



# 10

## главных критериев выбора поставщика управляемых услуг

Как облачные и управляемые услуги помогают ИТ-специалистам решать поставленные бизнесом задачи

# Обзор

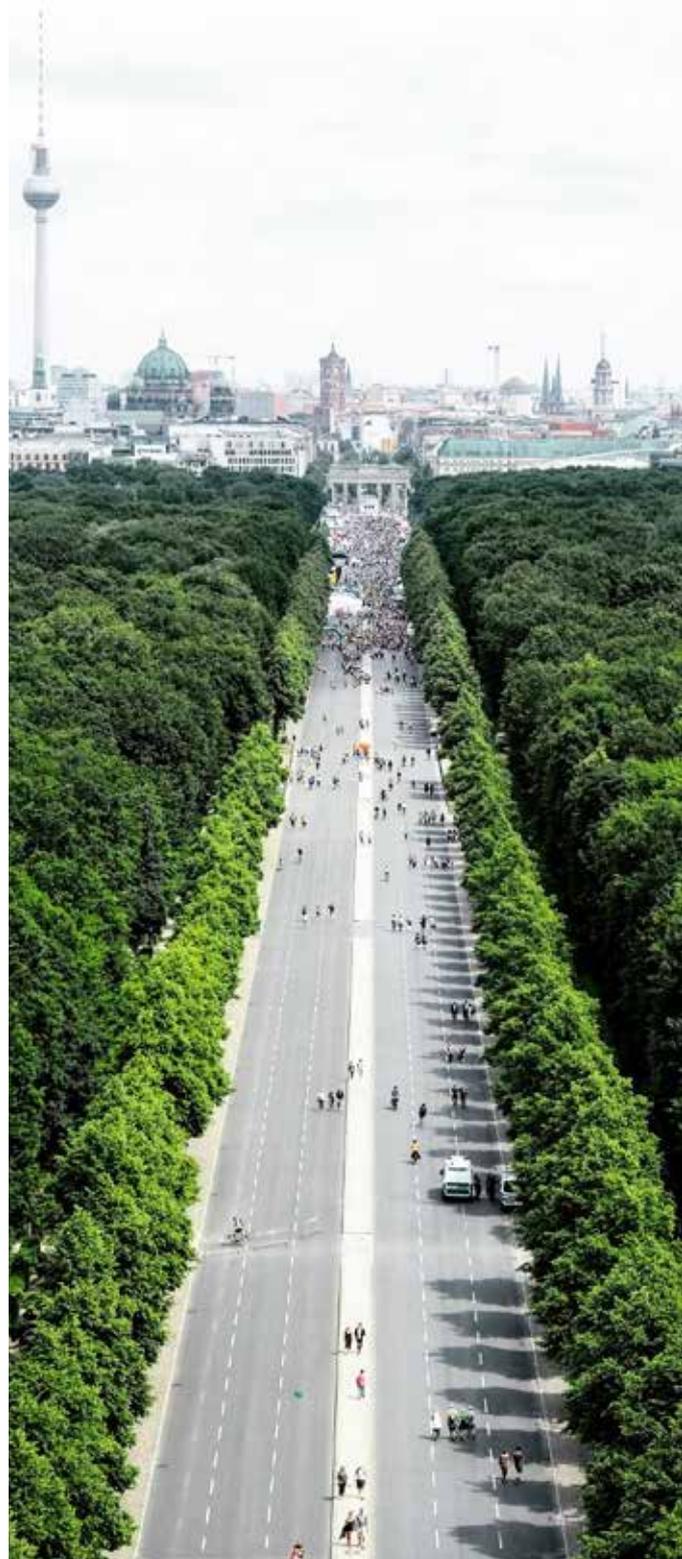
Десять главных критериев выбора поставщика управляемых услуг

Стремясь ускорить цифровую трансформацию, многие организации внедряют новые технологии: облачные вычисления, мобильные технологии, аналитику. Все более широкое распространение этих технологий приводит к появлению не имеющих аналогов многообразных и сложных информационных сред, в которых используются различные модели предоставления услуг, многочисленные поставщики, процессы и данные. Если принять во внимание ограничение и даже снижение расходов на ИТ, негибкие ИТ-системы и рост управленческих расходов, то на улучшение ситуации рассчитывать не приходится. Многие организации, пытающиеся управлять такими сложными гибридными средами, просто не в состоянии реализовывать свои планы цифровой трансформации, которые требует их бизнес.

В результате организации – от малых до крупных – пересматривают свои стратегии, пытаются понять, могут ли ИТ-услуги, которые они разрабатывают и предоставляют, стать более доходными, рентабельными и эффективными, если их будет предоставлять поставщик управляемых услуг.

Управляемые услуги предоставляют обширные возможности ИТ-организациям, позволяя им сосредоточиться на более важных для бизнеса вопросах и заняться стратегическими задачами и видами деятельности. Облачные решения расширяют возможности выбора, открывая большой потенциал для преобразования ИТ-организаций.

Потенциальные преимущества управляемых услуг могут быть реализованы при правильном выборе поставщика – вы должны быть уверены в том, что он способен предоставить квалифицированных специалистов, процессы и ресурсы, которыми не располагает ваша организация. Оценку поставщиков управляемых услуг следует проводить по 10 критериям, приведенным ниже, – они помогут вам принять взвешенное решение.



# 1 Высокая квалификация и богатый опыт

Любой поставщик управляемых услуг должен, как минимум, иметь сертифицированные навыки, выходящие за рамки сопровождения операционных систем и управления готовностью. Спросите его об уровне экспертизы в области управления изменениями, виртуализацией, высокой доступностью, промежуточным программным обеспечением и базами данных, технологиями многоканальных сетей, кросс-платформенной интеграцией, мобильным доступом, безопасностью и, конечно, облачными средами (как общедоступными, так и частными). Также узнайте о возможности масштабирования и наличии персонала соответствующей квалификации, о том,

как организована работа специалистов, каким образом происходит обмен знаниями и распространение передового опыта. Поставщик управляемых услуг должен быть экспертом по всем моделям доставки и по продуктам различных разработчиков – не только по управляемым услугам и облачным решениям, но и по традиционным ИТ-технологиям и стратегическому аутсорсингу. Тогда поставщик сможет помочь вам реализовать интегрированную стратегию на базе нескольких источников – собственных ресурсов, управляемых услуг, аутсорсинга и облачных технологий, – структурированную для выполнения задач вашей организации.

## 41 %

компаний отмечают, что для полного перехода на хостинг и облачные услуги им не хватает опытных специалистов по платформам.<sup>1</sup>

Как ваша организация решает вопрос необходимости специалистов для управления гибридной облачной средой?

Перевод кадров с нужной квалификацией из других ИТ-подразделений

Обучение имеющихся сотрудников новым навыкам управления облачными средами

Найм новых специалистов с нужной квалификацией

Практически нет планов по закрытию потребности в специалистах или навыках

Прочее

## 2 Проактивный технологический подход

Выясните, ориентирован ли поставщик услуг на “латание дыр” или сознательно выбирает проактивный подход, в котором главное место отводится предупреждению неполадок и непрерывному совершенствованию. Выходит ли потенциальный поставщик за рамки простого мониторинга и управления устройствами? К примеру, применение сложных технологий, таких как расширенная аналитика, помогает предотвратить инциденты благодаря анализу моделей отказов на разных платформах и в разных процессах. Это дает заказчику информацию о возможных проблемных

участках, а поставщику управляемых услуг – направления, где необходимы улучшения. Ищите технологии, которые предоставляют такие возможности, как сложные механизмы оповещения, автоматическая классификация рабочей нагрузки и определение приоритетов, автоматическая эскалация инцидентов и ликвидация аварий и их последствий.

Посмотрите видео, чтобы узнать, как компании Sysco удалось повысить время бесперебойной работы сервера более чем на 50 % с помощью облачной автоматизации.

Согласно IDC, американские компании показывают в среднем около

**20 %**  
экономии при автоматизации услуг сторонних специалистов.<sup>2</sup>

IBM & Sysco

A video thumbnail showing a person in a dark suit sitting at a table with a glass of amber liquid. The text 'IBM & Sysco' is overlaid in white, with a play button icon in the center.

Delivering with IBM Cloud Automation Services

# 3 Соответствие передовому отраслевому опыту и стандартам ITIL

Для создания более надежной ИТ-инфраструктуры высокой доступности важнее всего оптимизировать управление ИТ. Развертывание новых решений и услуг, которое раньше занимало месяцы, теперь должно происходить за считанные дни. Такие ожидания, породившие постоянный спрос на услуги, оказывают колоссальное давление на ИТ-специалистов. Поставщик услуг должен применять передовой отраслевой опыт для управления вашими ИТ-ресурсами – в частности, ориентироваться на подход

ITIL к управлению ИТ-услугами. Передовые методы ITIL (библиотека инфраструктуры информационных технологий) охватывают управление неполадками, инцидентами, событиями, изменениями, конфигурациями, инвентаризацией, доступностью ресурсов и производительностью, а также отчетностью. Важно также проанализировать лучшие наработки по переходу от внутренней системы предприятия к системе управления поставщика.



# 4 **Согласованные процессы, управление экспертизой и понимание услуг в целом**

Непрерывность оказания услуг строится на согласованных процессах, которые четко заданы сценарием и применяют воспроизводимую методику. Ваш поставщик услуг должен быть готов предоставить образцы документации по политикам и процессам и объяснить, каким образом они реплицируются на несколько сервисных центров и офисов компании. Также поставщик услуг должен иметь систему управления экспертизой, которая позволяет всем сотрудникам, практически независимо от их местонахождения, иметь доступ к ретроспективной информации о неполадках и способах их устранения.

Большое значение имеет то, каким образом поставщик услуг предоставляет вам информацию о работоспособности вашей инфраструктуры и производительности управляемых сервисов. Ищите безопасный веб-портал, который объединяет связанные услуги в единую информационную панель с возможностью доступа к отслеживанию услуг в режиме реального времени, интерактивным инструментам для управления услугами и гибким возможностям создания отчетов.

Посмотрите видео, чтобы узнать, как это может изменить ваш бизнес.

## 41 %

организаций планируют в 2018 году выделять больше средств на управляемые услуги.<sup>3</sup>

## IMI MPaaS

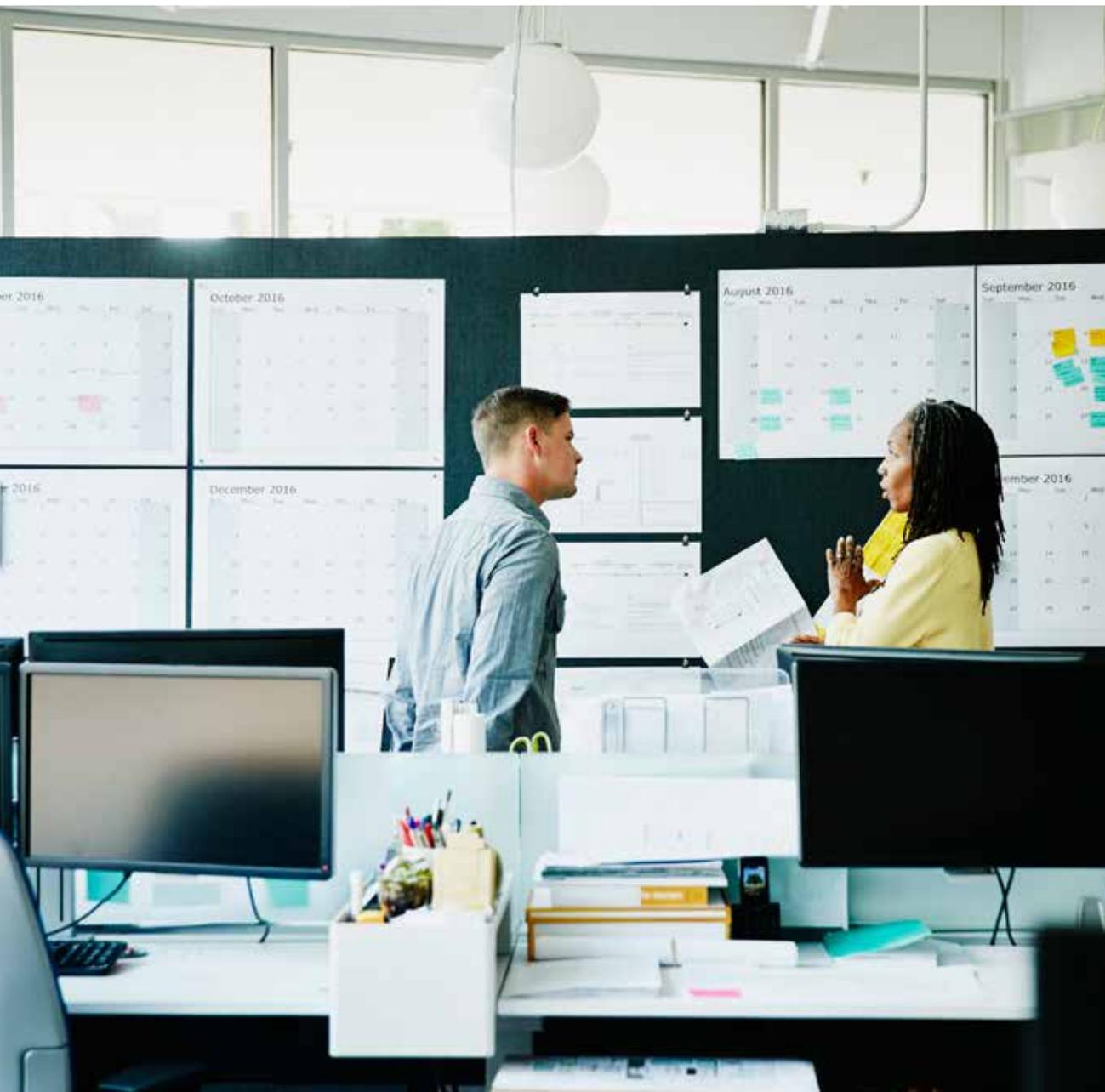


# 5 Поддержка мультиоблачных сред разных поставщиков и тесное сотрудничество

Современные ИТ-инфраструктуры обычно представляют собой неоднородные гибридные среды, в составе которых имеются обычные ИТ-ресурсы: оборудование, программное обеспечение, сетевые продукты – и облачные среды (как общедоступные, так и частные) различных поставщиков. Поставщик услуг должен иметь, как минимум, успешный опыт работы с гибридными мультиоблачными средами различных поставщиков и, что еще важнее, сотрудничать с ведущими поставщиками,

чтобы обеспечить доступность на текущем этапе, понимать направления развития продуктов и быть готовым к появлению новых технологий. Поставщик услуг должен уметь выступать в качестве посредника: он будет помогать вам планировать, покупать у поставщиков технологий, реализовывать и применять облачные модели, которые лучше всего подойдут для вашего бизнеса.

[Посмотрите вебинар об управляемых услугах в общедоступном облаке.](#)



# 6 Стабильное глобальное предоставление услуг, с опциями использования локальных ресурсов

Выбор поставщика управляемых услуг с глобальными возможностями позволяет компаниям любых размеров создать условия для развития и расширения в современной экономике. Глобальные возможности оказания услуг дают множество преимуществ: быстрое внедрение в новых офисах, способность эффективно управлять проектами заказчиков, охватывающими операции в нескольких странах, поддержка национальных языков для филиалов или дочерних компаний, нахождение ресурсов

и данных в другой стране для выполнения нормативно-правовых требований. Узнайте, использует ли поставщик услуг стандартные процессы оказания услуг во всех местных офисах, как организованы и как взаимодействуют группы, работающие из нескольких офисов.

[Подробнее о повышении эффективности бизнеса с помощью интегрированной, управляемой гибридной инфраструктуры.](#)



# 7 Соглашения об уровнях обслуживания на основе производительности

Огромным преимуществом управляемых услуг является то, что ответственность за результат несет поставщик услуг. Обращайте больше внимания на то, как работает поставщик услуг, чем на то, как оказывается услуга. В этом случае поставщик услуг будет заниматься инновациями, стремиться к улучшению предоставляемых услуг и снижать расходы к обоюдной выгоде сторон. В свою очередь, поставщик услуг должен

быть готов к выполнению договорных обязательств по уровню обслуживания и к применению финансовых санкций или других форм ответственности, если соглашения об уровне обслуживания (SLA) не будут выполнены.

Посмотрите видео о том, как облачная автоматизация способна повысить готовность ИТ, уровни обслуживания и эффективность оказания услуг.

Согласно IDC, предприятия предпочитают поставщиков, применяющих автоматизацию для сокращения времени ответа на запросы пользователей или покупателей

20%<sup>4</sup>



# 8 Широкий портфель управляемых услуг, соответствующий вашей бизнес-модели

Вам потребуется гибкость, чтобы добавлять управляемые услуги без ненужных расходов и усложнения своей стратегии привлечения ресурсов. Многие организации пришли к пониманию того, что фрагментация услуг – использование многочисленных поставщиков управляемых услуг – усугубляет разрозненность и мешает гибкости. Чтобы сохранить гибкость в будущем, убедитесь, что потенциальный поставщик предлагает широкий набор управляемых услуг: от управления инфраструктурой, управляемой безопасностью, устойчивости, мобильности и других ИТ-сервисов до управляемого хостинга и облачных технологий.

Кроме того, ищите поставщика, который проявляет гибкость в ведении бизнеса с вами, например, оставляет возможность сохранить имеющееся оборудование и, если это необходимо, – имеющиеся процессы.

[Интегрируйте и более эффективно используйте гибридную облачную и традиционную ИТ-инфраструктуру благодаря хостингу и управляемым облачным сервисам.](#)



# 9 Прогноз развития технологий и путь к инновациям

В условиях, когда стратегическое партнерство становится все более распространенным, важно учитывать влияние отношений с поставщиком не только на результаты работы предприятия, но и на бизнес-модель компании в целом и ее корпоративную культуру. Если инновации и преобразования являются важнейшими компонентами вашей бизнес-стратегии, что полезного может добавить к этому будущий поставщик управляемых услуг? Имеются ли у него специализированные знания и опыт, которые способны показать, каких изменений следует ожидать в технологиях или на рынке?

Какие конкурентные преимущества вы могли бы получить, наладив сотрудничество с научно-исследовательским отделом и с разработчиками поставщика? Каким образом квалификация, ресурсы, сфера влияния и партнерская сеть поставщика помогут вам разрабатывать новые бизнес-модели или выходить на новые рынки?

[Ускорение разработки и модернизации приложений с помощью революционной платформы для создания облачных приложений.](#)



# 10 Финансовая стабильность и репутация

Стабильность финансового положения поставщика имеет важнейшее значение для всех компаний независимо от того, предполагают ли они использовать управляемые услуги только на первом этапе для старта или будут выстраивать долгосрочные отношения стратегического партнерства. Сегодня время присутствия поставщика услуг на рынке уже не может служить надежным показателем его

жизнеспособности в будущем. Полистайте годовые отчеты, ознакомьтесь с анализом доходности и поинтересуйтесь, какое мнение о нем сложилось в отрасли, что пишут ИТ-издания и какую оценку дают аналитики. Кроме того, попросите потенциальных поставщиков подтвердить свои заявления, предоставив отзывы заказчиков и количественные показатели результативной работы.



## Управляемые услуги

Как вы будете управлять растущим портфелем облачных услуг?  
Предлагаем 10 полезных советов.

 Щелкните, чтобы поделиться в Твиттере

## Гибридные ИТ

Сегодня 59 % предприятий реализуют стратегию применения гибридных облачных сред. А вы?

 Щелкните, чтобы поделиться в Твиттере



## Автоматизация

Не хватает времени? Автоматизация ИТ поможет сократить время ответа почти на 25 %

 Щелкните, чтобы поделиться в Твиттере

## Искусственный интеллект

Искусственный интеллект + автоматизация = конкурентное преимущество среди поставщиков управляемых услуг. Подробнее.

 Щелкните, чтобы поделиться в Твиттере

# Узнайте, как IBM может помочь упростить управление гибридной инфраструктурой.

Узнать подробнее



© Copyright IBM Corporation 2017. IBM, логотип IBM, ibm.com, Cloudant, Db2, IBM Watson и IBM Watson Analytics – товарные знаки IBM Business Machines Corp., зарегистрированные во многих странах. Названия других продуктов и услуг могут быть товарными знаками IBM или других компаний. Актуальный список товарных знаков IBM можно найти на веб-сайте “Copyright and trademark information” (Информация об авторских правах и товарных знаках) по адресу: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

1 451 Research. Voice of the Enterprise: Hosting & Cloud Managed Services, Organizational Dynamics – ежеквартальный консультативный доклад, 2 квартал. 2017 г. 2 Spiceworks. Отчет “2018 State of IT”, 2017 г. <https://www.spiceworks.com/marketing/state-of-it/report/> 3 IDC. Making the Leap from Labor-Centric to Cognitive Platform-Centric Service Delivery: The Productivity Challenge. 2017 г. 4 Spiceworks. Отчет “2018 State of IT”, 2017 г. <https://www.spiceworks.com/marketing/state-of-it/report/>

80012880-RURU-00