

09 марта 2023

Как IT-сервисы проходят путь от внутреннего инструмента до публичного решения

Google, Amazon, Microsoft, как и множество других компаний, создают внутренние инструменты для своих целей — они помогают быстрее решать задачи и оптимизировать бизнес-процессы. Так, Gmail тоже был когда-то внутренним проектом. В среднем разработчики тратят 34% своего времени на создание и обслуживание внутренних сервисов, говорится в исследовании компании Retool. Некоторые из них становятся публичными и превращаются в отдельный продукт, а порой — и в новую компанию. Заместитель генерального директора компании Pravo Tech Кирилл Кондратенко делится подборкой таких проектов.

YANDEX TRACKER

Это сервис для управления проектами и задачами, был создан для работы внутри «Яндекса». Там сервис используется даже для заказа печенья на кухню. А в 2017 году компания открыла продукт для внешних пользователей.

Изначально инструмент создавался для того, чтобы улучшить коммуникации внутри компании. До Tracker использовалась Jira, которая в целом всех



устраивала, но ее было сложно интегрировать с внутренними сервисами. Кроме того, она не помогала организовать работу тысяч человек в едином пространстве. Компания росла, а вместе с ней — и количество задач. Поэтому в 2012 году начали создавать трекер — это был рискованный выбор из всех возможных решений проблемы. Он давал больше свободы и возможностей, но в случае неудачи были бы проблемы с одним из ключевых инструментов для разработки и планирования.

Эксперимент оказался успешным, и сервисом начали интересоваться другие компании — они узнавали о нем от бывших сотрудников. Поэтому «Яндекс» переработал архитектуру, чтобы масштабировать Tracker до сотен тысяч организаций, и открыл его для всех желающих.

DOMA.AI

Управляющая компания «Лига ЖКХ» начала разрабатывать собственную CRM-систему, потому что перестала справляться с количеством данных и инструментов для их обработки. Система помогла объединить все задачи из «Google Таблиц» и других сервисов в одном месте. В итоге получился продукт с прицелом на сферу ЖКХ.

Опробовав инструмент внутри, компания быстро поняла, что у него большой потенциал и его можно вывести в самостоятельный проект. Так появилось решение Doma.ai для УК и ТСЖ. Оно помогает управлять многоквартирными



домами и делает этот процесс максимально понятным для УК. С помощью системы можно вести реестр объектов управления и персонала, собирать информацию о платежах, отслеживать задачи и сроки их выполнения, отвечать на обращения собственников. Еще в Doma.ai есть интерактивная виртуальная карта дома с подъездами, квартирами и инженерными коммуникациями.

BASECAMP

История сервиса началась в студии веб-дизайна 37Signals из Чикаго. Команда пыталась управлять проектами по электронной почте, но это получалось не очень хорошо: люди выпадали из разговоров, а проекты терялись. Готовые решения оказались слишком сложными. Так компания решила создать собственное приложение для управления проектами.

В первоначальной версии Basecamp (тогда еще приложение называлось 37signals) было несколько интегрированных инструментов: доски сообщений, список дел и трекер. В итоге улучшилось общение с заказчиками и появилась прозрачность в работе над проектами — это заметили даже клиенты студии. Новая система оказалась весьма успешной, и разработчики решили показать свой инструмент другим людям, которые хотели бы его использовать в своих командах. В 2004 году сервис появился в открытом доступе.

Сейчас это один из самых популярных сервисов для управления проектами. По собственным данным на 2021 год, в Basecamp зарегистрировано более 3,5



млн пользователей. А в 2022 году компания выпустила четвертое большое обновление сервиса — Basecamp 4.

ЦТР «НЕКСТ»

Когда Магнитогорскому металлургическому комбинату (ММК) понадобилось автоматизировать часть процессов на производстве, компания создала отдельное направление — Центр компетенций RPA (Robotic process automation) и инноваций. Сотрудники искали бизнес-процессы, которые можно автоматизировать, и помогали командам перестроиться на новый режим. К 2021 году департамент накопил достаточно опыта и экспертизы, и в результате родилась отдельная компания Центр технологий роботизации «Некст». Помимо ММК компания работает с «Норникелем» и УГМК.

Сейчас у компании появилась собственная методика расчета эффективности от внедрения RPA-решений в денежном эквиваленте. Методика помогает рассчитать затраты, потери и выгоды до того, как начнется процесс автоматизации, и заранее понять, нужно ли инвестировать в решение.

LOKALISE

До Lokalise латвийский разработчик Ник Устинов работал над приложением, которое помогало обходить высокую плату за роуминг за границей. Когда количество пользователей превысило миллион, появилась необходимость



перевести и локализовать его. Но приложение было технически сложным, поэтому пользователям нужно было строго следовать инструкциям — и это оказалось непросто даже для англоязычных пользователей. Поэтому перевод не должен был усложнять этот процесс для людей, говорящих на других языках.

Агентства переводов запрашивали информацию в документах Word или Excel. Во-первых, перенос всех текстов прибавил работы разработчикам. Во-вторых, для каждого последующего обновления приходилось бы заново извлекать контент. А существовавшие в то время системы управления переводами были весьма неудовлетворительными. Поэтому Устинов решил создать свой удобный инструмент для автоматизации извлечения текстов строк, которые можно возвращать обратно в приложение после перевода — то есть для переводов сайтов и приложений на другой язык. Для перевода контента необходимо загрузить в сервис файлы, после чего он автоматически предложит перевод каждой фразы на несколько языков.

Когда проект был готов, Ник рассказал про него своим друзьям и знакомым. Они и навели на мысль, что продукт будет интересен как самостоятельное решение для других разработчиков. Так началась история развития Lokalise. В декабре сервис объявил о привлечении \$50 млн инвестиций, и тогда же у Lokalise уже насчитывалось более 2500 клиентов, среди которых Revolut, Hyundai, Tesco.

LAMACON



В 2017 году в компании «Корус консалтинг» появилось направление по планированию и моделированию цепочек поставок. Команда начала с реализации проектов в ретейле, а позже расширилась до смежных отраслей. За пять лет департамент стал одним из ключевых игроков рынка — больше половины из десятки крупнейших российских ретейлеров стали клиентами направления. В итоге в октябре 2022 года департамент превратился в отдельную компанию LAMACON (Logistics and Mathematics Consulting) и продолжил работу под новым брендом.

На счету команды около 30 проектов. Одно из ее главных достижений — образовательная программа по моделированию цепочек поставок, которую запустили вместе с корпоративным университетом «Магнита». Благодаря этому получилось восполнить нехватку квалифицированных специалистов в области оптимизации логистики. Собственный бренд поможет повысить узнаваемость компании и лучше транслировать свою экспертизу.

SLACK

Мессенджер изначально появился в игровой компании Tiny Speck. В 2009 году компания работала над MMORPG-игрой Glitch. Команда состояла из четырех человек, живущих в разных городах США. Чтобы решить проблему коммуникации в разных часовых поясах, использовали IRC (Internet Relay Chat) — протокол для обмена сообщениями в реальном времени. Но вскоре его стало не хватать, и появилась необходимость создать что-то лучше.

Тогда Tiny Speck начала создавать «IRC-подобный» инструмент под названием Linefeed. Изначально у компании не было планов развивать мессенджер как коммерческий продукт, и команда улучшала его во время работы над игрой. Новые функции появлялись по мере необходимости. Например, когда нужно было найти старые сообщения, появился поиск в архиве (сообщения в нем хранятся 90 дней).

Linefeed в отличие от IRC был более простым в настройке и понятным инструментом. К тому же пользователь мог выйти из системы и получить новые сообщения при повторном входе — что было невозможно в IRC.

В 2012 году игру Glitch закрыли — она не набирала достаточные обороты и новых игроков. Кроме того, игра была создана на Flash, который на тот момент был популярным инструментом у разработчиков. Но к 2012 году движок начали заменять более удобные инструменты, и Tiny Speck не смогли перенести браузерную игру на другие платформы. После этого компания переключилась на разработку продукта, который позже и превратился в один из крупнейших в мире корпоративных мессенджеров Slack. В декабре 2020 года его за \$27,7 млрд купила Salesforce.

MANAGE (ONE)

Это low-code платформа от Pravo Tech. Мы ее разработали, когда перед нами встала задача оцифровать функции управления рекрутментом, учета кадров,



стратегического планирования, управления маркетинговыми активностями и продажами, поддержки клиентов, финансового учета и планирования. Раньше для каждого из этих направлений мы использовали отдельное решение, но такое количество сервисов стало трудозатратно поддерживать и настраивать. Так мы начали искать один инструмент, с помощью которого будем автоматизировать бизнес-процессы компании.

Экспериментировали с разными CRM- и BPM-системами, искали подходящие инструменты не только для отдела продаж, но для смежных департаментов. Но ни один из них не соответствовал нашим ожиданиям по гибкости настройки, простоте внедрения и поддержке, а также необходимым сценариям автоматизации. На тот момент у нас уже был свой разработанный продукт — система учета и ведения дел для юристов Case.one. Мы попробовали построить все процессы компании на базе собственной разработки.

Когда успешно автоматизировали CRM, переключились на [HRM-системы](#). Подключили внутренние процессы учета кадров, рекрутмента, командировок, бонусов, выплат, структуры организации. На следующем этапе внедрили учет финансов и скользящее бюджетирование, а позже реализовали инструмент стратегического планирования и целеполагания на основе методики OKR. Так мы поняли, что в Case.one можно перенести любые процессы, и создали более масштабный продукт — manage (one).

Как комплексное решение manage (one) появился на рынке в 2021 году. Сейчас среди клиентов — Skolkovo Legal, «Тинькофф Страхование»,

«Ренессанс Страхование» и другие. «Тинькофф Страхование» использует платформу для автоматизации судебной работы. Skolkovo Legal — для договорной и контрактной работы. А «Ренессанс Страхование» — для автоматизации процесса урегулирования убытков и сокращения расходов.

