

Путь к динамическому ИТ

Сервис

Валентин Елисеев

Менеджер проектов системной интеграции

SI BIS

Как организовать эффективный ИТ сервис

Эффективный ИТ сервис с привлечением сторонней компании — это налаженное взаимодействие трех уровней:

- ✓ **Пользователи** (собственно сотрудники, потребители сервиса).
- ✓ **Внутренняя «инженерная команда»** компании (ИТ-подразделение).
- ✓ **Внешний провайдер услуг** по сервисной поддержке.



Перечень предоставляемых провайдером услуг и параметров их оказания определяется SLA-соглашением между заказчиком и сервисной компанией.

Реактивный сервис направлен на снижение времени простоя путем быстрого восстановления неисправных элементов ИТ-инфраструктуры

- Ремонт оборудования
- Аварийное восстановление ПО
- Упреждающие замены оборудования

Услуги реактивного сервиса предлагаются в базовых пакетах при поставке оборудования или ПО.

Сервисная поддержка: Проактивный сервис

Цель проактивного сервиса — избежать простоя оборудования.

- Плановые и заказные обновления ПО
- Тренинги и консультации для сотрудников заказчика
- Анализ проектируемых решений
- Моделирование решений в лаборатории
- Мониторинг и анализ технического состояния и конфигураций
- Плановый технологический аудит ИТ-инфраструктуры и т.п.

Если 3 года назад только четыре респондента из 60 опрошенных проявили интерес к этому сервису, то в начале 2011 года количество компаний, которые были заинтересованы в передаче на аутсорсинг части своих ИТ вопросов (либо уже это сделали) составило более 85%.

Тони Мерфи (Gartner vice-president): 8 золотых правил аутсорсинга

1. Знать, почему вы хотите пользоваться услугами аутсорсинга.
2. Выявить, что нельзя отдавать на аутсорсинг.
3. Все заинтересованные лица в компании должны принимать участие в обсуждении проекта. Неправильно, когда вопрос решает узкая группа управляющих – так можно потерять доверие сотрудников.
4. Не пытайтесь найти очень дешёвый вариант, помните, что аутсорсинговый сервис-провайдер тоже должен зарабатывать.
5. Выстраивайте гибкие модели.
6. Держите своих юристов на расстоянии. Если они станут вмешиваться, контракт будет составлен идеально, но на практике могут возникнуть проблемы.
7. Используйте мультисорсинг. Одной компании, даже большой и известной, не стоит передавать все функции.
8. Управляйте проектом аутсорсинга и отношениями.

Правило N1: Знать, почему вы хотите пользоваться услугами аутсорсинга.

- Сосредоточиться на основных задачах бизнеса
- Не раздувать штат
- Обеспечить профессиональную поддержку
- Убрать кап. затраты
- И т.д.

Почему многие компании не могут эффективно обеспечить сервисную поддержку собственных систем?

Технологические аспекты:

- ✓ ИТ-системы становятся все более сложными.
- ✓ Возрастает роль программного обеспечения.
- ✓ Ошибки и сбои приобретают более сложный и комплексный характер.
- ✓ Необходимо содержать собственный штат высококвалифицированных инженеров.
- ✓ Необходимо обеспечивать поддержание собственного запаса комплектующих и организовать сложную логистику.



Почему многие компании не могут эффективно обеспечить сервисную поддержку собственных систем?

Бизнес аспекты:

- ✓ ИТ играют важную, а иногда даже решающую роль в бизнесе, являясь одной из его наиболее критичных подсистем.
- ✓ Сбой ИТ-инфраструктуры может привести к ощутимым для бизнеса потерям.
- ✓ За сумму существенно меньшую, чем убытки принесенные простоем, специалисты сервис-провайдера не только быстро восстановят работоспособность вышедшего из строя оборудования, но и сократят интенсивность подобных отказов за счет профилактических мер.



Почему многие компании не могут эффективно обеспечить сервисную поддержку собственных систем?

Факторы территории и персонала:

- ✓ компании, даже средние, имеют территориально распределенную сеть с единой ИТ-инфраструктурой
- ✓ надо создавать в каждой точке необходимый квалифицированный штат, поддерживать запас комплектующих «на местах», или нагружать центральную службу выездами в филиалы и дочерние структуры
- ✓ подготовка сотрудников собственной сервисной службы по сертифицированным программам для каждого вендора стоит очень дорого



Правило N2: Выявить, что нельзя отдавать на аутсорсинг.

Какие сервисы нельзя отдавать на аутсорсинг по соображениям:

- Безопасности
- Капризов руководства компании
- Неудобной схемы работы
- Стоимости
- Отсутствия подходящего провайдера

- Разработка ПО
- Интеграция аппаратного и программного обеспечения
- Внешний аудит
- Поддержка ПО / железа
- Обслуживание офисной техники
- Аутстаффинг персонала
- Управляемые сервисы

- “Облачные сервисы”

- **IaaS** (Infrastructure as a Service) – хостинг серверов и хранилищ, аренда инфраструктуры дата-центра.
- **PaaS** (Platform as a Services) – IaaS + средства, обеспечивающие функционирование ПО в облаке (ОС, интеграция, биллинг, мобильность и т.д.)
- **SaaS** (Software as a Service) – предоставление доступа к готовому программному решению, размещенному в облаке
- **ITaaS** (IT as a Service) – все вместе, включая аутсорсинг бизнес процессов, управляемые сервисы, предоставление информационных и др. IT сервисов



- **CAPEX -> OPEX**
- **Оптимизация операционных затрат**
- **Динамические ресурсы**
- **Доступность ресурсоемких приложений**
- **Снижение рисков неуспешности ИТ проектов**
- **Изменение профиля ИТ сотрудников**



Правило N3: Все заинтересованные лица в компании должны принимать участие в обсуждении проекта.

Неправильно, когда вопрос решает узкая группа управляющих – так можно потерять доверие сотрудников.

Правило N4: Не пытайтесь найти очень дешёвый вариант, помните, что аутсорсинговый сервис-провайдер тоже должен зарабатывать.

Правило N5: Выстраивайте гибкие модели

Правило №6: Держите своих юристов на расстоянии. Если они станут вмешиваться, контракт будет составлен идеально, но на практике могут возникнуть проблемы.

Правило N7: Используйте мультисорсинг.
Одной компании, даже большой и известной, не стоит передавать все функции.

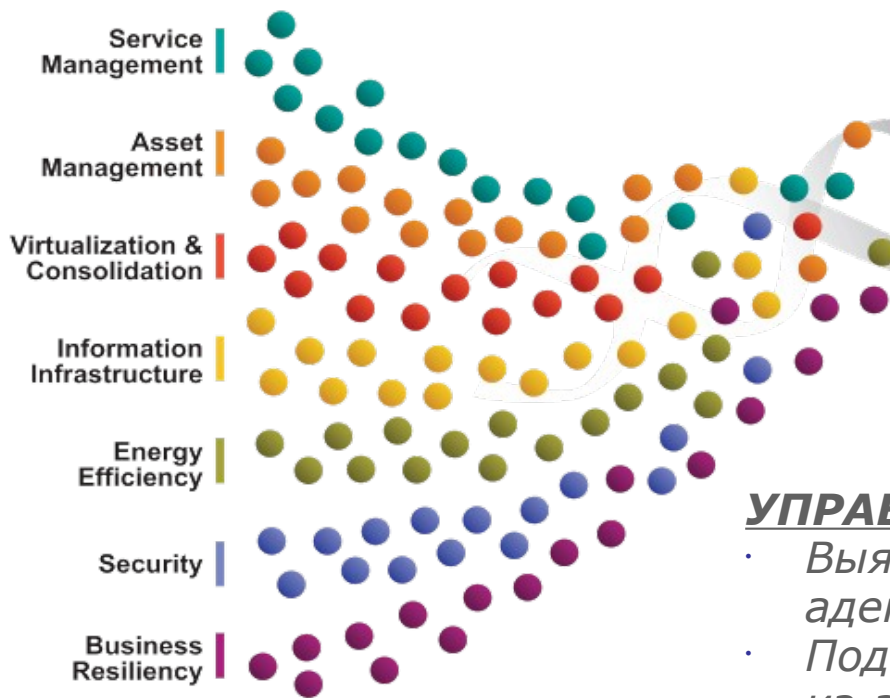
Правило N8: Управляйте проектом аутсорсинга и отношениями.

- Позволит измерить деятельность ИТ
- Позволит унифицировать операции и автоматизировать их
- Позволит понять что можно отдать на аутсорсинг
- Позволит коррелировать требования бизнеса к ИТ

*...если организация прошла **хороший путь стандартизации и унификации своих ИТ-сервисов**, скорее всего, окажется, что только порядка 20% ИТ-сервисов уникальны для этой организации и отражают ее конкурентные преимущества на рынке, а **остальные 80% будут одинаковы для всех организаций (данного типа)**.*

УЛУЧШИТЬ СЕРВИС

- Гарантия высокой доступности и качества
- Оперативность и динамичность доступа к инновационным «новым» сервисам



СОКРАТИТЬ РАСХОДЫ

- Стабилизация OPEX и сложности
- Повышение производительности

УПРАВЛЯТЬ РИСКАМИ

- Выявление проблем в защите, устойчивости и адекватности
- Подготовка к новым рискам, возникающим из-за всё более сложного окружения

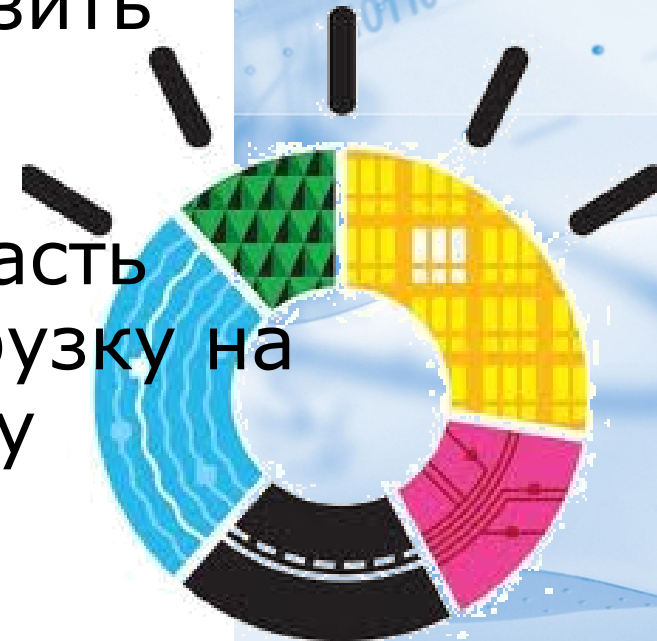
Динамическая инфраструктура с точки зрения сервисного обслуживания

Создание Динамической Инфраструктуры подразумевает под собой ориентацию на ведение проактивного сервиса, который позволяет предупредить сбой в работе системы, а не бороться с последствиями.

Компании сервис-провайдеры должны выполнять такие задачи, как замена, ремонты оборудования, обновления ПО, технические консультации и т. д., для того чтобы позволить специалистам заказчика уделять больше внимания и ресурсов не только вопросам штатной эксплуатации, но и непосредственно задачам развития бизнеса.

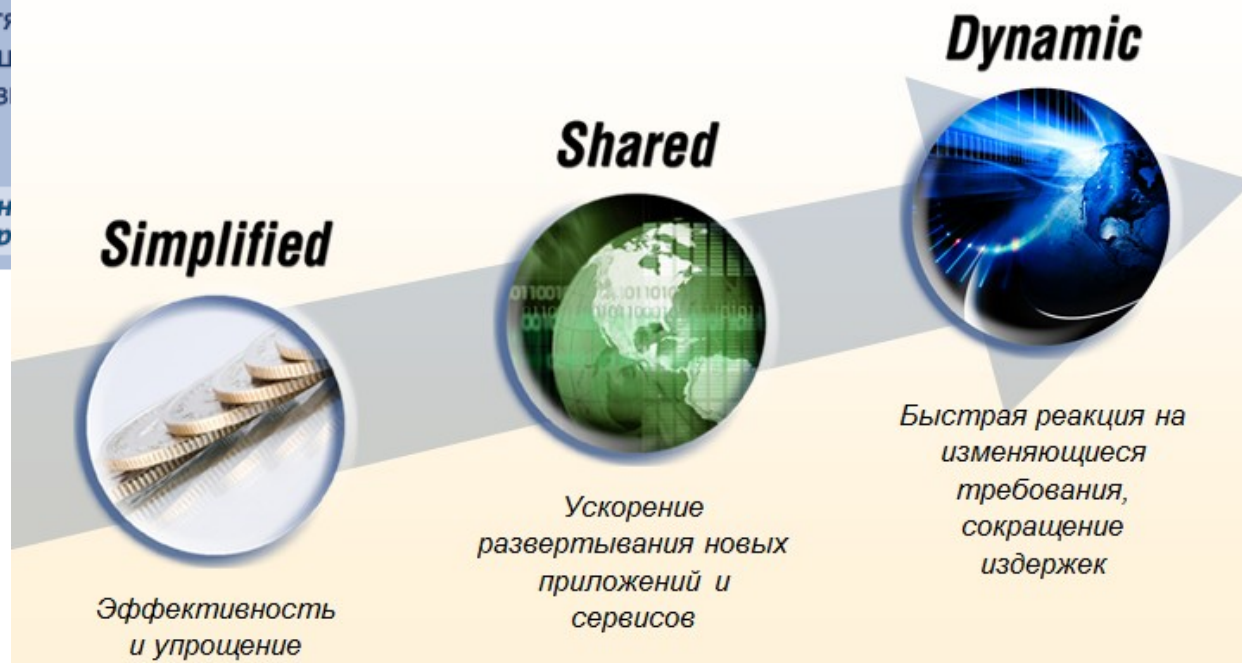
Путь к Dynamic Infrastructure

- ✓ Аудит – позволит понять что нужно менять и выстроить ИТ стратегию компании
- ✓ Виртуализация – позволит консолидировать инфраструктуру
- ✓ Автоматизация позволит снизить операционные расходы на поддержку
- ✓ Аутсорсинг позволит снять часть задач по поддержке и нагрузку на персонал и инфраструктуру



Спасибо за
внимание

Базовый	Стандартизированный	Рационализированный	Динамический
Нескоординированная инфраструктура, управляемая вручную	Управляемая ИТ-инфраструктура с минимальными возможностями автоматизации и накопления знаний	Управляемая объединенная ИТ-инфраструктура с расширенными возможностями	Полностью автоматизированное управление с динамическим использованием ресурсов,
Центр затрат	Эффективный центр затрат		

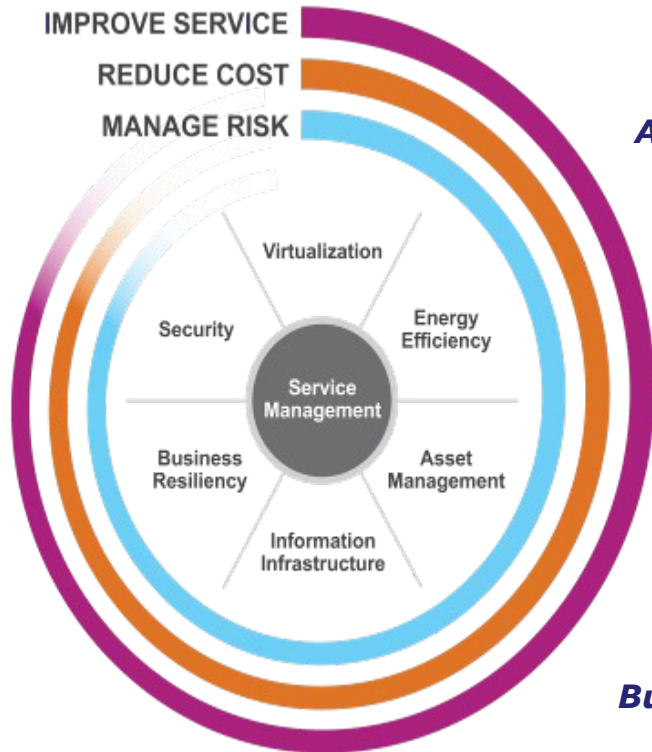


Dynamic Infrastructure: составляющие

SIBIS
ПАРТНЕРСТВО РАДИ УСПЕХА

Service Management

Обеспечение прозрачности, управляемость и автоматизацию бизнес-процессов как сервисов.



Asset Management

Максимизация ценности критических компонентов бизнеса и ИТ инфраструктуры на протяжении их жизненного цикла с использованием систем управления основными средствами.

Virtualization

Передовые подходы к виртуализации и консолидации вычислительных ресурсов, направленные на сокращение затрат, повышение эффективности использования и внедрения новых сервисов.

Energy Efficiency

Сокращение энергозатрат и повышение энергоэффективности.

Business Resiliency

Поддержка непрерывности функционирования бизнеса и ИТ инфраструктуры и быстрая адаптируемость к изменяющимся условиям.

Security

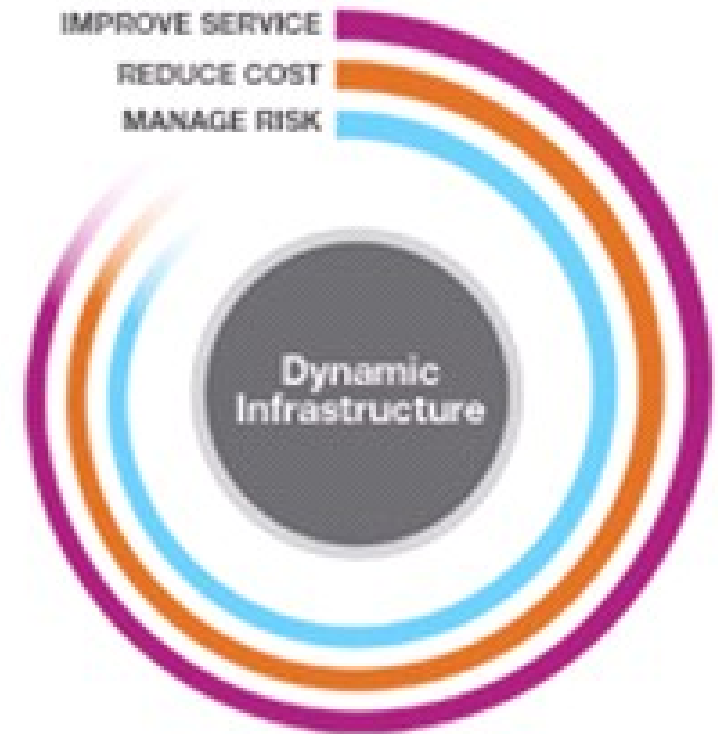
Соответствие требованиям законодательства, адекватная оценка рисков и эффективное противодействие атакам на безопасность.

Information Infrastructure

Основа высоконадежного, устойчивого к внешним и внутренним воздействиям, доступа к информации, обеспечивающая надежное, долговременное, эффективное хранение и исключаящая потерю жизненно важных данных

Динамическая инфраструктура с точки зрения сервисного обслуживания

- ✓ Управление ресурсами
- ✓ Бесперебойная работа и отказоустойчивость
- ✓ Управление обслуживанием
- ✓ Виртуализация
- ✓ Эффективное потребление энергии



Динамическая инфраструктура с точки зрения сервисного обслуживания

Управление ресурсами

Использование оборудования и программного обеспечения IBM позволяет добиться максимальной производительности и времени использования ваших ресурсов, уменьшить время незапланированного простоя. При помощи возможностей динамического перераспределения ресурсов и приложений обеспечить проведение регламентных работ в сжатые сроки с наименьшим влиянием на бизнес.

Бесперебойная работа и отказоустойчивость

Решения для обеспечения бесперебойной работы и отказоустойчивости помогают поддерживать работу компании в случае запланированного или незапланированного внутреннего или внешнего воздействия, несущего в себе те или иные риски, и позволяют ИТ-специалистам уделять больше времени разработке и внедрению инноваций. По данным исследователей из британского института Chartered Management Institute, менее 50% опрошенных компаний имеют стратегии восстановления после аварий и обеспечения бесперебойной работы. Среди компаний, имеющих планы для обеспечения бесперебойной работы и отказоустойчивости, 75% сообщает, что соответствующие действия, вероятно, будут "бессистемными" и "неотработанными".

Динамическая инфраструктура с точки зрения сервисного обслуживания

Управление обслуживанием

Решения для управления обслуживанием помогают организовать более гибкую и динамичную инфраструктуру, которая позволит оперативно реагировать на изменения и предоставлять более качественные услуги при меньших затратах.

Виртуализация

С помощью виртуализации и консолидации можно упростить ИТ-инфраструктуру, что позволит повысить отказоустойчивость и безопасность центра обработки данных, а также сократить расходы. Возможность виртуального развертывания мощностей и образов серверов при этом требует внимательного отношения к актуальности установленных обновлений и технологических уровней.

Эффективность энергопотребления

Решения для повышения эффективности энергопотребления помогают снизить расходы на энергоснабжение центра обработки данных на 40% и более. Это возможно за счет эффективной конструкции оборудования, инфраструктуры электропитания и охлаждения, активного управления энергопотреблением, а также за счет масштабируемых систем IBM.

