

האיש בנוגל שמחפש לקוחות משלמים

"אין לי מושג לגבי ווינדוס 10. כבר שנים אני מוקף רק בכרום וגוגל"

לצד שליטתה של גוגל בחיפוש ובמגוון תחומי רשת, בענף אחד ששווה מיליארדים וצומח בפראות היא התעוררה מאוחר ומפגרת אחרי מיקרוסופט, אפל ואמזון: טכנולוגיות ענן לארגונים. אמית סינג, נשיא החטיבה הארגונית בגוגל שאמור לשנות את המצב, מבטיח בראיון ל**כלכליסט** לתת ללקוחותיו את כלי הפרודוקטיביות הסודיים שגוגל פיתחה לצרכיה שלה

ראיון כלכליסט

רפאל קאהאן

לפני שאנחנו מתחילים בשיחה, אני פונה לברוק את חשבונות המייל שלי. במייל הפרטי יש לי 660 הודעות שלא נקראו. במייל של העבודה המספר גבוה עוד יותר: 1,182. לרגע אני כמעט נתקף בסחרחורת.

זו לא רק הבעיה שלי, כמוכן; זו גם הבעיה של כמעט כל אדם אחר שעובד בחברה גדולה – ובעיקר, זו הבעיה של החברה הגדולה עצמה. אבל הבעיה הזו היא בדיוק מסוג האתגרים שמדליקים את אמית סינג, סגן נשיא בגוגל העולמית. "נניח שאתה שואל אותי במייל אם נוכל לשוחח רגע", הוא מספר על אחד השירותים שמציעה חטיבת "גוגל לעבודה" (Google For Work) שבהנהגתו. "כשהמייל יגיע אליי, יצוץ בו שאלון מובנה עם שלוש אפשרויות: נניח, 'להתקשר עכשיו', 'להתקשר אחר כך' ו'בוא נקבע פגישה להמשך'. אני אוכל לבחור אפשרות או להשתמש באחת האפשרויות כבסיס לתשובה מפורטת יותר. אנחנו קוראים לזה 'תשובה חכמה'. זה כלי שיי מושי למי שמוצף במיילים".

הפתרון הזה נשמע פשוט למדי, כמעט קטנטן – עד שזוכרים שהוא יכול היה למנוע את 1,182 ההצקות שמחכות במייל המקצועי שלי. וזה לא הפתרון היחיד של "גוגל לעבודה": אתם משן ריינים חררי ישיבות במשרד עם יומן של גוגל? במכונית שלכם קבוע מסך מגע קטן שמסונכרן בשלמות עם מכשיר האנדרואיד, ומאפשר לכם לעבוד בצורה בטוחה גם מהדרך? המחשב שלכם מתרצת גוגל, עם מערכת הפעלה של גוגל? אם עניתם כן, המעסיק שלכם כנראה נמנה עם הלקוחות המשלמים של גוגל. זו קבוצה לא מתקשרת, בינתיים – אבל

גוגל רואה בה מנוע צמיחה גורלי. היא מתאמצת להרחיב את קבוצת הלקוחות המשלמים האלה, אבל נמצאת בפיגור בתחרות על כיסם. ואת כל זה אמית סינג ו"גוגל לעבודה" צריכים לשנות. אמזון, מיקרוסופט, אפל (בעזרת שיח תוף פעולה עם IBM) וענקיות טכנולוגיה אחרות פונות כבר שנים לעסקים, ארגונים, מוסדות חינוך ומשרדים ממשלתיים, ומציעות להם מעטפת של תוכנות ושיירות מחשוב מתקדמים בתשלום. הטרנד המוביל הוא שירותי מחשוב ענן, וגם שירותי Software as a Service הדומים להם: ענקית הטכנולוגיה מחזיקה את כל התוכנות והמידע על שרתיה, והמשתמשים מפעילים הכל רק דרך האינטרנט. התחזוקה, האבטחה, האחסון, העדכונים,

הגיבויים, התמיכה סביב השעון – כולם על ספקית השירות. המשתמש משלם דמי מינוי חודשיים. "עתיד המחשוב כולו נמצא בענן", אומר סינג, נשיא "גוגל לעבודה", בראיון ל"כלכליסט". "אני אפילו אגדיל ואומר שעתידי המחשוב נמצא כולו בענן". למרות הצליל המוכר של שמו הפרטי, לסינג (Singh) אין קשר לישראל. הוא מהנדס חשמל הודי שהיגר לארצות הברית בתחילת שנות התשעים ועשה שם קריירה מזהירה. בתוך עשור הוא מונה לסגן הנשיא למכירות של ענקית התוכנה אורקל, וב-2009 גויס לגוגל במיוחד כדי להכניס אותה לזירה הרווחית ורייית המתחרים של שיווק שירותי ענן למסדרות. "הסיבה העיקרית שהצטרפתי

היתה שבגוגל מתאפשר לי לקדם את נושא הענן", הוא אומר. והענן שהוא מנסה לקדם, כדבריו, הוא של שירותי גוגל חכמים שעוטפים את עובד הארגון בכל מקום – בבית, בטלפון, במכונית ובעבודה. הם כוללים מקבילות ארגוניות לכמעט כל יישום עבודה של גוגל, שירותי הקמת אתרים ויישומי רשת, ואפילו מערכות הפעלה שאינן משווקות לקהל הרחב. והייחוד הגדול בשירותי החטיבה של סינג: הם בנויים כך שידרשו מהמשתמש לבצע פחות ופחות פעולות, כי הם ילמדו להכיר אותו. כאן גוגל מתכוונת לנצל את טכנולוגיות הבינה המלאכותית שלה בלי דיונים על פרטיות ואיחוס גדולים. זו "גוגל לארגון נים" שסינג מנסה לשווק כיום.

כיום כ-16 מיליארד דולר בשנה – פחות ממחצית האחוז מ-4 טריליון דולר, גור דלו של שוק הטכנולוגיה לארגונים. מנגד, הענף כבר מורגש, וכך גם מוסד דות שאימצו לחלוטין את מיקרוסופט או אפל, שעוטפות אותם בשירותים וביישומים הארגוניים העדכניים ביותר תמורת תשלום חודשי וכלי כאב ראש. גוגל החלה להיראות בשוק הזה בסביבות 2010, כשנרשמה בו תנופה. כדי להתבלט החליט סינג ש"גוגל לעבודה" תציע יותר מאשר גרסאות מלוטשות לשירותים החינמיים שלה. הוא החליט לשווק ללקוחות כמה מהכלים הארגוניים הפנימיים של גוגל, אלה שהחברה פיתחה לשימושם של 60 אלף עובדיה. "תמיד היינו חברת ענן", הוא משיב לשאלו: "בשנים תינו ממשרדו בסן פרנסיסקו, בשנים האחרונות התחלנו להעמיד בהדרגה את טכנולוגיית הענן שפיתחנו לשימוש. נו הפנימי לטובת משתמשים חיצוניים. וכוונתי לא רק לאחסון, אלא גם לכלים לניתוח מידע, כאלה שמאפשרים לה במיילי-שניות", הוא מסביר.

סינג מתכוון לאלגוריתמים של בינה מלאכותית, שכמה מהם ממלאים תפקידים שונים גם בשירותי החינם של גוגל, אבל אחרים משווקים רק בתשלום. הוא מביא כדוגמה את שירות סנכרון המכונה עם הסמארטפון, באופן שיאפשר להשתמש ביכולות הטלפון באופן בטיחותי בזמן הנהיגה. הפרויקט מפותח בחטיבת "אנדרואיד לעבודה", שנמצאת באחריותו כמו "גוגל לעבודה". הטכנולוגיה כבר זמינה ואפשר להטמיע אותה במספר מצומצם של דגמי מכוניות מתקדמות. ביקורות הציגו אותה כראשונה ועוד לא לגמרי בשלה. גוגל בונה על כך שבעתיד תציע לשלב אותה בציי רכבים,

החזון

עובד עם ראש בעננים

המונח "מחשוב ענן" נולד זמן לא רב אחרי האינטרנט המהיר, אך הרעיון עצמו אינו חדש. הרעיון של מסופים "טיפשים" רבים שמחברים לשרת מרוחק קיים מראשית ימי המחשוב והיה נפוץ בימי הארפאנט, הסבא-רבא של האינטרנט. חלוצת שירותי הענן המסחריים היתה חברת Salesforce, שהשיקה יישום מכוונס ענן ב-1999. אחריה נכנסו לתחום חברות הטכנולוגיה הגדולות; המוביי-לה הבלתי מעורערת שבהן היא אמזון, ששולטת ביותר ממחצית שוק הענן. ובכל זאת, זה עדיין שוק קטן יחסית. משתמשים פרטיים לא ממהרים להמיר את המחשבים שלהם במסופים מחוברים לשירותי ענן, ולפי חברת מחקרי שוק המחשוב Synergy Research Group, שירותי מחשוב ענן לעסקים מגלגלים

גוגל לגדולים שירותי הפרימיום של Google For Work



סמארטפון עם גלגלים
Android Auto
סנכרון המכונית עם יכולות הטלפון ויישומיו, כולל מסך מגע בפאנל מול הנהג

מיקרוסופט גוגל דוקס
Google Docs
שירות המסמכים של גוגל עם תמיכה מלאה בפורמטים של מיקרוסופט

גימייל חכם יותר
Gmail For Work
דואר בלי פרסומות, עם אחסון בלתי מוגבל, סנכרון עם אווטלוק ותמיכה שבת 24/7

סופר-מסנר
Google Hangouts
שיחות טקסט וקול ושירות ועידה בווידיאו לעד 15 איש



לארי פייג' פרטי
Google Search Appliance
מכשיר שסורק עד 100 מיליון מסמכים ומאפשר "לגגל" בהם ממחשבי החברה

לפטופ לכל עובד
Chromebooks For Work
מחשב נייד עם מערכת הפעלה מבית גוגל, ומסכי מגע לבתי עסק





אמית סינג (47)

תפקיד: נשיא חטיבת המוצרים הארגוניים של גוגל (Google for Work)

תפקידים קודמים: שורה של משרות בכירות באורקל, ובחן סמנכ"ל המכירות

השכלה: תואר ראשון בהנדסת חשמל מקולג' ההנדסה של דלהי, תואר שני בהנדסת תעשייה וניהול מרנסלר פוליטכניק בניו יורק

מגורים: סן פרנסיסקו

עוד משהו: למד בתיכון בבית ספר צבאי של חיל האוויר ההודי

כפתרון תקשורת וכאמצעי להעלות את פריון העבודה בזמן הנסיעה – וכמובן גם כמערכת שתשתלב בעתיד במכונית העצמאית שהחברה מפתחת.

המוצר

מה שגוגל בנו לעצמם

בראיון שנתן השנה לאתר ביזנס אינ' סיידר סיפר סינג איך ב-2009, כשגויס לגוגל, החברה רק החלה ליצור יישור מים ראשוניים לארגונים ולמוסדות חיי נוח, וזוהי היא בסגנון של 'אמור, נחמה, שיהיה'. אבל אז זה נהיה גדול, אמר.

כיום 2 מיליון עסקים משתמשים בענן האפליקציות של גוגל – סביבת יישומים ארגוניים שמשמשת כמו יקום מקביל לחנות האפליקציות גוגל פליי למשתמשים פרטיים, רק בגרסת ענן ולצורכי עבודה ותקשורת. לדברי סינג, 2 מיליון ארגונים הם כמות המשתמשים הגדולה ביותר לשיירותי תוכנה מבוססי ענן. "וכשראינו שלפעמים אנחנו לא מצליחים לספק את כל השירותים הנוספים שבסיס המשתמשים הזה זקוק להם, נתנו למפתחים חיצוניים גישה לאפליקציות הארגוניות שלנו בשיטה שמוכירה את חנות האפליקציות של אנדרואיד, כולל מכירת מוצרים מהמפתחים למשתמשים. למעשה כבר יש לנו שיתופי פעולה עם

כמה שותפי פיתוח תוכנה", הוא אומר. וכאמור, לפני שנתיים החלה החברה לשווק לארגונים גם מערכת הפעולה שמבוססת על הדפדפן כרום. מחשבי כרוםבוק, כפי שהם מכונים, משווקים כיום במחצית המחיר של מחשבים מקבילים מבוססי חלונות. הם אחת מקטגוריות המחשבים הצומחות בארצות הברית, עם נתח שוק של 14% משוק הלפטופים במדינה. לפי גוגל, הם נמכרים במיוחד במוסדות חינוך, מגזר שמסורתית נשלט בידי אפל זה שלושה עשורים.

"הילדים שלי משתמשים כבר שני תיים בכרוםבוק", סינג מתגאה. עם זאת, יש בעיה להתחיל לשווק אותו להמונים: מכיוון שמערכת ההפעלה של הכרוםבוק עובדת בענן, היא שוכנת על שרתי גוגל ולא על כונני המחשב – כך שבלי חיבור לאינטרנט, מחשב כרוםבוק יהיה כמעט חסר שימוש. בחודשים האחרונים מסתובבות שמועות על כך שגוגל תשלב בין מערכת ההפעלה של מחשבי הכרום לבין מערכת אנדרואיד, דבר שיאפשר לייצור ולהוריד אפליקציות למחשבי כרום כמו למכשירי מובייל. גוגל הכחישה את השמועה, אך סינג אומר שבכמה מקרים הדבר אפשרי גם כיום.

כמו שירותים אחרים של "גוגל לעבודה", גם כרוםבוק מבוסס על מסחור טכנולוגיות שכבר משמשות את גוגל לצרכים פנימיים. למעשה, כבר היום גוגל היא אחת מיצרניות החומרה הגדולות בעולם. זה שנים שהחברה מפתחת לעצמה שרתים ורכיבי מחשב בענן מרכזי הנתונים של גוגל, שפזורים בעולם, משתמשים במיליוני שרתים, ובשלב מסוים יותר השתלם לגוגל לבצע הכל לבד, ולהחזיק בתוכה פעילות אדירת מומדים של תאגיד שירותי מחשוב, וכך, מקווי תקשורת מאופייני גוגל עד שבבים

צילום: בלומברג

מתוכנני גוגל, החברה חשה שהיא בשלה להתחיל למכור מחשבים.

השיטה

תנו להודי לדאוג

בשנים האחרונות מהנדסי תוכנה ממוצא הודי תופסים עוד ועוד עמדות ניהול בכירות בעמק הסיליקון. עמם אפשר למנות את מנכ"ל מיקרוסופט סאטיה נאדלה, את מנכ"ל גוגל החדש

אנחנו לוקחים את טכנולוגיות הענן שפיתחנו לשימוש הפנימי ומשווקים אותן לארגונים. וזה לא רק אחסון, זה כולל כלי ניתוח מידע שמישים לשאלתה במילי-שניות"

באלמר. גם סינג סבור שהמעבר למיקוד בטכנולוגיות ענן יחזק ענקיות טכנולוגיה חדשות יחסית, כמו גוגל ואמזון, על חשבון הענקיות הוותיקות יותר כמו אורקל, HP ו-IBM. גוגל מתגאה בלקוחות הארגוניים שהצליחה "לגנוב" ממתחרותיה בשנים האחרונות, ובהן פירמת רואי החשבון הגדולה בעולם PwC, רשת הקמעונאות השלישית בגודלה באמריקה קוסטקו, ענקית התרופות השוויצרית רוש ויצרנית הטכנולוגיות הביטחוניות רוקול קולינס.

הבעיה

עם הגולשים קל יותר

אחד האתגרים שעומדים בפני "גוגל לעבודה" הוא התדמית הבעייתית של אנדרואיד בתחום אבטחת המידע. מערך כת ההפעלה הסלולרית של גוגל נחשבת למאובטחת פחות מזה של אפל, ואפילו מזה של בלקברי (שכמעט נעלמה). גם הפיקוח על חנות האפליקציות קפדני יותר מזה שעל האפסטור של אפל. פרצות חדשות מתגלות באנדרואיד כל הזמן, ומאלצות את גוגל להוציא עדכוני אבטחה בהולים.

סינג מספר שכמו תחומי החומרה והשבבים, גם אבטחת המידע מקבלת בגוגל עדיפות הולכת ועולה, וכי החטיבה שבניהולו מפעילה מערך אבטחת מידע נרחב ויעיל. "אנחנו מוסיפים יכולות חדשות לאנדרואיד כדי להתאים אותה לדרישות העובדים. הגרעין של אנדרואיד הוא די מאובטח, ולראיה המערכת אומצה על ידי סוכנויות ממשל. בנוסף, אנדרואיד היא מערכת פתוחה לחלוטין שמאפשרת לשלוט ברכיבי המכשיר. למשל, ה-CIA תכנן מכשיר שמאפשר לנטרל את המצלמה".

ובכל זאת התדמית של אנדרואיד לא השתנתה, והיא נאבקת על מקומה. "המספרים של אנדרואיד בעולם הארגוני לא מגיעים למספרים בשוק הפרטי", מודה סינג, "למעשה הם נמרו כיום הרבה יותר – אבל הם לא מפסיקים לגדול: השנה נתח השוק שלנו עלה מ-20% ל-30%. המשתמשים מעריכים את העובדה שביכולתם לבחור מכשירים בגדלים שונים ובצורות שונות, ושהם לא מוכרחים להסתפק בדגם אחד".

מבחינת גוגל, ישראל נחשבת ליעד נחשק לשיווק מוצרי הענן שלה. לפי החברה, ישראל נמצאת בחמישייה הראשונה בעולם במספר המשתמשים במוצרי הענן. הסיבה לנתון המפתיע פשוטה: ריבוי הסטארט-אפים ששוכרים את פלטפורמת הענן של גוגל כדי לספק את שירותיהם ללקוחות בעולם. דוגמה טובה היא Wix, שהכלים שפיתחה ואתרי לקוחותיה מאוחסנים על שרתי גוגל. אחרות עובדות עם אמזון, אפל ומיקרוסופט. **ובאמת, מה דעתך על ווינדוס 10 שמקדמת את טכנולוגיות הענן בקרב המשתמשים הפרטיים?** "אני לא יודע לגבי ווינדוס 10. אני חי בעולם של כרום וגוגל כבר שלוש שנים באופן בלעדי".



חנות שרתים של גוגל. ישראל בחמישייה הראשונה בעולם בשימוש במוצרי הענן

מתבססים על מצוינות ודגש מעמיק על מדעים. "כמו אצלכם", אומר סינג. מעניין לראות – גם אם מדובר בצירוף מקרים – שהמגמה המתחזקת של מינוי בכירי הייטק הודים מתרחשת במקביל לצמיחת שירותי הענן הארגוניים, ושריבים מהבכירים הללו מאיישים את תפקידי הניהול בחברות שמובילות את תחום הענן. נאדלה, למשל, הוא המנכ"ל שהפך את מיקרוסופט לחברת טכנולוגיות ענן מובילה, בניגוד לחוזה החומרה והתוכנה ששלט עד תקופת קודמו בתפקיד, סטיב

(לאחר הארגון מחדש של אלפבית) סו' נדאר פיצי'א, את מנכ"ל אדובי וסאני דיסק, ושורת סגני נשיא חברות טכנולוגיה, מגוגל עד דרופבוקס. גם מחשבי הכרוםבוק שסינג מקדם נולדו כיוזמה של בכיר גוגל אחר שמוצאו מהת"י בשנת: מנהל המוצרים ראג'ן סת, שלמד בסטנפורד עם לארי פיג'ו וסרגיי ברין. **איך אתה מסביר את הצלחת העובדים החודים בעמק הסיליקון?** "אני לא יודע אם יש לכך סיבה מיוחדת. גם לישראלים יש ייצוג גדול