

Основные 10 критериев выбора поставщика управляемых услуг

Создание ценности для бизнеса посредством облачных и управляемых услуг



Содержание

- 2 Обзор
- 2 Вызовы, стоящие перед ИТ
- 4 Роль управляемых услуг
- 7 Основные 10 критериев выбора поставщика управляемых услуг
- 10 Как облако преобразует управляемые услуги
- 11 Выбор модели оказания услуг
- 13 Планирование перехода к использованию управляемых услуг
- 15 Преимущества решений IBM

Обзор

ИТ-отдел по-прежнему вынужден удовлетворять растущий спрос на услуги, действуя в условиях все более сложной ИТ-среды, постоянной нехватки ресурсов и квалифицированных специалистов. Широкое распространение новых технологий (например, мобильных устройств, аналитики и облаков) приводит к возникновению разнообразных и чрезмерно сложных ИТ-сред. Это совершенно новое явление, вызванное совместным использованием различных моделей оказания услуг, поставщиков, процессов и данных. Управление столь сложной средой представляет собой весьма сложную задачу. Нагрузка на ИТ-отдел продолжит расти, поскольку компании упорно сокращают ИТ-бюджеты и предъявляют повышенные требования к ИТ-специалистам, которые должны создавать добавленную стоимость и внедрять инновации. В результате ИТ-отделы оказываются неспособны решить стоящие перед ними задачи в одиночку. Они вынуждены обращаться к доверенным поставщикам ИТ-услуг, которые помогают оперативнее реагировать на потребности бизнеса, сокращать издержки, управлять сложностью, поддерживать желаемый уровень доступности, осваивать передовые навыки и внедрять технологические инновации.

Управляемые услуги предоставляют целый ряд возможностей и вариантов для ИТ-организаций, которые хотят получать выгоду от внешних поставщиков услуг, привлекая их для решения текущих задач. В результате высвобождается время для решения критичных для бизнеса задач, для поддержки стратегически важных функций и мероприятий. Облачные вычисления открывают перед ИТ-отделами широкий спектр возможностей по преобразованию своей деятельности.

Вызовы, стоящие перед ИТ

ИТ-системы многих организаций непригодны для реализации необходимых бизнесу цифровых преобразований. Негибкость ИТ-среды, минимальная масштабируемость, рост расходов на управление и т. п. - все это проблемы ИТ-инфраструктур, которые сдерживают внедрение инноваций и рост бизнеса. По мнению генеральных директоров современных компаний, внедрение новых технологий (например, облаков, мобильных решений и аналитики) должно преследовать две стратегические цели, стоящие перед организацией.¹ Во-первых, они служат механизмом реализации нового уровня вовлечения клиентов и создания революционных продуктов, кардинального преобразования операционной деятельности и бизнес-моделей.

Кроме того, раскрытие всего потенциала организации требует интеграции новых технологий с имеющимися базовыми системами. В результате на свет появляются сложные гибридные среды, осложняющие для ИТ-директоров решение задач по созданию ценности для бизнеса. Вместе с тем ИТ-директора и менеджеры по ИТ из предприятий различных отраслей экономики и из разных стран вынуждены решать и хорошо известные задачи: сокращать расходы, расширять номенклатуру услуг и повышать доступность, наращивать эффективность и всячески оптимизировать деятельность предприятия.

Удовлетворение потребностей пользователей, снижение рисков и управление затратами одновременно с использованием технологических инноваций требуют привлечения квалифицированных и опытных специалистов. Реализация изменений должна сопровождаться поддержанием максимальной эффективности текущих бизнес-процессов. Более того, стремительный темп развития инноваций заметно усложняет оценку новых технологий на предмет того, принесут они конкурентные преимущества или просто усложнят вашу ИТ-среду.

В результате все организации, независимо от своего размера, вынуждены пересматривать свои стратегии для того чтобы определить, будут ли ИТ-услуги, которые они разрабатывают и оказывают внутри организации, более ценными, экономичными и эффективными, в случае если они предоставляются поставщиком управляемых услуг. На самом деле, 70% ИТ-директоров, занимающихся реализацией планов развития, стремятся привлечь партнеров, обладающих необходимым опытом и навыками, вместо того, чтобы решать все задачи силами штатных специалистов.²

Предприняв правильные шаги по внедрению управляемых услуг и облачных решений, организации получают возможность увеличить гибкость своего бизнеса и ИТ-среды, а также нарастить прибыль. В этом документе рассматриваются разнообразные управляемые и облачные услуги, доступные на современном рынке, указываются наиболее важные характеристики поставщиков услуг, на которые необходимо обращать внимание при выборе поставщика, а также описывается стратегический подход к принятию решений по выбору поставщика услуг.

Ориентация на базовые компетенции

Отрасль: строительство и инженерное проектирование

Профиль компании: Мировой лидер в области инженерного проектирования, закупок, строительства, обслуживания и управления проектами, представленный на шести континентах.

Размер: 43 тысячи сотрудников

Будучи постоянным заказчиком управляемых услуг, компания обратилась к IBM® за продлением договора глобальной ИТ-поддержки. Компания хотела получить доступ к расширенным услугам и возможность модернизации оборудования, при этом новый контракт не должен был стоить дороже старого.

Чтобы вписаться в целевую стоимость контракта, специалисты IBM провели централизацию поддержки и услуг управления, а также применили новые инструменты для повышения производительности. Кроме услуг локального и удаленного управления инфраструктурой, размещенной на различных площадках по всему миру, новый контракт предусматривал оптимизацию серверов, технологическую модернизацию всего предприятия и управление жизненным циклом оборудования.

Другими словами, специалисты IBM решили задачи управления эффективностью и поддержки ИТ-среды предприятия, состоящей из решений различных производителей. В результате компания смогла сосредоточиться на ключевых компетенциях и развитии своего бизнеса, опираясь на оптимальную эффективность своей критически важной инфраструктуры.

Роль управляемых услуг

Согласно общепринятому определению, управляемые услуги включают в себя удаленный мониторинг и управление отдельными единицами оборудования, ПО или сетей заказчика, которые могут располагаться на его площадках или в стороннем центре обработки данных. Как правило, эти услуги включают в себя рассылку предупреждающих сообщений, управление исправлениями для операционных систем, решение проблем и профилактику неполадок. Поставщик управляемых услуг отвечает за профилактику простоев и повышение производительности ИТ-среды. Требования к эффективности его работы закреплены в соглашениях об уровне обслуживания (SLA).

IBM использует несколько широкое определение, согласно которому управляемые услуги охватывают управление не только приложениями и инфраструктурой, но и облаками, сетями, хранилищами данных, рабочими станциями и информационным обменом. Кроме того, предусмотрены управляемые услуги по обеспечению безопасности, резервного копирования и восстановления данных, аварийного восстановления, поддержки мобильных решений, организации службы поддержки пользователей и технической поддержки. Это основные составляющие работы любого ИТ-отдела.

Все они одинаково важны для нормальной работы предприятия и вместе потребляют значительные ресурсы — примерно 70-80% стандартного ИТ-бюджета расходуется на обслуживание инфраструктуры и поддержание текущей работоспособности решений. Тем не менее эти расходы распределяются без учета полезности ИТ-решений для предприятия. Следует отметить, что технологии оказания этих услуг и управления ими постоянно совершенствуются. Внедрение и максимально эффективное использование технологических инноваций, их постоянное совершенствование и сокращение издержек требуют привлечения квалифицированных сотрудников (штатных и внештатных).

Опытный поставщик управляемых услуг, специалисты которого в курсе всех современных технологий и всегда готовы решить ваши проблемы, способен эффективно удовлетворить ваши потребности в ИТ-обслуживании.

Управляемые услуги принято считать наилучшим решением для предприятий малого и среднего бизнеса, которые располагают небольшими ИТ-отделами и ограниченными ресурсами. Впрочем, предприятия крупного бизнеса также часто используют управляемые услуги для решения конкретных вопросов, связанных с их ИТ-решениями. Например, передают управление второстепенными ИТ-службами поставщику управляемых услуг, чтобы высвободить штатных сотрудников для работы над ключевыми бизнес-процессами и внедрения инноваций.

Почему компании внедряют управляемые услуги

И крупные, и малые предприятия обращаются к поставщикам управляемых услуг для решения широкого спектра задач, связанных с сокращением затрат, упрощением ИТ-решений, обеспечением качества обслуживания и управлением рисками. Чтобы построить бизнес-кейс, описывающий преимущества управляемых услуг по сравнению с деятельностью ИТ-отдела, необходимо понимать, каким образом поставщик услуг создает добавленную стоимость при решении вышеуказанных задач.

Сокращение расходов Эффект масштаба и индустриализация оказания услуг позволяют поставщикам управляемых услуг заметно эффективнее сокращать издержки по сравнению с ИТ-отделами организаций. Кроме того, значительная часть затрат поставщика, начиная с эксплуатации инфраструктуры и накладных расходов и заканчивая оплатой труда сотрудников, равномерно делится между заказчиками. Сведения о типичной экономии затрат, достигаемой при использовании управляемых услуг IBM Managed Services, приведены в таблице 1.

Сокращение капитальных затрат Предприятия вынуждены соблюдать жесткие рамки капитальных затрат. Решения об инвестировании свободного капитала всегда даются с трудом. Как правило, он расходуется на реализацию инициатив, способных принести прибыль. Многие компании предпочитают не приобретать, а арендовать объекты недвижимости. Аналогичным образом использование облачных и управляемых услуг помогает высвободить капитал путем переноса затрат на ИТ на операционные расходы. Другими словами, это более гибкий подход.

Более высокая эффективность Поставщик управляемых услуг создает добавленную стоимость, опираясь на передовые методы работы, стандартизацию, аналитику и автоматизацию. В результате его ИТ-услуги приобретают поистине промышленный масштаб, обеспечивающий высокую экономическую эффективность и надежность управления ИТ-средой.

Помощь квалифицированных специалистов Вам постоянно приходится искать, удерживать и обучать специалистов, способных поддерживать вашу гетерогенную ИТ-среду. Управляемые услуги снижают риски, связанные с отсутствием необходимых специалистов. Обязанность привлекать и удерживать нужных сотрудников ложится на поставщика услуг. Как правило, поставщикам легче собрать команду необходимых специалистов, которые обслуживают сразу несколько заказчиков. В результате достигается разнообразие профессиональных навыков при более низких затратах.

Более высокое качество обслуживания и сниженные риски Качество обслуживания — основная ценность, создаваемая поставщиком управляемых услуг. Любые обещания поставщика, связанных с качеством обслуживания, закреплены в предусмотренных договором SLA. В результате поставщик стремится к стоимостно-эффективному развитию своих инструментов, рабочих процессов и методов управления, необходимых для оказания надежных услуг. Кроме того, специалисты поставщика обычно намного опытнее штатных сотрудников заказчика. Поставщики услуг имеют опыт решения проблем, которые редко встречаются сотрудникам ИТ-отдела заказчика. Поставщик умеет не только решать эти проблемы, но и предвидеть их, тем самым защищая заказчика от перебоев в операционной деятельности.

Обширный пул специалистов дает поставщикам услуг осязаемые преимущества. Крупный поставщик услуг с многолетним опытом предоставит вам значительные преимущества и поделится ценными сведениями, чтобы улучшить вашу ИТ-среду. В результате вы получите более стабильную, надежную и защищенную ИТ-среду, соответствующую ожиданиям пользователей в отношении доступности и производительности.

Повышенная безопасность, отказоустойчивость бизнес-систем и управление нормативно-правовым соответствием Управляемые услуги эффективно решают критически важные для ИТ риски, связанные с безопасностью, обеспечением непрерывности бизнеса и соблюдением соответствующих законодательных требований. В частности, поставщики услуг и заказчики активно работают над совершенствованием решений в области безопасности. Рост количества и разнообразия угроз вкпе с расширением палитры информационных технологий осложняют для ИТ-отделов соответствие меняющимся требованиям. Поставщики услуг должны располагать не только профессиональными специалистами и средствами интеллектуального анализа угроз безопасности. Они должны владеть технологиями и навыками снижения рисков путем автоматизации широкого спектра задач, решаемых ИТ-отделами, начиная с несложного управления исправлениями и заканчивая сканированием на наличие уязвимостей и резервным копированием. Поставщик услуг также может предложить заказчикам проверенные рабочие процессы, процедуры и инфраструктуру, предназначенные для восстановления критически важных систем и данных в установленные нормативными требованиями сроки. Разумеется, на поставщика также ложится задача регулярной проверки работоспособности этих процедур. Поставщик управляемых услуг, способный решать все эти задачи, также помогает организациям интегрировать соответствующие функции для реализации более целостного подхода к управлению ИТ-рисками.

Доступ к технологическим инновациям Поставщики управляемых услуг располагают необходимыми специалистами и ресурсами для более оперативного внедрения технологий. В результате заказчикам быстрее становятся доступны ИТ-инновации (например, облака, аналитика и мобильные решения), открывающие новые возможности создания прибыли. Спрос на инновации порождает здоровую конкуренцию между поставщиками услуг, что ведет к снижению цен и формирует рыночную среду, ориентированную на потребности заказчиков. Более того, поставщик управляемых услуг берет на себя все риски, связанные с внедрением технологических инноваций. Он несет первоначальные затраты, оплачивает обучение специалистов и внедрение решений.

Гибкость и масштабируемость для адаптации к меняющимся бизнес-условиям Поставщики управляемых услуг способны масштабировать объем и спектр предлагаемых услуг согласно бизнес-потребностям заказчика. В результате компании получают возможность строить ИТ-среду в полном соответствии с требованиями операционной деятельности и оперативнее выводить на рынок новые продукты и услуги благодаря оперативному выделению ресурсов.

Обслуживание	Типичная потенциальная экономия затрат при использовании решений IBM
услуг доступа к интегрированной инфраструктуре управления от IBM (серверы, СХД, устройства и межплатформенное ПО)	Окупаемость $\geq 20\%$ за 12–18 месяцев
Управляемые сетевые услуги	Окупаемость около 10-40% за первый год
Управляемые услуги обеспечения безопасности	Окупаемость до 55% за первый год
Managed backup and restore services	Окупаемость до 40% за 1-12 месяцев
Управляемые услуги обеспечения отказоустойчивости	Почти 25%-ное сокращение времени восстановления и временного интервала допустимой точки восстановления
Управляемые услуги виртуализации рабочих станций	Окупаемость около 30-40% за 8-18 месяцев
Управляемые услуги службы поддержки	Окупаемость около 15-25% за 18-24 месяца
Управляемые услуги хостинга	Окупаемость около 25-50% за первый год
Managed technical support services	Снижение затрат на поддержку до 40% или менее при 12-месячной окупаемости

Таблица 1: Наиболее эффективные, экономичные и прибыльные разновидности управляемых услуг по результатам взаимодействия IBM с заказчиками. (Результаты отдельных клиентов могут различаться.)

Основные 10 критериев выбора поставщика управляемых услуг

Чтобы раскрыть все потенциальные преимущества управляемых услуг, нужно выбрать правильного поставщика. Он должен доказать, что в его распоряжении имеются необходимые сотрудники, рабочие процессы и ресурсы, эффективность которых превосходит возможности ваших штатных сотрудников, процессов и ресурсов. Используйте следующие 10 критериев оценки поставщиков управляемых услуг, чтобы принять обоснованное решение.

1. Профессиональные навыки и обширный опыт

Любой поставщик управляемых услуг обязан располагать специалистами, чьи навыки выходят далеко за пределы работ, связанных с проведением несложного обслуживания ОС или управлением доступностью. Сотрудники поставщика должны уметь управлять изменениями, виртуализацией, высокой доступностью, межплатформенным ПО и СУБД, знать различные сетевые технологии, владеть межплатформенной интеграцией, уметь поддерживать мобильные решения, обеспечивать безопасность и, конечно, разбираться в облачных технологиях. Задавайте поставщику не только стандартные вопросы о количестве сотрудников и их сертификатах. Спросите его, располагает ли он специалистами узкого профиля и насколько быстро сможет нарастить их штат при необходимости. Поинтересуйтесь, как выстроена работа этих специалистов. Узнайте, как они обмениваются знаниями и передовыми методами работы. Аналогичным образом поставщик управляемых услуг должен хорошо разбираться во всех моделях оказания услуг. Сюда входят не только управляемые и облачные услуги, но и традиционные ИТ-услуги и стратегический аутсорсинг. Только такой поставщик услуг поможет вам реализовать интегрированную стратегию использования различных поставщиков — собственных специалистов, сотрудников поставщика управляемых услуг, профессионалов на аутсорсинге и поставщиков облачных услуг — структурированную согласно вашим потребностям.

2. Проактивный и высокотехнологичный подход

Выясните, как поставщик услуг устраняет возможные сбои. Он предпочитает работать с выявленными неполадками или исповедует проактивный подход, ставящий во главу угла профилактику возможных неполадок и постоянную доработку решений? Старайтесь найти поставщика, который занимается не только базовым мониторингом и управлением устройствами. Желательно, чтобы поставщик использовал современные технологии (например, развитую аналитику). Она позволяет проводить профилактику неполадок, анализируя паттерны сбоев, возникающих в платформах и процессах. В результате вы легко выявите области где необходимо провести улучшения. Поставщик обязан использовать современные серверные технологии (например, автоматизацию всех оказываемых управляемых услуг). На вооружении поставщика должны быть технологии, поддерживающие развитые механизмы оповещения, автоматическую категоризацию и приоритизацию, эскалацию инцидентов и устранение их последствий. Спросите у поставщика услуг, насколько широко он использует автоматизацию, чтобы минимизировать человеческое вмешательство, повысить качество услуг и производительность труда.

3. Соответствие принятым в отрасли передовым методам работы и стандартам ITIL

Основа построения надежной и высокодоступной ИТ-инфраструктуры — оптимизация ИТ-менеджмента. Поставщик услуг, управляющий вашими ИТ-ресурсами, должен придерживаться принятых в отрасли передовых методов работы. В частности, он обязан соблюдать предусмотренный в ITIL подход к управлению ИТ-услугами. Предусмотренные в ITIL передовые методы охватывают управление проблемами, событиями, изменениями, конфигурациями, инвентаризацией, мощностями и производительностью, а также составление отчетности. Также важно, чтобы поставщик услуг придерживался передовых методов при осуществлении перехода от вашей системы управления к своей системе управления.

4. **Единообразные рабочие процедуры, управление знаниями и комплексная прозрачность услуг**
Стабильность оказания услуг достигается с помощью согласованных рабочих процессов, четко прописанных и опирающихся на универсальную методологию. Ваш поставщик услуг должен демонстрировать готовность поделиться примерами политики и документацией по рабочим процессам, а также объяснить способ их распространения среди его центров оказания услуг. Поставщик услуг также должен использовать систему управления знаниями, с помощью которой любой его сотрудник в любой точке мира может получить доступ к журналу неполадок и действий по их устранению. Важно и то, каким образом поставщик услуг обеспечивает для вас прозрачность текущего состояния вашей инфраструктуры и эффективности ваших управляемых услуг. Вам нужен веб-портал с развитыми механизмами безопасности, консолидирующий родственные услуги на единой информационной панели. Этот портал должен обеспечивать прозрачный обзор услуг в реальном времени, содержать онлайн-средства для работы с управляемыми услугами и развитые возможности создания отчетов.
5. **Поддержка мультивендорных сред и поддержание крепких рабочих отношений**
Современные ИТ-инфраструктуры, как правило, отличаются неоднородностью. Обычно это гибридные среды на базе традиционных ИТ-решений, состоящие из оборудования, ПО, сетевых продуктов и облаков от различных поставщиков. Поставщик услуг обязан иметь, как минимум, подтвержденные опыт работы с гибридными средами разных поставщиков. Кроме того, он должен иметь налаженные отношения с ведущими поставщиками, чтобы обеспечивать доступность установленных решений, понимать перспективы их развития и разбираться в новых технологиях. Поставщик услуг, умеющий работать с решениями от любых поставщиков, должен играть роль доверенного советника по технологиям, помогающего вам выбирать наиболее подходящие технологии для вашего бизнеса.
6. **Стабильная эффективность оказания услуг в любой точке мира и доступность местных специалистов**
Сделав выбор в пользу поставщика услуг, способного работать в любой точке мира, любая компания закладывает надежный фундамент роста и развития в условиях современной экономики. Оказание услуг в любой точке мира несет с собой множество преимуществ, включая оперативное внедрение решений на новых площадках, возможность эффективного управления проектами заказчика, охватывающими несколько стран одновременно, поддержка местных офисов и дочерних компаний на языке страны местонахождения, а также наличие местных специалистов и данных для обеспечения соответствия нормативно-правовым требованиям. Узнайте, использует ли поставщик услуг стандартные рабочие процедуры во всех своих офисах. Выясните, каким образом организована работа и обмен информацией в командах, работающих в разных офисах.
7. **Соглашения об уровне обслуживания с контролем эффективности**
Значительное преимущество управляемых услуг заключается в том, что ответственность за их эффективность несет поставщик услуг. Сосредоточьтесь на том, что предлагает поставщик, а не на способе оказания услуг. В результате вы развяжете поставщику руки для внедрения инноваций, более эффективного оказания услуг и снижения издержек. Такой подход полезен и ему, и вам. В свою очередь, поставщик услуг должен быть готов взять на себя договорное обязательство соблюдать ваши требования к уровню обслуживания, а также выплачивать штрафы в случае нарушения взятых обязательств или невыполнения условий SLA.
8. **Обширный портфель управляемых услуг, соответствующий вашей бизнес-модели**
Ваши потребности в области ИТ и бизнеса постоянно меняются, поэтому вы хотите гибко добавлять новые управляемые услуги без дополнительных издержек и усложнения вашей стратегии работы с поставщиками. Многие организации уже убедились, что фрагментация услуг (т.е. одновременное использование нескольких поставщиков управляемых услуг) обходится дорого и усложняет работу. Конечно, подбор поставщиков с разбивкой по процессам зачастую кажется наиболее оптимальным подходом, поскольку в результате вы выбираете лучших из лучших для решения конкретной задачи. Тем не менее в результате вы получаете множество разрозненных решений, а ваш бизнес становится негибким и невосприимчивым к изменениям. Чтобы сохранить гибкость, требуйте от любого потенциального поставщика продуманный набор услуг, начиная от управления инфраструктурой и безопасностью, к обеспечению отказоустойчивости, мобильности, предоставлению других ИТ-услуг, и заканчивая управляемым хостингом и облаком. Ищите поставщика, который готов работать с вами гибко, и например, разрешить вам использование имеющегося оборудования и даже ваших бизнес-процессов, если это продиктовано объективной целесообразностью. Управляемые услуги также открывают новые возможности развертывания ИТ-решений. Ваш финансовый директор наверняка захочет сотрудничать с поставщиком управляемых услуг, который предлагает планы, предусматривающие оплату фактически используемых ресурсов. В результате предприятие получает возможность масштабировать услуги согласно бизнес-требованиям.
9. **Технологическое лидерство и план развития инноваций**
Современные компании все чаще предпочитают стратегические партнерские соглашения. В этой связи важно анализировать возможное влияние ваших взаимоотношений с поставщиками, причем не только на финансовые результаты деятельности, но и на базовую бизнес-модель и корпоративную культуру компании. Если основу вашей бизнес-стратегии составляют инновации и преобразования, то какова роль возможного поставщика услуг в реализации этих замыслов? Обладает ли он достаточными знаниями и опытом, чтобы спрогнозировать перспективные рыночные изменения и предсказать появление новых технологий? Какие конкурентные преимущества вы могли бы получить от взаимодействия с научно-исследовательским отделом поставщика? Какие конкурентные преимущества сулит переход от периодического взаимодействия к полноценному сотрудничеству? Каким образом опыт, ресурсы, масштабы деятельности и партнерская сеть вашего поставщика помогают вам разрабатывать новые бизнес-модели и выходить на новые рынки?
10. **Финансовая стабильность и репутация**
Неважно, хотите ли вы опробовать управляемые услуги в течение некоторого времени или стремитесь установить долгосрочные партнерские отношения стратегического характера, финансовая стабильность потенциального поставщика играет важную роль. В современном мире длительное присутствие поставщика на рынке вовсе не гарантирует его дальнейшей успешной работы. Изучайте годовые отчеты о деятельности поставщика, финансовую отчетность, отзывы компаний, специализированных изданий о мире ИТ и мнения аналитиков. Не забывайте требовать у поставщиков отзывы довольных клиентов и количественные показатели успешной деятельности.

Как облако преобразует управляемые услуги

Широкое распространение гибридных ИТ-сред привело к тому, что уже никого нельзя удивить использованием облака. Именно облако является основой для предоставления управляемых услуг. Существуют разнообразные способы доступа к услугам облачных вычислений: инфраструктура как услуга (IaaS) или внутреннее частное облако заказчика. Независимо от способа доступа, услуги облачных вычислений обладают всеми преимуществами других управляемых услуг, причем эти преимущества более четко выражены. Например, отмечается рост эффективности, гибкости и масштабируемости, сокращение расходов на эксплуатацию и капитальных расходов, а также доступ к опытным специалистам. Облако имеет еще одно важное преимущество: вы оплачиваете только фактически потребленные облачные ресурсы.

Дополнительные преимущества определяются особенностями, отличающими облачные вычисления от традиционных ИТ-сред: сочетанием виртуализации, стандартизации, автоматизации и самообслуживания. Именно эти особенности и отличают услуги на базе облачной инфраструктуры от услуг на базе управляемой инфраструктуры. Стандартизация и уменьшение количества аппаратных и программных конфигураций - полезные с точки зрения бизнеса шаги, предпринимаемые в традиционных ИТ-средах. Однако для облачной среды важно наращивать использование виртуализации, упрощать инфраструктуру и сокращать издержки. Автоматизация облачных вычислений ограничивает потребность во вмешательстве специалистов и снижает роль человеческого фактора, ускоряет развертывание, сокращает эксплуатационные расходы и облегчает управление нормативно-правовым соответствием. Самообслуживание — это концепция, появившаяся с приходом облака, которая открывает перед пользователями более широкие возможности управления, выбора и участия в выделении ИТ-ресурсов, а также сокращает издержки, ускоряет развертывание и повышает удовлетворенность пользователей.

На полной скорости к успеху в бизнесе с частным облаком, управляемым IBM

Отрасль: автомобилестроение

Профиль компании: Международный автопроизводитель со штаб-квартирой в Германии

Размер: более 65 тысяч сотрудников в разных странах мира

Чтобы лучше удовлетворять потребности сотрудников, заказчиков и поставщиков, автопроизводителю требовалось повысить доступность и производительность систем SAP, а также сделать их более гибкими и масштабируемыми. Компания решила перенести 100 автономных систем SAP в частную облачную среду, разработкой, созданием и управлением которой занимались специалисты IBM. Команда IBM успешно перенесла 100 систем на новую платформу, построенную на базе оборудования и ПО IBM. Перенос занял шесть месяцев и прошел без малейшего нарушения текущей деятельности компании.

С 2011 г. эксплуатационную поддержку частной облачной среды осуществляет подразделение IBM Managed Services. Благодаря возможности наращивания серверных мощностей по требованию, автопроизводитель может увеличивать и уменьшать располагаемый объем мощностей согласно спросу. Поскольку управление оборудованием, ПО и виртуализацией возложено на специалистов IBM, компания может сосредоточиться на управлении своими системами SAP и решением задач бизнеса.



Рисунок 1: Схема оказания услуг IBM.

Важно заметить, что переход к оказанию услуг с помощью облачной среды вовсе не требует отказа от других способов оказания услуг. В облако можно перенести отдельные нагрузки, выбранные с учетом их особенностей. Используемые заказчиком публичные и частные облака образуют единую гибридную среду. Этот подход позволяет обмениваться данными между облачными и обычными рабочими нагрузками, а также выбирать наилучшую среду для выполнения рабочих нагрузок с учетом изменения приоритетов и потребностей в вычислительных мощностях. Например, создаваемые при тестировании рабочие нагрузки прекрасно вписываются в модель публичного облака, тогда как производственные сервисы лучше размещать в частном облаке или на базе традиционных ИТ-систем (здесь на первый план выходят соображения конфиденциальности и безопасности). Рабочие нагрузки, создаваемые разработчиками, можно оптимизировать для запуска в любой из сред.

Выбор модели оказания услуг

Корпорация IBM разработала схему, которая облегчает для заказчиков выбор услуг и моделей их оказания, соответствующих потребностям их ИТ-отделов и предприятий. Эта схема построена вокруг трех критических точек принятия решения: бизнес-модель, уровни обслуживания и особенности развертывания (см. рисунок 1). Специалисты IBM по бизнесу и технологиям совместно с вами определяют ваши бизнес-требования, цели по уровню обслуживания и варианты развертывания. Они помогут выбрать сочетание моделей оказания услуг, отвечающее потребностям вашего бизнеса.

Бизнес-модель

В процессе разработки бизнес-модели необходимо обращать особое внимание на результаты, подотчетность и экономические показатели. Какой уровень управляемости вам требуется? Кто несет ответственность за решение задач после перехода к управляемым услугам? Какой вид ценообразования вам наиболее удобен? Стремитесь ли вы отказаться от модели фиксированных затрат? Можете ли вы использовать модель переменных затрат, в которой учитывается фактическое потребление ресурсов? Можете ли вы сократить капитальные расходы с помощью модели операционных затрат, предлагаемой управляемыми услугами?

Уровни обслуживания

Чтобы поддерживать уровни обслуживания в среде управляемых услуг, и вы, и ваш поставщик услуг должны четко понимать показатели производительности, средства и политики безопасности, а также необходимые вашей организации уровни отказоустойчивости. Важно найти правильный баланс между эффективностью, требованиями к уровню обслуживания и затратами. Определив необходимые уровни доступности, безопасности и отказоустойчивости для каждой услуги, вы сэкономите на ее оплате, отказавшись от лишних для вашей организации услуг, а также обеспечите ключевые бизнес-процессы необходимым уровнем обслуживания.

Особенности развертывания

Сегодня вы можете использовать выделенную инфраструктуру (как на ваших площадках, так и у поставщика услуг) или разместить ее в общедоступной среде. Второй вариант зачастую оказывается наиболее экономично-эффективным. Основой для оценки являются ответы на несколько ключевых вопросов. Вам нужна ИТ-среда, настроенная согласно индивидуальным требованиям? Или вы можете использовать стандартную ИТ-среду, которая отличается достаточной гибкостью и масштабируемостью? Где должны размещаться ваши ИТ-ресурсы? Кто должен отвечать за управление ими?

Специалисты IBM разработали схему оказания услуг, которая помогает заказчикам поэтапно выбрать нужные варианты преобразования ИТ-инфраструктуры среди множества доступных. В результате заказчики выбирают такую схему взаимодействия с поставщиком, которая наилучшим образом соответствует их потребностям.

Ответы обычно отличаются в зависимости от инфраструктурных компонентов и приложений, услуг и бизнес-процессов. Именно поэтому вам нужен поставщик управляемых услуг, способный предложить решения, сочетающие в себе несколько моделей оказания услуг (например, управление традиционной ИТ-средой, услуги на базе частного облака с общим доступом и услуги на базе публичного облака). Аутсорсинг управления вашей ИТ-инфраструктурой предполагает общий доступ к некоторым услугам (например, к резервному копированию на ленточные носители и доступу к некоторым частям вычислительной сети), однако другие услуги остаются частными. Создание общедоступного облака на базе виртуальной машины предполагает общий доступ к отдельным элементам инфраструктуры и наличие выделенных виртуальных машин и служб хранения данных. Публичные облачные услуги доступны и вам, и другим пользователям в рамках одной инфраструктуры.

Повышение доступности ИТ-среды и удовлетворенности пользователей Отрасль: энергетика и коммунальные услуги

Профиль компании: поставка природного газа, электроэнергии и оказание сопутствующих услуг на территории Италии

Итальянской энергетической компании потребовалось внедрить новую инфраструктуру на базе IBM System i и наладить управление внедренным решением. Компания поручила IBM не только развертывание вычислительной системы, но и текущее оказание множества управляемых услуг, включая мониторинг, управляемую поддержку серверов, создание отчетов, обработку входящих звонков в службу поддержки пользователей и проверку политики управляемой безопасности.

Воспользовавшись управляемыми услугами от IBM, компания повысила доступность систем и удовлетворенность пользователей. Кроме того, компания смогла снизить риски, обратившись к команде специалистов IBM, которая наладила защиту критически важных данных с помощью служб резервного копирования и восстановления. ИТ-специалисты компании получали непрерывную поддержку, благодаря чему смогли оперативно и эффективно выявлять и устранять неполадки.

Планирование перехода к использованию управляемых услуг

Эффективная стратегия внедрения управляемых услуг и облака должна предусматривать развитие используемых или новых управляемых услуг, которое должно идти рука об руку с вашим бизнесом и потребностями в подобных услугах. Можно начать с гибкого соглашения о привлечении внештатных сотрудников, чтобы воспользоваться услугами квалифицированных специалистов поставщика услуг. Благодаря модели привлечения кадров вы получаете в свое распоряжение специалистов, необходимых для реализации конкретных проектов или повседневной поддержки сервисов.

Затем вы можете перейти к внедрению отдельных управляемых услуг в вашей инфраструктуре. Другими словами, передать поставщику услуг управление отдельными функциями инфраструктуры (например, резервным копированием и восстановлением, управлением серверами и хранилищами данных). При этом вы продолжаете нести прочие обязанности по поддержанию инфраструктуры и управлению приложениями.

Реализуя стратегический план перехода, вы сможете постепенно передать поставщику управляемых услуг все свои службы. Затем вы можете настроить свою инфраструктуру для функционирования в качестве традиционной ИТ-среды или частного облака, поддерживающего более широкие возможности виртуализации и стандартизации. Наконец, вы можете передать поставщику услуг управление всей инфраструктурой, включая даже само здание, в котором она размещается. Или вы можете поступить иначе — переместить свою инфраструктуру в размещенную или общую среду, принадлежащую поставщику услуг, который управляет этой средой.

Независимо от вашего решения, поставщик обязан предлагать широкий спектр услуг, куда должны входить облачные услуги, базовые услуги и управляемые услуги. Этот поставщик обязан совместно с вами разработать стратегию, которая отразит текущее состояние вашей ИТ-среды, а также покажет роль и место облака и других инноваций в ваших планах. Чтобы уверенно и эффективно внедрять инновации, вы должны опираться на поставщика услуг, которому доверяете. Только он сможет повысить производительность труда ваших специалистов и ускорить создание добавленной стоимости.

Консультанты IBM по разработке ИТ-стратегии и проектированию ИТ-систем помогают компаниям любого размера планировать переход к облачным и управляемым услугам. Они помогут вам составить реалистичный план, учитывающий особенности вашей отрасли и цели, стоящие перед вашим бизнесом. Мы предлагаем различные варианты сотрудничества. Мы можем организовать брифинг для ключевых руководителей, провести четко структурированный семинар по вопросам разработки стратегии и проектирования решений. По результатам этих мероприятий вы получите подробный план построения ИТ-среды современного предприятия.

Управляемые и облачные услуги от IBM

Специализированные услуги по управлению	
IBM Integrated Managed Infrastructure Services	Повышение доступности приложений и инфраструктуры заказчика при одновременном сокращении расходов. Использование передовых методов IBM, а также средств мониторинга и управления на основе аналитики, предназначенных для поддержки гибридной инфраструктуры, включающей в себя традиционные ИТ-среды и облако
IBM Managed Security Services	Круглосуточный мониторинг и управление собственными технологиями безопасности заказчика; поддержка единой консоли управления и обзор всей инфраструктуры безопасности
IBM Managed Resiliency Services	Поддержание непрерывности бизнеса и помощь в соблюдении нормативно-правового соответствия, повышение доступности систем и эффективности защиты данных
IBM Managed Mobility Services	Услуги управления жизненным циклом и расширенные средства управления мобильными устройствами, помогающие снизить риски и издержки, а также упростить ИТ-среду, содержащую множество разнообразных мобильных платформ
IBM Remote Network Managed Services	Подписка на услуги, включающие в себя удаленный мониторинг и управление сетевыми коммуникационными решениями, построенными на базе оборудования от одного или нескольких производителей; управляемая среда включает в себя основные и периферийные сети ЦОД, сети на объектах заказчика, сетевое оборудование на объектах заказчика, единые локальные сети соседних офисов (ЛВС)
IBM Managed Support Services	Услуги упреждающего и профилактического обслуживания, оптимизирующие доступность ИТ-среды и достижение измеримых результатов обеспечения непрерывности бизнеса; поддержка оборудования IBM и оборудования сторонних производителей, поддержка ПО, виртуализированной и облачной инфраструктуры
IBM Managed Mobile Virtualisation Services	Решение на основе частного облака, преобразующее традиционную инфраструктуру рабочих станций в виртуализованную среду, которая предоставляет пользователям оперативный и безопасный доступ к корпоративным данным и приложениям практически с любого устройства
IBM IT Outsourcing	Продуманный набор услуг по подбору поставщиков для решения широкого круга задач, начиная с проектирования инфраструктуры и заканчивая оптимизацией бизнес-процессов. Внедрение решений возможно как в виде управляемой услуги, так и в облаке согласно потребностям заказчика.

IBM Cloud Services

IBM Cloud Managed Services	Универсальное вычислительное решение на базе технологии IaaS, обеспечивающее оперативный доступ к облачным средам корпоративного класса и предназначенное для разработки, тестирования, пакетной обработки, веб-хостинга и ряда онлайн приложений.
IBM Cloud Managed Services for Oracle Applications	«Платформа как услуга» (PaaS) упрощает администрирование продуктов Oracle благодаря применению стандартизированных компонентов решения, настраиваемых по заказу. В результате значительно ускоряется выделение сложных ресурсов Oracle, повышается производительность служб копирования и заметно возрастает гибкость готового решения.
IBM Cloud Managed Services for SAP Applications	PaaS уменьшает сложность администрирования платформы SAP благодаря использованию стандартизированных компонентов решения, настраиваемых по заказу; в результате значительно ускоряется выделение сложных ресурсов SAP, повышается производительность служб копирования и заметно возрастает гибкость готового решения.
IBM Cloud Managed Services for System z	Заказчику этой услуги доступны серверы IBM System z для запуска деловых рабочих нагрузок и приложений в рамках безопасной облачной инфраструктуры, размещенной в центрах обработки данных IBM. В результате достигается сокращение общих расходов на оплату вычислительных ресурсов за счет использования общей инфраструктуры, объединяющей ПО, серверы, дисковые и ленточные накопители, а также благодаря оплате фактически потребленных ресурсов
SoftLayer	IaaS предлагает обширный выбор услуг на базе открытой инфраструктуры, предназначенных для ИТ-операций; возможно как самообслуживание, так и комплексное управление развертыванием виртуальных и выделенных физических серверов, разработкой приложений и запуском рабочих нагрузок в производственной среде

Преимущества решений IBM

IBM не только соответствует каждому из 10 критериев выбора поставщика управляемых и облачных услуг, но и располагает опытными отраслевыми специалистами, способными справиться с управлением разнородной и зачастую весьма сложной ИТ-средой заказчика. Мы располагаем необходимыми технологиями и пониманием специфики бизнеса, чтобы успешно воспринимать и анализировать ваши требования. Кроме того, мы располагаем специалистами по каждой из моделей оказания услуг, которые занимаются не только управляемыми или облачными услугами, но и традиционными ИТ-услугами и стратегическим аутсорсингом. Другими словами, мы поможем вам реализовать интегрированную стратегию работы с несколькими поставщиками одновременно.

IBM повышает эффективность гибридных инфраструктур с помощью широкого спектра средств, указанных на боковой панели «Управляемые и облачные услуги IBM». Кроме того, наши клиенты могут выбирать степень поддержки каждого из уровней инфраструктуры, начиная с базового мониторинга и управления и заканчивая долгосрочными договорами, основу которых составляют планы внедрения инноваций, служащие для замены устаревшей и негибкой инфраструктуры новыми технологическими решениями

Ретейлер закладывает фундамент новой бизнес-модели

Отрасль: розничная торговля, образование

Профиль компании: Американский ретейлер, основанный в 1986 г. Более 2200 розничных магазинов, сайты электронной торговли и прямые продажи другим компаниям (B2B). Годовой объем продаж — примерно 11,2 млрд долларов США.

Размер: 66 тысяч сотрудников в 59 странах мира

Планируя долгосрочное развитие бизнеса, крупный ретейлер решил преобразовать свою бизнес-модель, отказавшись от главенства продуктов в пользу главенства решений. Эта тактика должна способствовать достижению наиболее приоритетных целей его заказчиков, работающих на рынке образовательных услуг и технологий K-12. Совместно с подразделениями IBM Global Business Services (GBS), IBM Global Technology Services (GTS) и IBM Integrated Managed Infrastructure Services ретейлер разработал концептуальный проект персонализированного образовательного решения в облаке для своих заказчиков на рынке K-12, а также выполнил его разработку, коммерциализацию и распространение.

Интегрированное образовательное решение Personalised Learning on Cloud размещено на платформе SoftLayer, управление которой осуществляют специалисты подразделения Integrated Managed Infrastructure Services. Эта предоставляемая по подписке услуга не только отличается высокой безопасностью, но и опирается на ПО IBM для обработки больших данных и прогнозной аналитики, предназначенное для помощи преподавателям при выработке подробных рекомендаций для каждого учащегося.

Согласно прогнозам аналитиков, это решение принесет ретейлеру выручку в размере 500 млн долларов США в течение следующих пяти лет.

Дополнительная информация

Чтобы подробнее узнать о том, как облачные и управляемые услуги IBM могут помочь вам в повышении эффективности бизнеса, создании добавленной стоимости и внедрении инноваций, а также облегчить текущую эксплуатацию решений, обратитесь к представителю или бизнес-партнеру IBM или посетите сайт ibm.com/services/managed



IBM Восточная Европа/Азия
123317, Москва
Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-8800
Факс: +7 (495) 258-6468, 258-6404
ibm.com/ru

Общество с ограниченной ответственностью «ИБМ Восточная Европа/Азия»

IBM, логотип IBM, ibm.com, System i, System z и Global Business Services являются товарными знаками International Business Machines Corp., зарегистрированными во многих юрисдикциях мира. Прочие наименования товаров и услуг могут быть товарными знаками IBM или других компаний. Актуальный список товарных знаков IBM доступен в Интернете, см. раздел «Авторские права и товарные знаки» на сайте www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

ITIL является зарегистрированным товарным знаком, а также зарегистрированным товарным знаком сообщества The Minister for the Cabinet Office и зарегистрирован в Бюро США по патентам и товарным знакам.

SoftLayer является товарным знаком или зарегистрированным товарным знаком корпорации SoftLayer, Inc., дочернего предприятия IBM.

Все примеры использования продукции IBM заказчиками представлены в качестве иллюстраций. Фактическая производительность может зависеть от конкретной конфигурации и условий эксплуатации. Ответственность за оценку и проверку работы любого другого продукта или программы вместе с продуктами и программами IBM лежит на пользователе. ИНФОРМАЦИЯ В НАСТОЯЩЕМ ДОКУМЕНТЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ЯВНЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ, ВКЛЮЧАЯ ГАРАНТИИ ИЛИ УСЛОВИЯ КОММЕРЧЕСКИХ КАЧЕСТВ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННЫХ ЦЕЛЕЙ ИЛИ НЕНАРУШЕНИЯ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ. Гарантия на продукты IBM определяется условиями и положениями соглашений, действующих для продуктов в момент продажи.

- 1 Reinventing the rules of engagement: CEO insights from the Global C-suite Study (Новые правила игры: результаты опроса руководителей мировых компаний), исследование IBM Institute for Business Value, ноябрь 2013 г. В основу этого исследования легли подробные собеседования более чем с 880 генеральными директорами из разных стран мира.
- 2 Moving from the back office to the front lines: CIO insights from the Global C-suite Study? (Из офиса на передовую: результаты опроса руководителей мировых компаний), IBM Institute for Business Value, ноябрь 2013 г. В ходе этого исследования опрошено более 1650 ИТ-директоров из 62 стран мира.

© IBM Corporation, 2017 г. Все права защищены.



Подлежит переработке
и вторичному
использованию