



ПО ИТОГАМ 2024 ГОДА

**Отчет по сбоям
в российских компаниях
по итогам 2024 года.
Тенденции, выводы
и рекомендации**

Оглавление

- 2 Статистика сбоев по отраслям
- 4 Технические аспекты и последствия сбоев
- 5 Пример одной истории из практики
- 6 Классификация сбоев по степени тяжести
- 7 Рекомендации по снижению количества и длительности сбоев

По итогам 2024 года российский рынок столкнулся с заметным увеличением количества инцидентов в области информационных технологий.

Эксперты компании «Монк Диджитал Лаб», специализирующейся на корпоративном ИТ-мониторинге, проанализировали статистику сбоев и выявили ряд тенденций, характеризующих уходящий год.

Статистика сбоев по отраслям

Согласно собранным данным, общее количество сбоев в российских компаниях в 2024 году выросло на 22% по сравнению с предыдущим годом. Причем, если говорить о серьезных инцидентах (затрагивающих критически важные сервисы и влияющих на ключевые бизнес-процессы), с ними столкнулось 93% организаций. Такая ситуация отражает рост технологической сложности инфраструктуры и усиление давления на ИТ-службы, которые вынуждены адаптироваться к новым условиям, связанным с уходом иностранных вендоров и внедрением альтернативных решений.

+22%

по сравнению с 2023 годом

93%

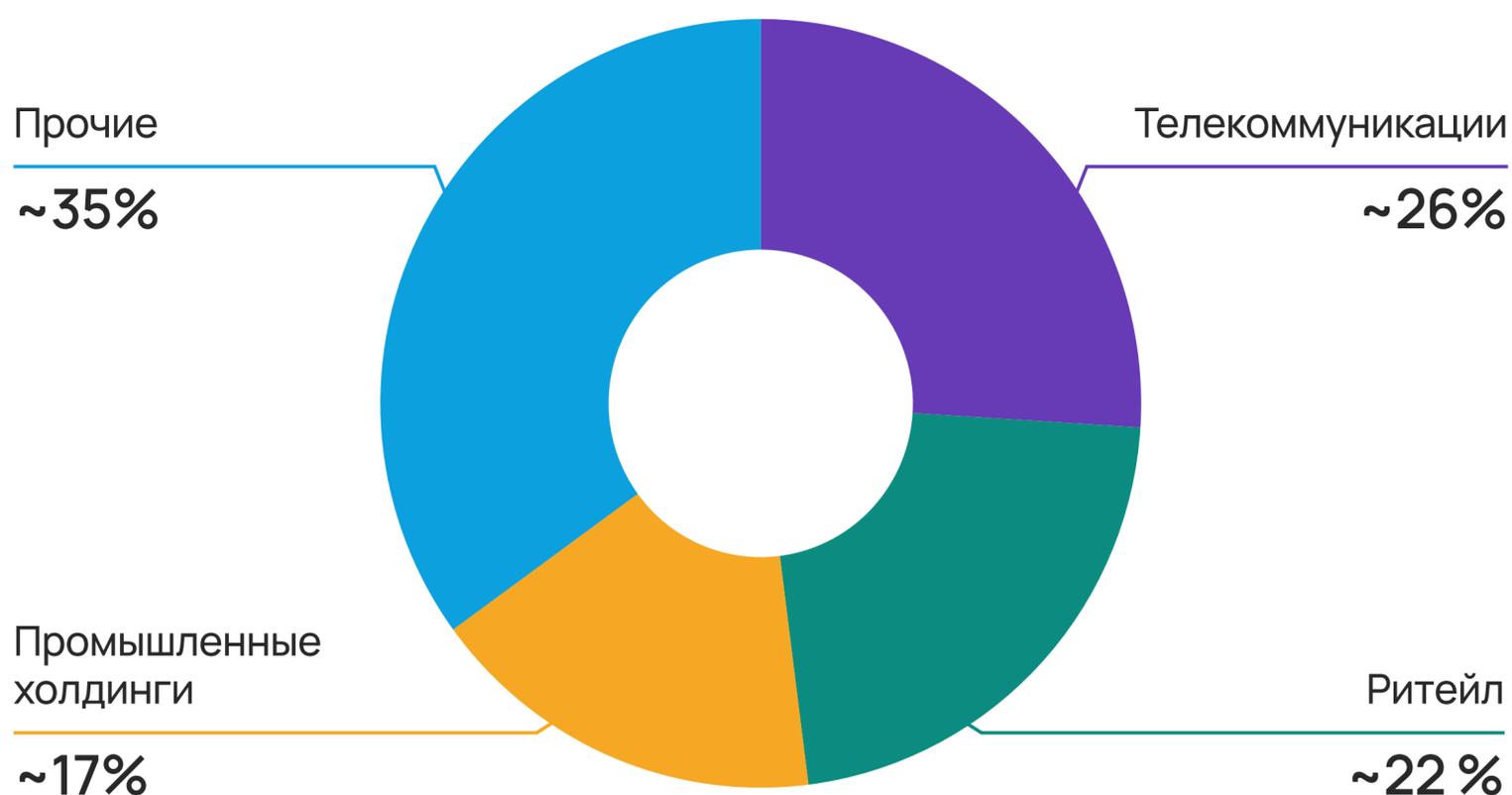
организаций затронули сбои

Анализ причин инцидентов

Наиболее распространенным фактором, вызвавшим сбой, стало использование устаревшего или неполноценного ПО и оборудования без должной поддержки и обновлений. На эту причину пришлось около 20% всех зарегистрированных инцидентов. Уход зарубежных поставщиков оставил многие компании без регулярных апдейтов и технической помощи, а попытки заменить старые решения самописными инструментами или непроверенными системами часто приводили к новым проблемам.

В ритейле сбои негативно влияют на доступность товаров, а в промышленности — на стабильность производственных процессов.

20% сбоев происходит из-за использования устаревшего или неподдерживаемого ПО



Помимо перечисленных отраслей, значительный рост числа сбоев наблюдался в других отраслях

Значительно увеличилось количество сбоев в сферах логистики и энергетике, а также в финансовой отрасли.

Логистика



Финансовая отрасль



Энергетика



Основные проблемы здесь связаны как с отсутствием поддержки зарубежных решений, так и с недостаточным тестированием внедряемых продуктов или несогласованностью между старыми и новыми системами

Средняя продолжительность простоя в российских компаниях в 2024 году достигла 4 часов, увеличившись примерно на 20% по сравнению с предыдущим годом

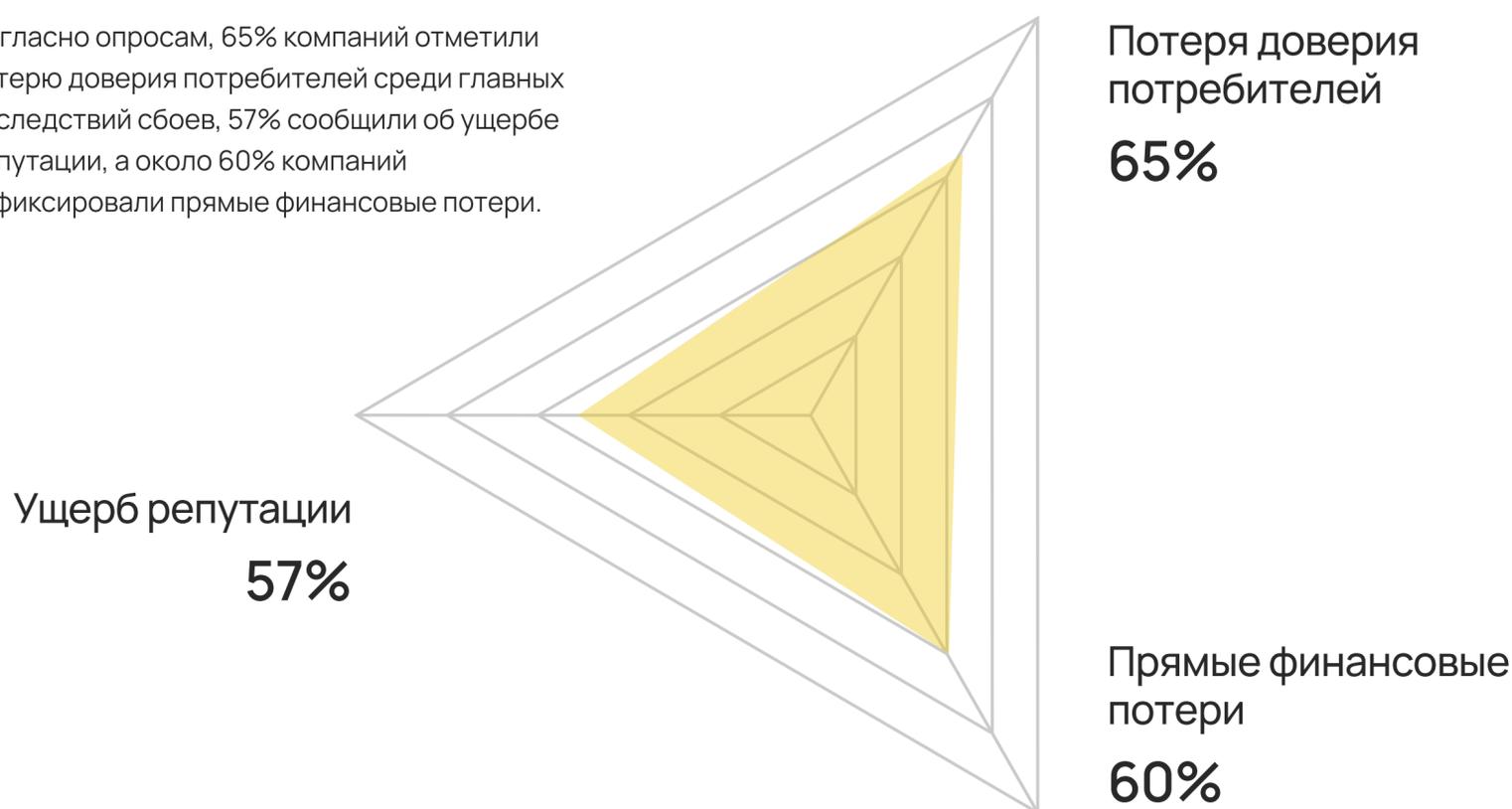


Технические аспекты и последствия сбоев

Рост продолжительности сбоев обусловлен тем, что устранение проблем без внешней поддержки или при недостатке квалифицированного персонала требует больше времени. Чем дольше длится простой, тем серьезнее последствия для бизнеса.

Последствия для бизнеса

Согласно опросам, 65% компаний отметили потерю доверия потребителей среди главных последствий сбоев, 57% сообщили об ущербе репутации, а около 60% компаний зафиксировали прямые финансовые потери.



В денежном выражении простои обошлись российским организациям в среднем около 2 млн. рублей за один значимый инцидент

Классификация сбоев по степени тяжести также даёт представление о характере инцидентов. Тяжелые сбои, приводящие к длительному параличу ключевых систем, составили около 12% от всех случаев. Серьезными признаны 28% инцидентов, ощутимыми – 36%, а незначительными – порядка 24%. Таким образом, более половины сбоев (тяжелые + серьезные + ощутимые) ощутимо влияли на деятельность компаний, вынуждая их срочно принимать меры.

28%
инцидентов – серьезные

36%
инцидентов – ощутимые

Пример одной истории из практики: когда иллюзия «кнопки причины» рушится

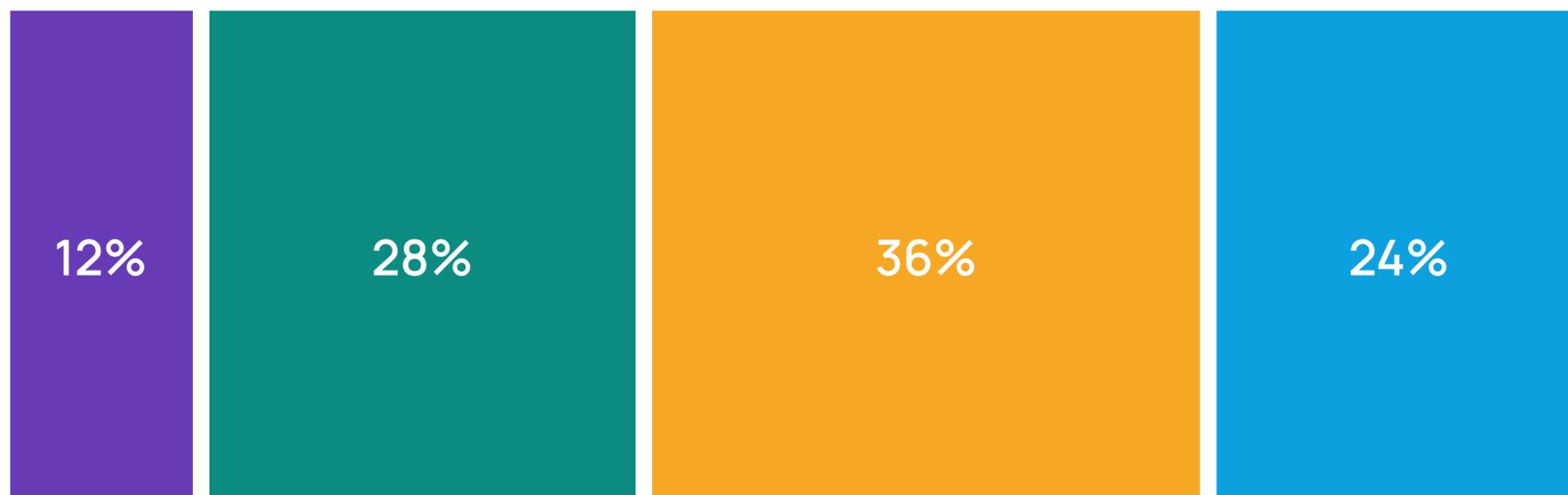
Одно из крупных финансовых учреждений решило модернизировать свою систему мониторинга, ожидая, что новая платформа предоставит «волшебную кнопку» для мгновенного определения корневой причины любого сбоя.

- Директор по ИТ настаивал на этой функции, рассчитывая, что при нажатии одной клавиши будет ясно, что именно пошло не так и как это исправить
- Менеджер по продажам поставщика охотно согласился, стремясь заключить сделку. Однако после установки системы, когда инженеры заказчика и вендора приступили к настройке, стало ясно: никакая «кнопка» не заменит тщательного анализа
- Опытные специалисты улыбнулись, услышав о мгновенном решении: они знали, что сложность ИТ-инфраструктуры не может быть сведена к одному фактору
- Когда в компании все-таки случился сбой, «волшебная кнопка» лишь выдала список возможных причин и событий, связанных со сбоем, но не указала единый источник проблемы
- В результате инженерам все равно пришлось разбирать логи, анализировать графики нагрузки и взаимодействие разных систем, чтобы понять, что привело к инциденту



Сложность современного ИТ-ландшафта требует от специалистов глубокого погружения, опыта и понимания взаимосвязей между компонентами. Иллюзия мгновенного «корневого ответа» не выдерживает столкновения с реальностью, где причины сбоев часто множественны и переплетены между собой

Классификация сбоев по степени тяжести



- Тяжелые сбои (~12%): приводят к длительному параличу ключевых систем
- Серьезные (~28%): значительно усложняют работу, но не парализуют её полностью
- Ощутимые (~36%): заметно влияют на часть бизнес-процессов, требуют незамедлительного вмешательства
- Незначительные (~24%): несущественные для глобального функционирования, но создающие потенциальные риски при повторении

Таким образом, более половины всех сбоев (тяжелые + серьезные + ощутимые) серьезно влияют на деятельность компаний.

Рекомендации по снижению количества и длительности сбоев



Использовать проверенные и поддерживаемые решения, уделяя особое внимание тестированию и проверке совместимости новых систем с существующей инфраструктурой



Активнее сотрудничать с отечественными поставщиками ПО и оборудования, чтобы получать обновления и адаптированную под российский рынок поддержку



Разрабатывать и регулярно обновлять планы восстановления после сбоев, обеспечивать резервное копирование и катастрофоустойчивость ключевых систем



Внедрять современные системы мониторинга, которые позволят своевременно обнаруживать проблемы, анализировать взаимосвязи между компонентами и предотвращать инциденты еще до их эскалации



Повышать квалификацию персонала, организовывать тренинги и симуляции кризисных ситуаций, чтобы команда была готова оперативно реагировать на нестандартные сценарии

В целом, 2024 год можно рассматривать как год новых испытаний для ИТ-отрасли России.

Рост числа сбоев на 22%, необходимость адаптироваться к новым условиям и решать проблемы без привычной внешней поддержки — все это стало вызовом для многих компаний.

Однако, благодаря взвешенному подходу, инвестициям в надежные технологии и комплексный мониторинг, организации могут повысить устойчивость своих ИТ-систем и обеспечить бесперебойную работу в меняющихся условиях рынка.