

#PAYMENTSECURITY

Проблемы использования современных облаков

Иван Алексейчук

Руководитель отдела IT, VirtualFort

5–6 августа 2026



Иван Алексейчук

Руководитель отдела IT · VirtualFort

EMAIL

Ivan.Alexeichuk@virtualfort.ru

TELEGRAM

[@IvanAlekseichuk](https://t.me/IvanAlekseichuk)

01

РАЗДЕЛ 01

Облака стали сложными

Современное облако — это уже не "виртуальная машина в дата-центре", а огромная распределенная система.

01 Сотни сервисов

Для того что бы понять, что нужно для проекта приходится тратить часы.

02 Тысячи API

Сложность управления, риски безопасности, скрытые финансовые затраты.

03 Постоянные обновления

Тестирование и риски сбоев ложатся на плечи клиента.

04 Миллионы клиентов

Отдельный клиент – это просто статистическая погрешность.

Сложность перестала быть особенностью отдельных проектов — она стала свойством самой платформы.

Практически ни один инженер уже не понимает такое облако целиком.

- | | | |
|-----------|---|--|
| 01 | Появляются узкие специалисты | Команды теряют способность видеть картину целиком. |
| 02 | Каждая команда отвечает за свой сервис | Сильно вырастает бюрократия на стыках между командами. |
| 03 | Знания становятся локальными | Получается лоскутное одеяло из изолированных сервисов. |

Больше сервисов, больше специализация, меньше целостного понимания.

02

РАЗДЕЛ 02

Поддержка – уже не поддержка

Автоматизация - необходимость

Когда клиентов миллионы, невозможно расследовать каждое обращение вручную.

01 Чат боты

02 Шаблонные ответы

03 Чек листы

04 Автоматическая классификация

05 Стандартные сценарии

Поддержка начинает работать с категориями обращений, а не с конкретными проблемами.

KPI меняют цель поддержки

Измерять качество расследования обращения или инцидента сложно. Измерять время ответа — легко. Поэтому KPI становятся:

- 01** **Время первой реакции (First Response Time)**
- 02** **Время решения проблемы (Time to Resolution)**
- 03** **SLA**
- 04** **Количество закрытых обращений**

Оптимизируется процесс обработки, а не поиск причины.

Поддержка превращается в маршрутизатор — 09

Поддержка больше не решает проблему.
Она маршрутизирует проблему между владельцами сервисов.
Работа поддержки становится похожей на работу API Gateway:

Клиент

**Первая
линия**

**Очередь
команд**

**Внутренние
тикеты**

Клиент редко общается с тем, кто действительно способен исправить проблему.

Клиент – часть процесса диагностики

10

Из-за закрытости облаков поддержка обладает информацией, которой нет у клиента.

Но собрать данные часто просят именно клиента.

Возникает типичная картина:

**Пришлите
логи**

**Повторите
проблему**

**Создайте
новый ресурс**

**Снимите
дамп**

**Подождите ответа
внутренней
команды**

Клиент постепенно становится бесплатным участником расследования.

03

РАЗДЕЛ 03

Итог

Возникает системный эффект

**Рост
сложности**

**Узкая
специализация**

**Дробление
ответственности**

**Автоматизация
поддержки**

KPI

**Шаблонные
ответы**

**Долгие
расследования**

**Ощущение
бесполезной
поддержки и
бездушного сервиса**

Большинство проблем являются не причиной, а следствием архитектуры современных облаков.

Большинство инженеров облаков компетентны и добросовестны.

Проблема заключается в том, что:

01 Платформа слишком сложна

02 Знания слишком распределены

03 Процессы слишком стандартизированы

04 Стимулы направлены на масштабирование, а не на решение проблемы клиента

Чем сложнее становятся облака, тем труднее поддержке оставаться инженерной функцией. Постепенно она превращается в функцию управления потоком обращений.

#PAYMENTSECURITY

«

**В нашем филиале ада по бумагам всё...
прекрасно!**

Один широко известный в узких кругах лорд.

04

РАЗДЕЛ 04

Что делать?

Поддержка должна быть как линейный пилот рейсового самолета. Пока автоматика ведет клиента адекватно – можно не вмешиваться. Как только автоматика начинает буксовать – сразу берёт управление инженер.

01 Развяжите поддержке руки

02 Пересмотрите KPI, уберите лишнее

03 Менеджеры должны быть! И быть технически грамотными

04 Стимулы должны быть направлены на решение проблемы клиента

#PAYMENTSECURITY

Вопросы?

#PAYMENTSECURITY

Спасибо за внимание!

EMAIL

Ivan.Alexeichuk@virtualfort.ru

TELEGRAM

@IvanAlekseichuk

САЙТ

virtualfort.ru