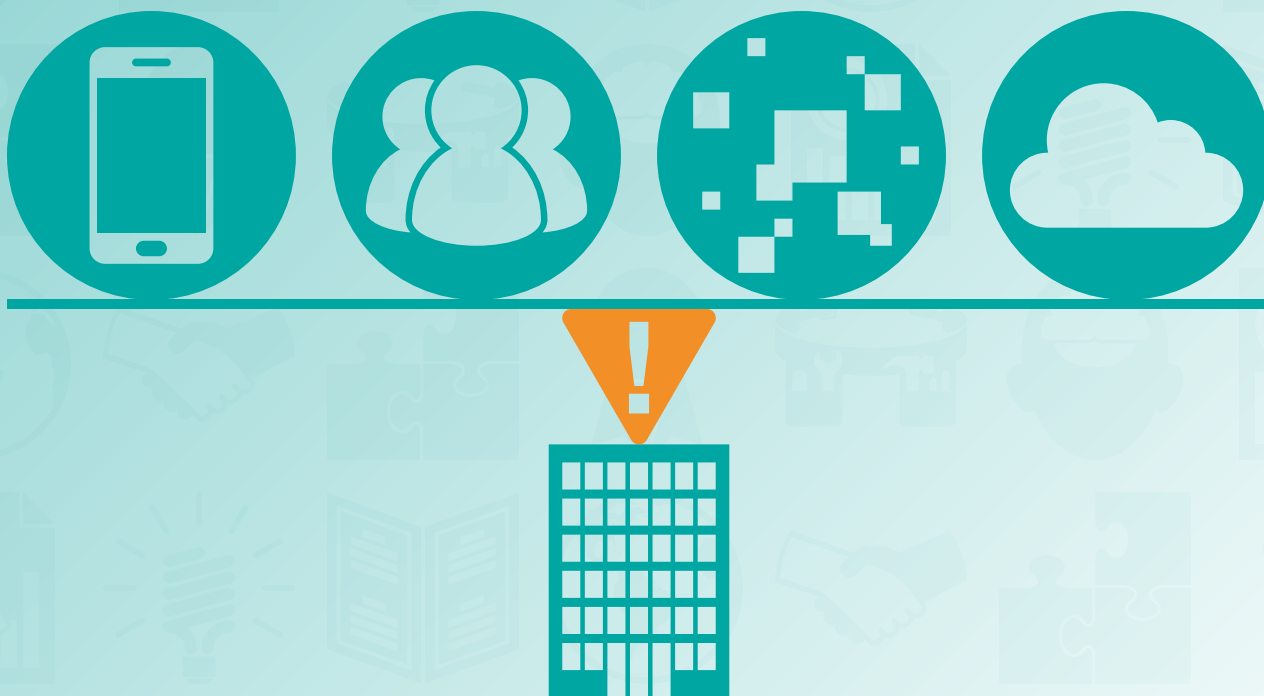


10 советов по выбору поставщика управляемых услуг

Повышенная сложность технологий.

Менее 10% компаний утверждают, что их ИТ-инфраструктура полностью соответствует требованиям мобильных и облачных технологий, готова к работе с большими массивами данных и социальными сетями.¹



¹ "The IT infrastructure conversation." IBM Institute for Business Value, July 2014

Давление на ИТ-сферу сохранится.

Каждая компания стремится использовать ИТ для улучшения бизнес-результатов и внедрения инноваций. Однако ресурсы компаний ограничены. Как справиться с данной задачей? В такой ситуации может помочь поставщик облачных технологий и управляемых ИТ-услуг.

Хороший поставщик должен доказать, что он обладает соответствующей квалификацией и может обеспечить процессы и ресурсы, которые превосходят внутренние возможности самой компании. Обладает ли поставщик ИТ-услуг всеми необходимыми средствами для того, чтобы помочь трансформировать ваш бизнес?

Ответом могут послужить 10 ключевых критериев, которые приведены ниже.



Локальная модель



Частное облако



Общедоступное облако

Проверьте, перед тем, как выбрать.

Убедитесь в том, что поставщик управляемых ИТ-услуг:



Обладает соответствующей квалификацией и опытом



Использует новейшие технологии



Использует передовой опыт отрасли



Задействует единообразные процессы



Поддерживает оборудование разных поставщиков и тесные взаимоотношения с ними



Предоставляет услуги как локально, так и по всему миру



Придерживается соглашения об уровне сервисов



Предлагает широкий выбор вариантов



Поддерживает ваши цели развития и трансформации бизнеса



Надежен и может это доказать

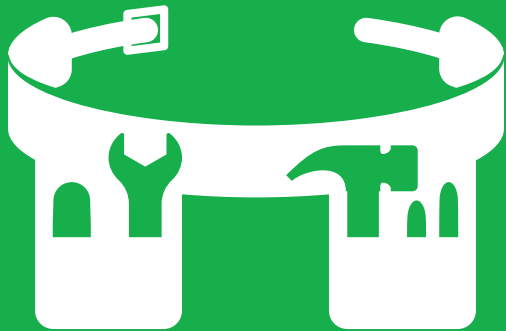


1

Обладает соответствующей квалификацией и опытом

Поставщик удаленно управляемых ИТ-услуг должен обладать соответствующим уровнем квалификации в отношении моделей предоставления доступа и управления изменениями, обеспечения виртуализации, высокой доступности, межплатформенного программного обеспечения и баз данных, сетевых технологий, межплатформенной интеграции, мобильности, безопасности и, конечно же, облачных технологий. Не ограничивайтесь стандартными вопросами о сертификатах и численности сотрудников.

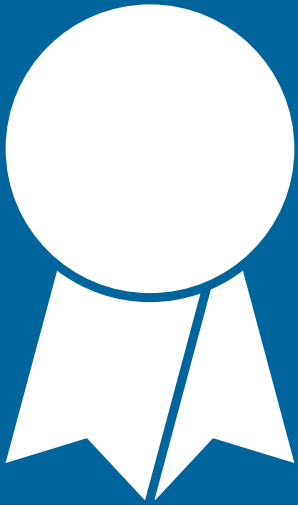
Спросите о том, как поставщик услуг поможет вам обеспечить реализацию интегрированной стратегии с использованием внутренних ресурсов компании, управляемых услуг, привлечением внешних ресурсов и облачных технологий, выстроенной таким образом, чтобы удовлетворять потребности вашей компании.



Использует новейшие технологии

Необходимо определить, уделяет ли поставщик ИТ-услуг должное внимание предотвращению проблем и непрерывному совершенствованию. Он должен задействовать новейшие серверные технологии в отношении всех предлагаемых управляемых услуг.

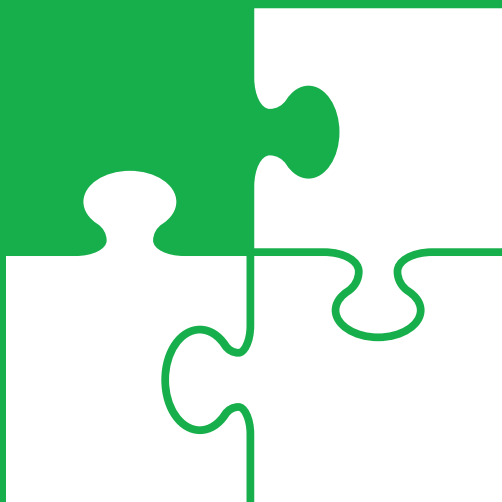
Спросите о том, в какой степени поставщик услуг использует автоматизацию с целью снижения человеческого участия и улучшения качества и производительности.



Использует передовой опыт отрасли

Ключевым фактором обеспечения более надежной и высокодоступной инфраструктуры является оптимизация управления ИТ. Поставщик должен опираться на передовой опыт отрасли и обеспечивать согласование с подходом по использованию библиотеки ITIL при осуществлении управления ИТ-услугами.

Спросите поставщика о его опыте перехода от внутренней системы управления к системе управления, используемой поставщиком ИТ-услуг.



Задействует единообразные процессы

Ваш поставщик ИТ-услуг должен быть готов пояснить, каким образом он может обеспечить соответствие политикам и процессам многочисленных центров предоставления услуг. Также важным элементом являются средства, при помощи которых поставщик обеспечивает возможность отслеживания состояния вашей инфраструктуры и оказания управляемых услуг.

Спросите о том, имеется ли у поставщика услуг надежный веб-портал, объединяющий соответствующие услуги в составе единой информационной панели, которая обеспечивает доступ к отслеживанию услуг в режиме реального времени, к онлайн-инструментам для управления услугами, а так же обладает гибкой функциональностью предоставления отчетов.



Поддерживает оборудование разных поставщиков и тесные взаимоотношения с ними

По-настоящему независимый поставщик ИТ-услуг обладает подтвержденным опытом работы с оборудованием разных вендоров и имеет выстроенные отношения с ними, которые помогают обеспечить доступ и отслеживание развития продуктов и новых технологий.

Спросите о том, сможет ли поставщик ИТ-услуг быть вашим надежным консультантом и оказать помощь в выборе технологий, которые лучше всего подходят для вашего бизнеса.



Предоставляет услуги как локально, так и по всему миру

Возможность предоставлять услуги по всему миру обеспечивает ряд преимуществ, включая:

- быструю внедрения на новых территориях
- возможность эффективного управления проектами, что позволяет координировать действия в нескольких странах
- поддержку на местном языке для филиалов и дочерних компаний
- расположение ресурсов и данных внутри страны для соответствия нормативным и юридическим требованиям

Спросите о том, использует ли поставщик стандартные процессы предоставления услуг во всех городах, и каким образом организована работа и взаимодействие удаленных групп между собой.



Придерживается соглашения об уровне услуг

Существенным преимуществом управляемых услуг является то, что ответственность за выполнение операций остается за поставщиком. Необходимо уделить особое внимание тому, какую услугу предоставляет поставщик, а не тому, как он осуществляет обслуживание.

Спросите о том, согласен ли поставщик закрепить в договоре готовность соответствовать требованиям по уровню обслуживания и понести штрафные санкции или принять иные последствия в случае несоблюдения данных требований.



Предлагает широкий выбор вариантов

Вы хотите, чтобы при добавлении управляемых услуг присутствовала определенная гибкость, и отсутствовали дополнительные издержки и осложнения, связанные с поиском новых поставщиков? Необходимо искать поставщика ИТ-услуг, который предлагает такие варианты, как оплата по мере использования, что позволяет осуществлять масштабирование в соответствии с потребностями.

Спросите о том, предлагает ли поставщик вариант услуг, при котором вы сохраните существующее оборудование и, если это имеет смысл, существующие процессы.



Поддерживает ваши цели развития и трансформации бизнеса

Необходимо принимать во внимание влияние, которое окажут отношения с поставщиком не только на результаты деятельности, но и на саму суть вашей бизнес-модели и корпоративную культуру. Если инновации и трансформация бизнеса являются ключевыми компонентами вашей стратегии, как поставщик управляемых услуг может повлиять на нее?

Спросите: Располагает ли поставщик какими-либо собственными аналитическими оценками или опытом, которые могут пролить свет на будущие технологические перемены или изменение ситуации на рынке? Какие конкурентные преимущества вы могли бы получить за счет доступа к научно-исследовательской работе поставщика? Каким образом опыт, ресурсы, кругозор и сеть подрядчиков поставщика могут помочь развитию новых бизнес-моделей и выходу на новые рынки?



Надежен и может это доказать

Финансовая устойчивость является основополагающим фактором. На сегодняшний день, продолжительность присутствия поставщика ИТ-услуг на рынке больше не является надежным свидетельством его выживания в будущем. Изучите годовую отчетность, финансовые показатели и экспертные мнения, озвучиваемые в соответствующих СМИ и аналитических материалах.

Попросите потенциальных поставщиков подтвердить их заявления отзывами клиентов и количественными показателями успешности их деятельности.

Вы можете делать больше, тратя при этом меньше.

Пользуясь управляемыми услугами компании IBM, восемь компаний с мировым именем окупили собственные капиталовложения за 5,5 месяцев, а рентабельность их инвестиций за три года составила 224%.²

Нажмите [сюда](#) для ознакомления с официальным документом компании IBM «10 критериев выбора поставщика удаленно управляемых услуг».



² “Business Value of Managed Services,” IDC, #241428, June 2013.
Для иных компаний результаты могут отличаться