Луго | Менеджер по обеспечению непрерывности бизнес-процесса | Citrix

Citrix, чья штаб-квартира находится в г. Форт-Лодердейл в штате Флорида, обладает немалым опытом обеспечения непрерывности бизнес-процесса в чрезвычайных ситуациях. Вот что говорит Джон Луго: «Мы переводили сотрудников в конференц-залы отеля, перераспределяли нагрузку по подразделениям по всему миру вследствие закрытия наших объектов, резко повышали уровень производительности в других регионах с учетом возникновения возможных бедствий — все это мы делали уже много раз, особенно в сезоны ураганов во Флориде. На работе внутри компании и на услугах, оказываемых нашим клиентам, такие бедствия никогда не отражались. Это стало возможным благодаря гибкой работе персонала, обеспечиваемой нашими технологиями».

#### Обеспечение непрерывности работы персонала с помощью технологий Citrix

Безопасное цифровое рабочее место Citrix помогает организациям обеспечивать непрерывность операций при сбоях в работе. Лидирующие в отрасли решения Citrix для организации рабочего места предоставляют ИТ-специалистам возможность безопасно доставлять все приложения (Windows-, веб-, SaaS- и мобильные), а также данные и сервисы с любого устройства в любой сети или облаке.

Технологии Citrix обеспечивают непрерывность работы персонала при помощи комплексных технологий для упрощения операций, связанных с безопасностью, и снижения рисков в следующих ключевых областях.

#### Контекстуальный доступ

Чтобы вам не пришлось беспокоиться об особых методах предоставления доступа, ИТ-отдел может предоставлять сотрудникам доступ к их приложениям, данным и десктопам в обычном режиме через любое доступное соединение — локальную или глобальную сеть компании, клиентскую широкополосную сеть, спутник, общественную точку доступа или посредством мобильной связи — при этом проверяя и отслеживая безопасность, а также осуществляя контроль доступа и поддерживая соответствие стандартам. Citrix NetScaler Gateway предоставляет специалистам ИТ-отдела унифицированную структуру управления для обеспечения безопасности, а также контроля и оптимизации доступа к приложениям и данным на любом устройстве в любой сети или облаке.

Работники, утратившие доступ к своим обычным рабочим устройствам, могут получать доступ к своим безопасным цифровым рабочим местам, включая все знакомые бизнес-приложения, с любого имеющегося устройства — даже новоприобретенных или старых личных устройств, в том числе с десктопа или ноутбука Windows или Mac, мобильного устройства под управлением iOS, Android или Windows, Google Chromebook или мобильного устройства BlackBerry. Все они будут работать в режиме непрерывного роуминга и с высоким разрешением из любого места и в любых сетях. Корпоративный магазин приложений обеспечивает доступ в одно касание к мобильным, веб-, SaaS-, пользовательским и Windows-приложениям, включая интегрированные приложения для обмена файлами и повышения производительности.

#### Безопасность приложений

Виртуализация десктопов и приложений Windows на платформе Citrix XenDesktop и Citrix XenApp позволяет ИТ-отделу преобразовывать приложения и целые десктопы Windows в услуги по запросу, безопасно доставляемые на цифровые рабочие места на любое устройство в любом месте. Поскольку управление приложениями и данными осуществляется внутри центра обработки данных или облака, ИТ-отдел централизованно обеспечивает защиту данных, соответствие стандартам, управление доступом и администрирование пользователей на личных, арендованных или новых устройствах так же легко, как на корпоративных оконечных устройствах, и в той же самой унифицированной среде.

Мобильные устройства могут играть чрезвычайно важную роль в том, чтобы пользователи оставались на связи с предприятием во время перебоев в работе. Управление мобильностью предприятия на основе Citrix XenMobile дает возможность контроля использования и управления приложениями, данными и устройствами на основе уникальных идентификаторов, а также возможность автоматической отмены контроля использования учетных записей и выборочного удаления данных на любых устройствах, которые использовались для обеспечения непрерывности бизнес-процесса во время чрезвычайной ситуации. Бизнес-приложения и данные, разработанные как ИТ-отделом, так и сторонними лицами, а также корпоративные приложения для повышения мобильной производительности находятся в хранилище, отделенном от личных приложений и данных на устройстве.

#### Безопасность данных

Citrix ShareFile предоставляет пользователям, командам и клиентам возможность синхронизации и безопасного обмена файлами в любом месте на любом устройстве. Такой рутинный процесс документооборота, как процесс утверждения, можно автоматизировать для обеспечения непрерывности бизнес-процессов даже в непривычных обстоятельствах. Гибкие возможности хранения, управление на основе политик, составление отчетов, шифрование данных, дистанционное удаление данными, управление правами на доступ к данным (IRM) и предотвращение потери данных (DLP) позволяют сохранять высокую степень защиты бизнес-данных при сбоях в работе.

Благодаря программным средствам обеспечения сотрудничества Citrix Podio ленты активности в соцсетях, пользовательские приложения и совместные рабочие пространства помогают сотрудникам работать вместе более эффективно, если сбои в работе не позволяют им находиться в одном месте. ИТ-отделы вне зависимости от их местонахождения могут обеспечивать централизованную поддержку пользователей и технологий со стороны с целью сокращения простоев в работе ПК, компьютеров Mac, мобильных устройств, серверов и сетей в пределах организации. В результате сотрудники, работающие в разных местах, могут поддерживать связь друг с другом при работе над текущими проектами, обеспечивая непрерывную производительность, обслуживание и оперативность.

В комплексе все эти технологии от Citrix позволяют специалистам по планированию обеспечения непрерывности бизнес-процессов решить две важнейшие проблемы своих пользователей:

- Смогу ли я получить доступ к своим приложениям, данным и файлам и взаимодействовать с нужными мне людьми внутри организации и за ее пределами?
- Будет ли все работать в обычном режиме или мне придется привыкать к незнакомому устройству, новому способу выхода в сеть или набору инструментов?

#### **Непрерывность работы центра обработки данных: обеспечение бесперебойной работы ИТ-отдела**

Большинство крупных организаций уже имеет несколько центров обработки данных для масштабирования и резервирования данных, причем многие используют для этой цели облако. Если ввиду каких-либо обстоятельств, штатных или внештатных, один центр обработки данных оказывается отключенным, необходимо, чтобы у сотрудников был доступ к нужным ресурсам через другой центр обработки данных, активный или резервный, или через облако до восстановления функционирования вышедшего из строя центра или облака. Очень важно проверять, может ли соответствующая инфраструктура поддерживать подобные меры реагирования — от быстрого автоматического восстановления после отказа до балансировки нагрузки и пропускной способности сети.

#### **Сетевая безопасность**

Благодаря Citrix NetScaler ADC и NetScaler SD-WAN переключение центров обработки данных при отказе проходит незаметно для пользователей. Если основной центр обработки данных выходит из строя, NetScaler ADC обеспечивает автоматическое и прозрачное перенаправление пользователей в резервный центр, в то же время продолжая осуществлять балансировку нагрузки и глобальную балансировку нагрузки. Кроме того, с помощью NetScaler организации, использующие облако общего пользования в качестве резерва, могут управлять подобной внешней инфраструктурой так же, как если бы это был их собственный резервный центр обработки данных. Citrix NetScaler SD-WAN позволяет ИТ-отделу соединять и ускорять приложения, а также оптимизировать потребление пропускной способности сторонних общественных облачных и частных сетей и обеспечивает мониторинг производительности приложений для оптимизации работы пользователей в любом сценарии.

#### **Автоматизация и восстановление центра обработки данных**

Решения Citrix позволяют ИТ-отделам гарантировать доступность ресурсов центра обработки данных. Citrix XenServer является лидирующей в своей отрасли платформой для экономически эффективной виртуализации облака, серверов и десктопов, предоставляющей средства для управления сквозным комплексным восстановлением после чрезвычайной ситуации, включая динамическую миграцию для перераспределения нагрузки с одного физического сервера на другой, а также высокую автоматическую доступность, перераспределяющую виртуальные машины с отказавшего сервера на другие физические серверы и перезапускающую их для защиты критически важной нагрузки от локализованных событий.

Решения Citrix Cloud повышают надежность благодаря единой панели управления, с помощью которой ИТ-отдел может управлять ресурсами в нескольких корпоративных центрах обработки данных, а также общественных и частных облаках. ИТ-отдел при необходимости может легко перенаправить пользователей на другие серверы для снижения нагрузки на малодоступные ресурсы, тем самым обеспечив производительность и доступность. Сервисы Citrix Cloud работают на высокодоступной глобально распределенной платформе, предназначенной для бесперебойной работы вне зависимости от перебоев на местах.

#### **Аналитика и отчетность**

Конкретный сценарий обеспечения непрерывности бизнес-процесса может внести значительные изменения в распределение сотрудников и нагрузок по сетевой инфраструктуре, вследствие чего становится особенно важно осуществлять мониторинг производительности, чтобы обеспечить комфортность работы каждого пользователя. В то же время специалисты ИТ-отдела должны быть бдительными в отношении угроз безопасности, чтобы перебой не облегчил работу хакерам. Решения Citrix, в том числе NetScaler ADC, система управления и аналитики NetScaler Management and Analytics System (MAS), XenApp и XenDesktop, обеспечивают полную видимость ИТ-инфраструктуры с применением аналитики в реальном времени для выявления угроз, неверных конфигураций



---

и проблем, связанных с производительностью, так что вы можете реагировать оперативно и избегать перебоев в работе пользователей.

### Заключение

Суть обеспечения непрерывности бизнес-процесса заключается в сведении к минимуму ущерба от сбоев в работе, наносимого сотрудникам и ресурсам центра обработки данных, от которых они зависят. Раньше в подобных ситуациях организациям приходилось полагаться на альтернативные помещения и методы работы и заставлять сотрудников адаптироваться к новым условиям работы, в то время как последние пытались справиться со стрессом и непониманием происходящего. Citrix обеспечивает более непрерывный и всесторонний подход, позволяющий сотрудникам работать во время чрезвычайной ситуации точно так же, как и в любой другой день. Комплексные технологии обеспечения контекстуального доступа к сетям, приложениям и данным дают пользователям возможность быть в полной мере продуктивными на любом устройстве, в любой сети или облаке в любом месте, в то же время позволяя ИТ-отделу непрерывно обеспечивать необходимый уровень безопасности и контроля. Что касается серверной части, то автоматизация и восстановление центра обработки данных обеспечивает доступность ИТ-ресурсов на стороне потребителя, а мониторинг в реальном времени, обнаружение проблем и аналитика позволяют ИТ-отделу обеспечивать комфортность работы пользователей, соответствовать стандартам и предотвращать нарушения. За счет использования обычной инфраструктуры этот подход также устраняет необходимость в отдельном инструментарии и устройствах доступа для обеспечения непрерывности бизнес-процесса, снижая расходы и упрощая планирование обеспечения непрерывности бизнес-процесса.

Безопасные цифровые рабочие места меняют способы, которыми ИТ-организации по всему миру обеспечивают работу пользователей и бизнеса. Включив решения Citrix в свою стратегию обеспечения непрерывности бизнес-процесса, вы сможете гораздо эффективнее защитить свою организацию от рисков, связанных с запланированными или непредвиденными сбоями в работе.

Для получения более подробной информации посетите веб-сайт [citrix.ru/secure](http://citrix.ru/secure).



#### Отдел продаж

Северная Америка | 800-424-8749

Другие страны | +1 408-790-8000

#### Местонахождение

Штаб-квартира | 851 Cypress Creek Road Fort Lauderdale, FL 33309, США

Кремниевая долина | 4988 Great America Parkway Santa Clara, CA 95054, США

© Citrix Systems, Inc., 2017. Все права сохранены. Citrix, логотип Citrix и другие знаки, упомянутые в данном документе, являются собственностью компании Citrix Systems, Inc. и (или) одного или нескольких ее филиалов и могут быть зарегистрированы в Ведомстве по патентам и товарным знакам США и в других странах. Все остальные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.