Jet Info

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Актуальный бизнес-стиль: аутсорсинг

№ 01 (222)/2012

Jet Info

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Издается с 1995 года

Редакция:

Дмитриев В.Ю.
vlad@jet.msk.su

Некрасова Н.А.
nekrasova@jet.msk.su

Шедова Е.Л.

Шкляева А.Л.
ashklyaeva@jet.msk.su

Верстка:
Кулешова Ю.В.

Корректура:
Андрушко О.Ю.

Над номером работали:
Ануфриев В.А.
Бочкарев В.Ю.
Гешель А.В.
Горбоконенко Е.А.
Панченко Ю.В.
Турлачев В.М.
Хафизов Т.И.
Чистов А.В.
Широков С.Ю.

Издатель:
Компания
«Инфосистемы Джет»

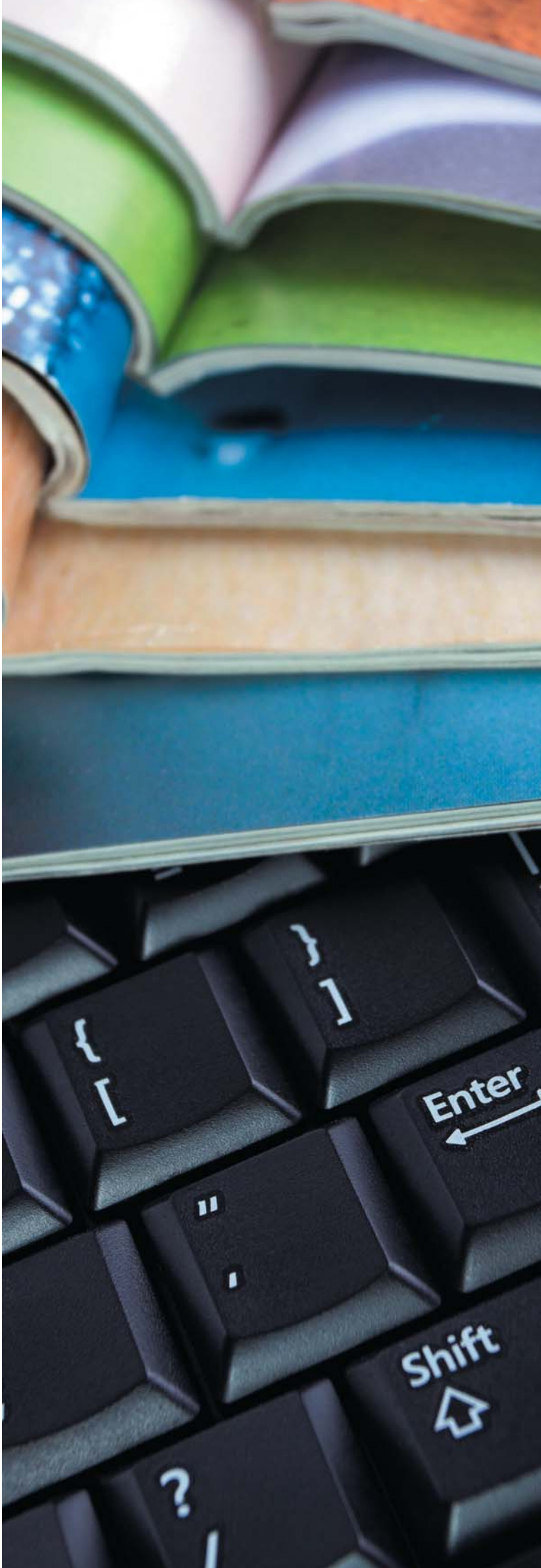
Контакты:
тел.: (495) 411-76-01
http://www.jetinfo.ru

От редакции

Сезон-2012 наш журнал открывает номером, посвященным достижениям и планам на ближайшее будущее Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет». За год, прошедший с момента выпуска предыдущего «сервисного» номера, многое изменилось: на рынке ИТ-аутсорсинга обозначились новые тренды, Сервисный центр расширил спектр предоставляемых услуг, у СЦ появилась программа лояльности. Обо всех этих новшествах и наметившихся тенденциях рынка Вы узнаете буквально из первых уст — от наших специалистов по сервису.

Удачного начала делового сезона-2012!

С уважением, Ваш JI



СОДЕРЖАНИЕ

Новости 5

Тема номера

О Сервисном центре от первого лица
(Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет») 8

ИТ-сервис: тенденции развития
(Владислав Ануфриев, руководитель направления по развитию аутсорсинга компании «Инфосистемы Джет») 11

Аутсорсинг бизнес-систем: pro без contra
(Юрий Панченко, заместитель директора Сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет») 14

Аутсорсинг СУБД – отдать, нельзя оставить
(Тимур Хафизов, руководитель группы Oracle Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»)
(Евгений Горбоконенко, эксперт группы Oracle Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет») 17

Принцип службы поддержки – преемственность опыта
(Владимир Бочкарев, заместитель директора Сервисного центра по сервису компании «Инфосистемы Джет») 20

Первые итоги программы лояльности СЦ, или Карты легли удачно
(Сергей Широков, руководитель Департамента продвижения и поддержки продаж СЦ компании «Инфосистемы Джет») 22

Наши проекты

Аутсорсинг ИТ-эксплуатации инфраструктуры, обеспечивающей работу кредитного конвейера, и системы резервного копирования КБ «Ренессанс Капитал» 24

Компания «Инфосистемы Джет» получила статус HP ServiceONE Specialist

Осенью 2011 года HP представила новую программу для партнеров по сервису. Ее участники имеют право предоставлять техподдержку в рамках HP Care Pack.

HP Care Pack — это пакет сервисных услуг, расширяющий условия стандартной гарантии на оборудование и программное обеспечение вендора. При этом набор сервисов зависит от пожеланий клиента: техподдержка может быть как круглосуточной, так и по рабочим дням, сам пакет может действовать в течение одного года или нескольких лет, параметры SLA (Service Level Agreement, Соглашение об уровне услуги) также могут быть разными.

В ноябре компания «Инфосистемы Джет» стала партнером HP по сервису в статусе «Специалист». Интегратор получил право осуществлять сервисные работы в рамках поставляемых пакетов HP Care Pack и проводить инсталляции оборудования от лица вендора.

«Клиенты зачастую уделяют большое внимание подобным статусам при выборе подрядчика, ведь их получение свидетельствует о высокой квалификации специалистов интегратора и

высоких результатах продаж, — комментирует **Александр Онищенко, старший менеджер группы сопровождения продуктов и услуг Сервисного центра компании "Инфосистемы Джет"**. — *Мы готовы обеспечивать поддержку продуктов HP на уровне самого производителя».*

В Росбанке развернута единая система управления персоналом

Росбанк, компания «Инфосистемы Джет» и представительство Oracle завершили тиражирование системы управления персоналом Oracle Human Capital Management (HCM) во всех филиалах региональной сети банка (54 филиала и операционных офиса в 70 регионах РФ). Проект позволил обеспечить централизованное хранение данных в единой системе кадрового и табельного учета и организовать процесс получения консолидированной информации о более чем 20 тыс. сотрудников.

Начиная с 2006 г. в головном офисе Росбанка функционирует система на основе приложений Oracle HCM, входящих в комплекс Oracle E-Business Suite. Она объединяет кадровые данные о более чем 4500 сотрудников банка. В 2010 г. было принято решение о тиражировании системы на всю региональную сеть Росбанка. Инициатором выступил Департамент организационного развития персонала банка. Необходимо было объединить данные о сотрудниках в единой кадровой системе. Перед исполнителем ставились задачи миграции кадровых данных из нескольких разрозненных систем и проведения дистанционного обучения пользователей работе с системой. В результате победы в проведенном тендере к проекту приступили специалисты компании «Инфосистемы Джет», обладающие опытом внедрения и развертывания систем на основе Oracle E-Business Suite.

Проект реализован на платформе Oracle E-Business Suite с использованием модулей Oracle «Управление персоналом», Oracle «Заработная плата» и Oracle «Табельный учет». В ходе проекта была разработана и реализована методика миграции и выверки кадровых данных из различных систем. Вся региональ-

ная сеть банка стала работать в единой системе кадрового и табельного учета, что позволило оптимизировать ряд бизнес-процессов. Благодаря реализации проекта банк получил возможность централизованно осуществлять мониторинг и управлять такими процессами, как анализ нужд подразделений в кадровых ресурсах, анализ движения персонала, а также применять единую систему расчета заработной платы и анализировать эффективность использования фонда оплаты труда. Ранее данные процессы контролировались на уровне самих подразделений сети.

«Этот масштабный проект охватил несколько десятков подразделений банка, сотни специалистов. Для контроля его реализации и оперативного решения всех вопросов был создан Управляющий комитет из представителей банка и наших специалистов, — добавляет

Ярослав Третьяков, начальник управления HR-систем Департамента прикладных финансовых систем компании "Инфосистемы Джет". — *Четкое распределение ролей, постоянное взаимодействие со специалистами банка и полное взаимопонимание позволили принимать оперативные и обоснованные с точки зрения бизнеса решения, а также завершить проект в планируемые сроки».*

«Мы рады поздравить Росбанк с успешным завершением проекта. Он имеет принципиальное значение для организации такого масштаба и территориальной распределенности, — отмечает **Ольга Беловолова, Директор департамента бизнес-приложений, Oracle СНГ**. — *Создание единой корпоративной системы, объединившей все филиалы, переводит управление персоналом в банке на качественно новый уровень. Приятно добавить, что наши решения позволили совершенно по-новому посмотреть и организовать традиционные бизнес-процессы в Росбанке, что дает компании дополнительные преимущества, среди которых создание выделенного Shared Service Center, который будет отвечать за реализацию функций кадрового делопроизводства и расчета заработной платы для всех подразделений и филиалов банка».*

Компания «Инфосистемы Джет» интегрировала «Красную Кнопку» ProLAN с решениями BMC и HP

Компания «Инфосистемы Джет» завершила интеграцию «Красной Кнопки» ProLAN с BMC Remedy Service Desk и HP Service Manager. Комплексное решение обеспечивает рост производительности труда сотрудников службы Service Desk и позволяет значительно сократить потери рабочего времени пользователей ИТ.

Продукт российской компании ProLAN «Красная Кнопка» позволяет регистрировать инциденты на рабочем месте пользователя ИТ нажатием определенной комбинации клавиш. При этом в Service Desk автоматически передается информация, достаточная для регистрации, квалификации, диагностики и маршрутизации инцидентов в соответствующую группу поддержки.

«В проектах мы часто сталкиваемся с потребностями заказчиков увеличить эффективность работы ИТ-службы в условиях роста нагрузки и сохранения численности персонала, — ком-

ментирует **Алексей Николаев, руководитель Департамента систем управления компании "Инфосистемы Джет".** — *Отвечая потребностям рынка, мы задумали разработать комплексное решение, которое позволило бы существенно облегчить жизнь как специалистам ИТ-службы, так и пользователям — сотрудникам всех других подразделений. Проанализировав рынок, мы остановили свой выбор на "Красной Кнопке" ProLAN, наиболее полно соответствовавшей поставленной задаче».*

Разработка осуществлялась в демо-лаборатории компании

«Инфосистемы Джет» в сотрудничестве со специалистами ProLAN. Решение значительно сокращает время закрытия инцидентов. Например, по итогам пилотного проекта в одном из московских банков время закрытия инцидентов снизилось на 30%, а процент инцидентов, закрываемых на первой линии поддержки, увеличился на 75%.

Кроме того, решение позволяет сократить трудозатраты офисного персонала, связанные с обращением в службу поддержки пользователей, а также повышает лояльность пользователей ИТ-услуг, так как они получают простой и психологически более комфортный способ обращения за помощью.

«Интеграция открыла перед решением "Красная Кнопка" рынок крупного бизнеса, где HP Service Manager и BMC Remedy являются корпоративными стандартами. Именно в крупных компаниях, как правило, запрещено использование средств удаленного доступа к компьютерам пользователей, что существенно усложняет диагностику инцидентов. Поэтому использование "Красной Кнопки" в таких компаниях будет наиболее эффективным», – отметил **Сергей Юдицкий, генеральный директор компании ProLAN**.

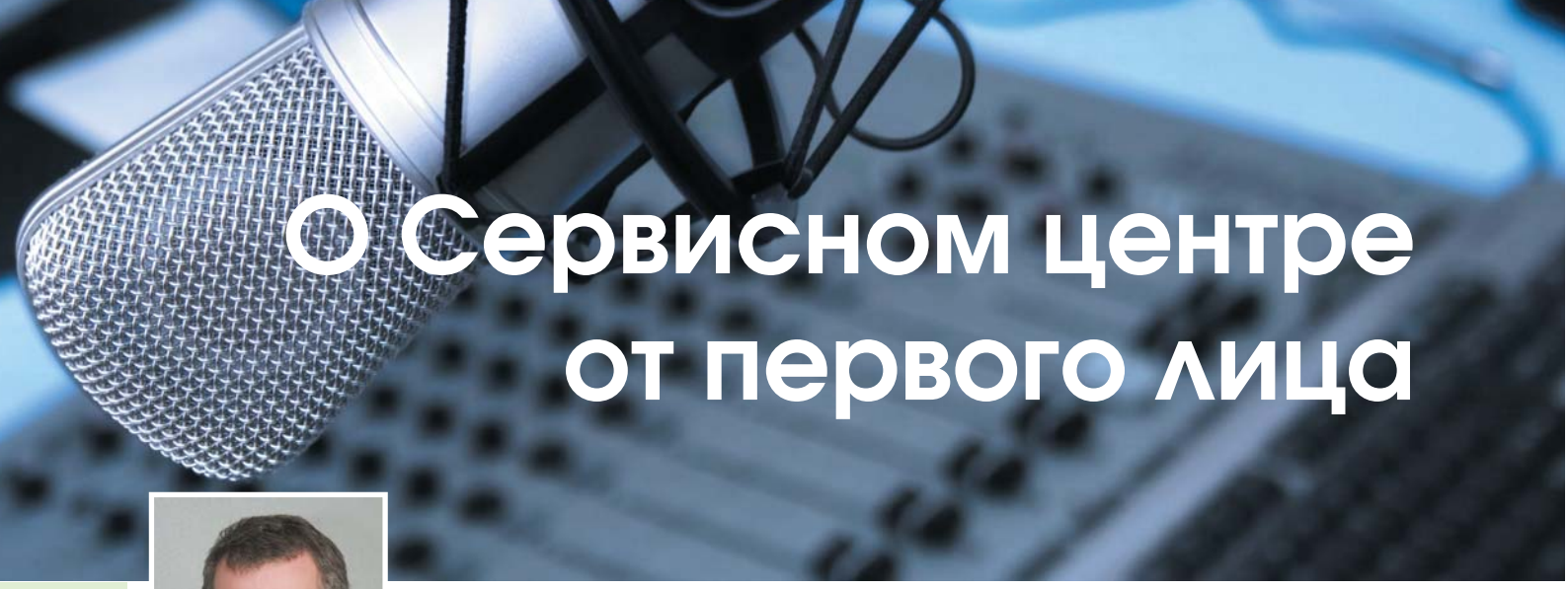
Новая версия файлового шлюза Hitachi Data Ingestor

Корпорация Hitachi Data Systems (HDS), дочернее предприятие Hitachi, Ltd., представила обновленную версию Hitachi Data

Ingestor (HDI) – файлового шлюза, позволяющего работать с хранилищем неограниченной емкости без резервного копирования. Расширенные возможности адаптера призваны обеспечить организациям упрощение и ускорение перехода на «облачные» технологии.

С новыми функциями совместного использования контента, восстановления файлов и миграции данных с NAS обновленная версия HDI позволяет предоставлять распределенным пользователям ИТ, например, удаленным офисам и филиалам, а также пользователям «облачных» сервисов решения по хранению данных, способные прозрачно масштабироваться и избавляющие от необходимости выполнять резервное копирование. Работающий в комбинации с платформой Hitachi Content Platform (HCP) – с хранилищем контента, – шлюз HDI развертывается на минимальной площади или может использоваться в виде виртуального устройства, направляющего данные от граничных к центральным элементам инфраструктуры. Использование шлюза позволяет клиентам легко и эффективно перемещать данные в «облако».

Компании ищут пути для уменьшения затрат, сложностей и рисков, связанных с наблюдающимся сейчас бурным ростом объемов неструктурированных данных, в частности – при предоставлении ИТ-сервисов географически распределенным подразделениям или пользователям «облака». Комбинация HDI и HCP – интегрированное решение, которое позволяет значительно уменьшить стоимость и сложность предоставления ИТ-сервисов удаленным офисам и филиалам и может использоваться организациями, создающими инфраструктуру частного «облака», или провайдерами услуг, которым требуется стандартный шлюз, облегчающий переход к «облачным» технологиям.



О Сервисном центре от первого лица

Российский рынок ИТ-услуг продолжает динамично развиваться. Возникают новые тренды, смещаются акценты, компании все чаще начинают смотреть в сторону аутсорсинга бизнес-систем. Все это время активным участником и одним из законодателей тенденций рынка являлась компания «Инфосистемы Джет». В минувшем году Сервисному центру компании исполнилось 18 лет. О том, чего удалось достичь за эти годы, как можно охарактеризовать тенденции развития ИТ-аутсорсинга в России и в чем состоят неизменные принципы работы СЦ, мы беседуем с ***Андреем Гешелем, директором Сервисного Центра****.*

J.I.: В прошедшем году Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» отметил свое 18-летие. Какие этапы истории подразделения являются для СЦ узловыми?

А.Г.: Да, мы отпраздновали эту дату, и нужно сказать, что число «18» значительно даже для человека, не говоря о компании. За этот срок мы сделали многое: прошли путь от инженерного отдела по технической поддержке до полноценного сервис-провайдера по оказанию услуг аутсорсинга службы ИТ-эксплуатации.

Каждый наш шаг, каждая ступень развития неразрывно связаны с нашими клиентами, мы работаем для них и предлагаем в нашем портфеле услуг то, что действительно востребовано на ИТ-рынке.

Значимых событий в жизни СЦ, конечно, много. И чтобы рассказать обо всех из них, не хватит места в журнале. Поэтому назовем три основные вехи (не включая зарождение самого СЦ, конечно). Первая — это открытие наших филиалов. Динамика расширения компании и потребность регионов в услугах привела в начале 2000-х годов к необходимости открытия филиалов по всей России и странам СНГ. Сейчас у нашей компании 10 филиалов, не включая многочисленные «вахты», подразумевающие присутствие наших инженеров на региональных площадках клиентов без открытия филиалов. На данный момент мы можем оказывать сервисные услуги от Калининграда до Хабаровска в необходимом режиме.

Вторая веха — заключение в 2005 году контракта на аутсорсинг вычислительного комплекса для программы лояльности МАЛИНА. На тот момент это был один из первых в России проектов по аутсорсингу такого масштаба. Мы уложились в жесткие сроки по развертыванию ИТ-инфраструктуры и оказали значительную поддержку команде, осуществлявшей внедрение прикладной системы. Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» уже более 5 лет осуществляет управление и обслуживание ИТ-инфраструктуры для программы МАЛИНА. Мы гордимся, что одними из первых на российском ИТ-рынке реализовали такую услугу и продолжаем находиться в авангарде предоставления высокоуровневых сервисов.

Третья — это внедрение в СЦ в 2006—2008 гг. двух промышленных систем: обработки запросов и мониторинга. Наша система обработки запросов на базе BMC Remedy — крупнейшая в Европе. Это не только автоматизированная система приема и ведения запросов, но и мощный инструмент для автоматизации бизнес-процессов, который позволяет сделать наш сервис более прозрачным и качественным.

Система мониторинга — наша гордость. Разработанная на базе продуктов BMC и HP, она позволяет получать информацию о работоспособности систем клиентов в режиме реального времени. Анализируя поступающие с ее помощью данные в нашем Центре удаленного мониторинга, можно не только оперативно реагировать на инциденты, но и предотвращать их, проактивно корректируя систему на основе полученной информации. Система мониторинга пользуется большой популярностью в аутсорсинговых схемах, так как позволяет обеспечить высокую доступность информационных сервисов наших клиентов.

J.I.: Послекризисный рынок ИТ-услуг продолжает динамично развиваться. Как Вы оцениваете достижения Сервисного центра в 2011 году?

А.Г.: Год выдался напряженным, но интересным. Объем наших услуг только увеличился — как в количественном (по объему), так и в качественном плане (вид и содержание востребованных услуг). Показательно, что значительно выросла доля высокоуровневых сервисов: экспертных работ и аутсорсинга ИТ-эксплуатации.

Из того, о чем можно говорить: расширены контракты на аутсорсинг службы ИТ-эксплуатации информационных систем SAP и Siebel в «М.Видео» и инфраструктуры кредитного конвейера в КБ «Ренессанс Капитал». Также взята на обслуживание одна из первых Oracle Exadata в России. Конечно, приятно, что обслуживанием этого передового решения занимается именно наш СЦ.

Мы запустили несколько новых услуг, среди которых «перемещение оборудования ЦОД» и «обслуживание оборудования после окончания срока службы». Анализ по итогам года показал, что услуги востребованы как текущими, так и новыми клиентами.

J.I.: Не секрет, что рынок ИТ-услуг в России представлен большим количеством крупных, средних и мелких интеграторов. И все они стараются заинтересовать клиента. Чем СЦ выделяется на общем фоне, чем вы заинтересовываете заказчиков?

А.Г.: Прежде всего, индивидуальным подходом и передовыми решениями в области предоставления услуг. Мы — один из немногих интеграторов (по некоторым вендорам — единственный), кто может и берет на себя очень серьезные обязательства по времени восстановления работоспособности систем. Это касается как технической поддержки (время простоя измеряется часами), так и аутсорсинга (минутами). И прошедшие годы показывают, что подход выбран правильно: мы исполняем наши обязательства, а клиент получает уникальные и крайне нужные ему услуги.

J.I.: Какие важные нюансы при предоставлении высокоуровневых услуг Вы можете указать из практики СЦ?

А.Г.: Как показывает опыт многочисленных аутсорсинговых контрактов, практически невозможно просто прийти к клиенту и зак-

Рис. 1. Филиалы и представительства компании «Инфосистемы Джет»

лючить договор на предоставление услуг. Слишком ценное для своего бизнеса передает клиент «на сторону», поэтому даже при заключении «правильного» SLA и отличном портфеле продуктов потенциальный исполнитель в большинстве случаев обязан предварительно показать себя в деле, причем с лучшей стороны. Все высокоуровневые услуги — это услуги, развивающиеся/эволюционирующие в процессе сотрудничества. Только проверенный временем партнер может стать аутсорсером. И большинство наших контрактов именно такие.

J.I.: Существуют ли устойчивые тенденции, касающиеся востребованности тех или иных аутсорсинговых услуг?

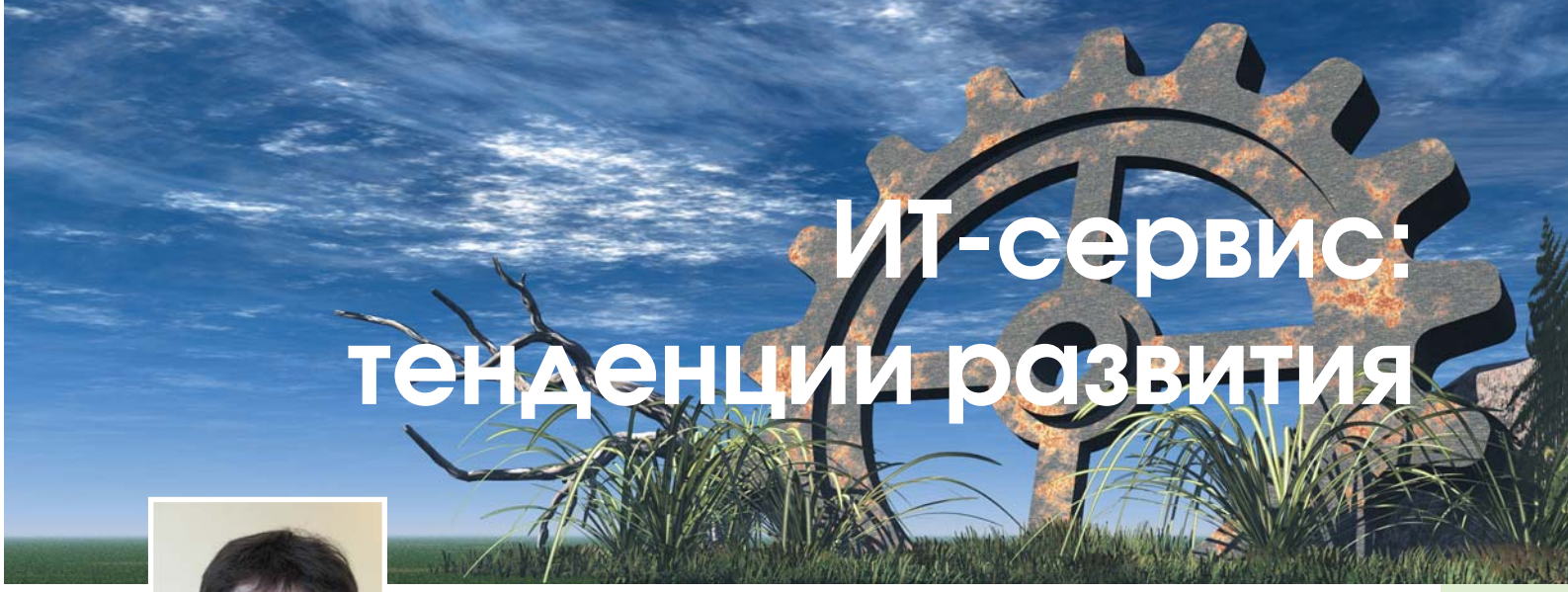
А.Г.: В последнее время заказчики стали переводить на аутсорсинг не отдельные куски эксплуатации ИТ-инфраструктуры, а логические пулы, обеспечивающие ту или иную бизнес-задачу. Например, на обслуживание передается не несколько отдельных серверов и операционных систем как конфигурационных единиц, а целиком программно-аппаратный комплекс, который обеспечивает предоставление определенного инфраструктурного или прикладного сервиса — почты, ERP, других систем. Доступность определяется именно «на выходе» этого комплекса. Что происходит «внутри», клиента не волнует — это не его профильная деятельность, ему интересно получать корректную законченную услугу. Пожалуй, это основной тренд: клиенты запрашивают услугу по обеспечению работоспособности сервиса, но не хотят знать, как она реализуется и что для этого нужно. Думаем, это правильно: решение специализированных задач нужно доверить профессионалам.

J.I.: Насколько российские компании готовы отдавать вовне «самое сокровенное» — обслуживание бизнес-систем? Какие факторы влияют на принятие этого решения?

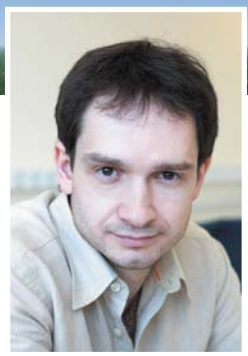
А.Г.: Как говорилось ранее, это возможно и вполне логично. И у нас есть реальные примеры: не так давно состоялся пресс-завтрак с «М.Видео» на аналогичную тему. Но это возможно только между проверенными годами партнерами. Сервис-провайдеру «с улицы» откажет практически любая российская компания. Специфика постсоветского рынка накладывает серьезный отпечаток, хотя мы потихоньку двигаемся в сторону Запада. В итоге, несмотря на прописанные формальные условия по рискам и штрафам за неисполнение обязательств, заказчику выгоднее минимизировать эти риски выбором проверенного партнера, нежели позднее доказывать свою правоту в суде и, к сожалению, бороться с потерей прибыли и репутации при простое бизнес-систем.

J.I.: Какие направления услуг Вы считаете наиболее перспективными в ближайшем будущем?

А.Г.: Во-первых, аутсорсинг эксплуатации бизнес-систем. И, конечно, «облака» со всеми своими противоречиями. К сожалению, о последних сейчас больше говорят, нежели делают, но это неизбежное зло модных тем. Через несколько лет предоставление услуг по такой схеме станет нормой и вполне рабочей моделью. Примерно так же, как было 5—7 лет назад с аутсорсингом.



ИТ-сервис: тенденции развития



Владислав Ануфриев,
руководитель направления по развитию аутсорсинга
компании «Инфосистемы Джет»

Одна английская фирма попросила П.Л. Капицу ликвидировать неполадки в новом электродвигателе, который по неизвестным причинам отказывался действовать. Капица внимательно осмотрел двигатель, потом попросил принести молоток. Подумав, он ударил по нему молотком, и – о чудо! – электродвигатель заработал. За эту консультацию фирма заранее заплатила Капице 1000 фунтов.

Представитель фирмы, увидев, что дело решилось в несколько минут, попросил Капицу письменно отчитаться за полученную сумму. Капица написал, что удар молотком по двигателю он оценивает в 1 фунт, а остальные 999 фунтов заплачены ему за то, что он безошибочно знал, в какое место надо ударить.

А.В. Хуторской, Л.Н. Хуторская, «Увлекательная физика»

За прошедшие годы ситуация на ИТ-рынке изменилась, и сегодня оказание услуг стандартной технической поддержки вендоры зачастую стараются оставить в своей компетенции и уходят от схемы привлечения для этих целей своих сервисных партнеров. Это вынуждает системных интеграторов искать дополнительные возможности для развития — концентрироваться на расширенном сервисном обслуживании. Тут необходимо действовать в соответствии с олимпийским принципом «быстрее, выше, сильнее». Как это выглядит на практике: интегратор обеспечивает поддержку в том режиме или с теми опциями, которые необходимы клиенту, но в то же время не включены или не могут быть включены в поддержку вендора. Это может быть круглосуточная поддержка по всем уровням инцидентов, оперативный выезд инженеров на «место происшествия» при обслуживании ПО, обслуживание мультивендорных систем, интеграция в существующий комплекс и т. п.

Таким образом, со временем функции интегратора сместились в сторону успешного решения именно интеграционных задач любой сложности. Например, типична ситуация, когда в Центре обработки данных клиента установлено оборудование нескольких вендоров и велика вероятность возникновения проблем на стыке нескольких производителей. В этом случае оптимально привлечь системного интегратора, обладающего компетенциями для разрешения пограничного вопроса, чем тратить время и

ресурсы на самостоятельное нахождение узкого места.

Современный рынок привел к необходимости следующего шага в развитии сервисов по построению и обслуживанию систем — предоставления именно экспертных и высокотехнологичных услуг, то есть тех услуг, которые крайне востребованы, при этом их сложно получить «из одних рук». Например, в компании осуществляется миграция на новую версию программного обеспечения Oracle и на другую аппаратную платформу. Ее специалисты хотят получить гарантии корректной работы всех систем после завершения миграции. В этом случае проще доверить эту работу интегратору, который проделывал подобную процедуру неоднократно и имеет успешный опыт выполнения таких проектов. В итоге клиент получит возможность корректного проведения изменений в своей системе с заведомо предсказуемым результатом работ.

Одна из самых высокотехнологичных ИТ-услуг на текущий момент — аутсорсинг ИТ-эксплуатации. Ситуация здесь за последнее время также претерпела значительные изменения. Был период, когда его воспринимали чуть ли не как присвоение куска хлеба в голодный год. Но сегодня строить конструктивный диалог о передаче ИТ-инфраструктуры на обслуживание внешнему исполнителю со многими компаниями стало проще. Пришло понимание, что, используя в своем бизнесе аутсорсинг, компания оптимизирует свою деятельность, и это просто еще один из инструментов ИТ-руководителя.

Вопросы безопасности, одно лишь упоминание о которых когда-то блокировало дальнейшие переговоры, также перестали быть камнем преткновения. Конечно, мы еще сталкиваемся с подобными опасениями, но преимущества новых возможностей всё чаще склоняют чашу весов в пользу ИТ-аутсорсера.

Можно смело сказать, что сегодняшний тренд ИТ-рынка — это аутсорсинг ИТ-эксплуатации прикладных систем (например, SAP, Siebel и т. д.). Разумеется, велика доля и классического направления — аутсорсинга ИТ-инфраструктуры, но для бизнеса важны именно прикладные системы — то, что обеспечивает работу бизнес-систем, и всё, что с этим связано. А инфраструктура — серверы, массивы и прочее «железо» — лишь неизбежный довесок, который необходим для запуска приложений. И российские компании сегодня дозрели до передачи «своего сокровенного» «чужим» специалистам. Без доверия к нам как партнерам это было бы невозможно. И зачастую денежная сторона тут не так важна, как репутация на рынке самого поставщика ИТ-услуг. Можно предложить заказчику цену на услуги ниже себестоимости планируемых работ и получить отказ.

Одна из ипостасей аутсорсинга — организация и предоставление «облачных» услуг. Фактически этот принцип получения ИТ-сервисов представляет собой разновидность традиционного аутсорсинга. Публичные и частные «облака» отличаются друг от друга, прежде всего, степенью ответственности их владельцев. В случае публичной cloud-среды работает принцип Макдональдса: ты можешь пользоваться услугами из «облака», и качество таких услуг может быть в целом достаточно неплохим. Но при этом отсутствуют серьезные гарантии безопасности и непрерывности предоставления сервисов, зачастую не соблюдаются требования регуляторов по работе с данными. Если же тебя не устраивают подобные условия, всегда найдется другой, не столь требовательный клиент. Никто не будет ради твоих запросов перестраивать весь процесс предоставления этого сервиса. Публичное «облако» реализует теорию массового обслуживания, в то время как частная cloud-среда подразумевает индивидуальный подход, когда «облако» построено только для одного клиента.

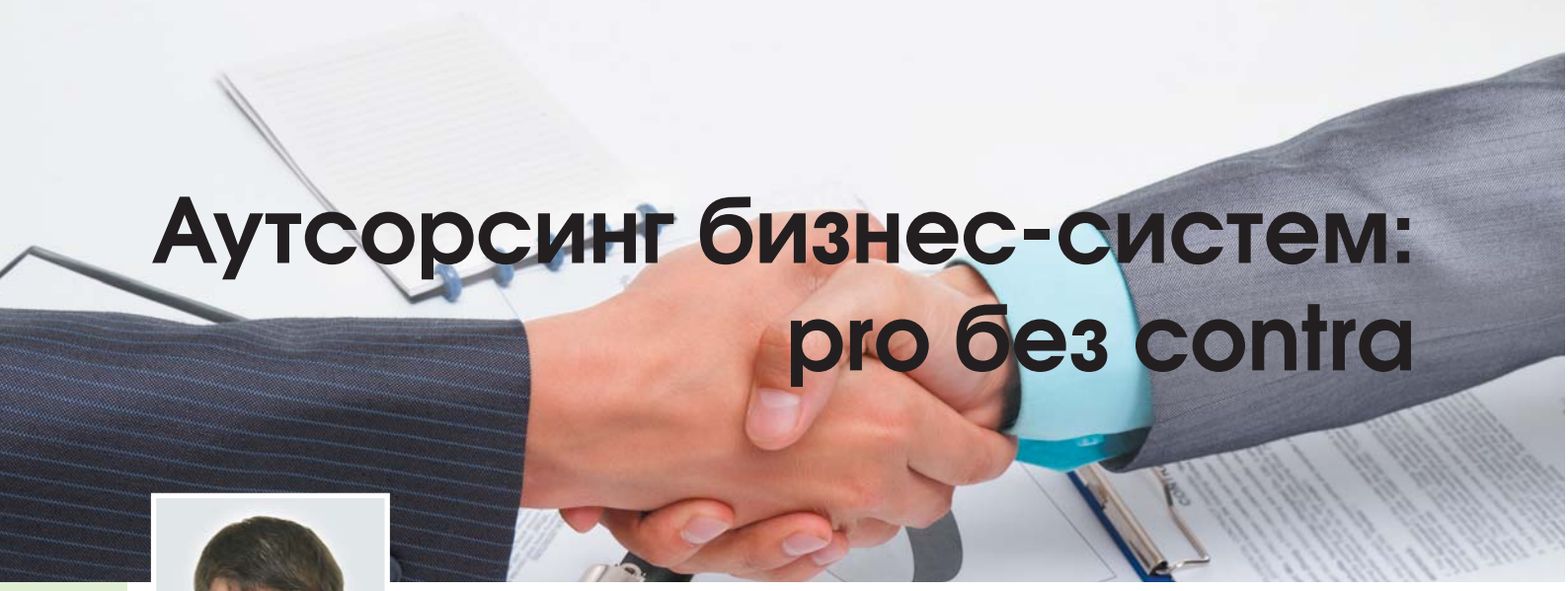
Классический аутсорсинг построения и эксплуатации ИТ-инфраструктуры с некоторыми оговорками можно назвать организацией частного «облака» аутсорсером для заказчика. Интегратор обеспечивает проектирование, построение, техподдержку, администрирование и мониторинг ИТ-инфраструктуры и ИТ-сервисов компании, осущест-

вляет конфигурирование систем в соответствии с ее потребностями. В результате компания получает всё как единый сервис «из коробки», за эффективное функционирование которого полностью отвечает интегратор.

Что в итоге? Мы стали свидетелями интереснейшей эволюции требований клиента к сервису. С повышением зрелости бизнес-процессов, произошедшим за последние 10 лет, услуги вслед за пожеланиями клиентов трансформировались из простых работ по инсталляции и технической поддержке отдельного «железа» и серверного ПО в предоставление комплексного высокотехнологичного бизнес-сервиса. Последний включает в себя всю программно-аппаратную обвязку, размещение и эксплуатацию.

Клиенту уже не нужно выбирать необходимые ему услуги по отдельным блокам — он получает всё и сразу, причем с возможностью масштабирования и в едином комплекте. Мы уверены, что с распространением cloud-сред в ближайшие годы, прогнозируемым аналитиками рынка, большинство интеграторов перейдут на новый этап развития и станут «метеорологами» если не публичных, то, как минимум, частных «облаков».

Аутсорсинг бизнес-систем: pro без contra



Юрий Панченко,
заместитель директора Сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет»

Классический аутсорсинг, подразумевающий передачу ИТ-инфраструктуры компании на внешнее обслуживание, достаточно банален. В свою очередь, выгоды, которые дает подобная схема, очевидны и многократно обсуждались экспертами и СМИ: четко оговоренные правила игры (наличие SLA), полный учет происходящего в ИТ-инфраструктуре, своевременное выполнение работ и т. п. Естественный следующий этап — рассмотреть возможность передачи на аутсорсинг прикладных информационных систем, функционирующих в компании.

Прикладные системы — это, в первую очередь, средство обеспечения получения прибыли, именно поэтому многие компании не готовы отдавать их на аутсорсинг. Но нужно разграничивать прикладное программное обеспечение, фактически представляющее собой набор команд, и данные, которые хранятся в информационной системе. Именно уникальные данные, являющиеся неотъемлемой собственностью компании, должны быть защищены. Само ПО в этом смысле не обладает значимой ценностью, поэтому его обслуживание можно легко доверить аутсорсеру.

На кону каждого контракта на аутсорсинг стоит репутация исполнителя, и он будет максимально тщательно и педантично подходить к своим обязанностям. Так, каждый инженер нашего Сервисного центра проходит серьезный отбор при приеме на работу, за его непрерывным развитием и совершенствованием постоянно наблюдает кадровая служба. В итоге сотрудник быстро получает богатый опыт работы за счёт одновременного обслуживания нескольких компаний.

Не менее важен и аспект безопасности. Собственный специалист может скачать базы данных компании и предложить их на рынке. И за это отвечает только сама компания, не предпринявшая достаточных мер по защите информации. Утечки информации по вине ненадежных сотрудников случались и у операторов связи, и у страховых компаний, и у банковских структур. При этом мы ни разу не слышали об утечках, произошедших в результате недобросовестных действий аутсорсера.

Лиха беда – в начале

Как правило, процессы разработки/доработки и внедрения прикладной системы в компании осуществляются по двум сценариям. Компания может доверить эту работу своему штату программистов, который разрабатывает собственное решение или дорабатывает функциональность информационной системы, предлагаемой вендором, в соответствии с конкретными бизнес-задачами компании. В большинстве случаев второй сценарий предполагает, что разработку/доработку осуществляет сторон-

няя организация-подрядчик. Но при любых условиях с началом промышленной эксплуатации прикладной системы перед менеджментом неизбежно встает вопрос ее обслуживания и поддержки.

Вернемся к первому варианту: команда программистов, трудившаяся над созданием или «тюнингом» информационной системы, выполнила свою работу. Часто им же поручают и дальнейшее сопровождение системы, не снимая с них функций по ее дальнейшей разработке. И здесь в противоречие начинают вступать две различные цели — функциональность и стабильность. Обеспечить баланс целей в одной и той же группе сотрудников крайне сложно. Еще одна стандартная проблема внутренней разработки системы — это растягивающиеся на годы процессы документирования. Понятно, что описательная документация, подготовленная через год после начала эксплуатации системы, не содержит актуальной информации и уже не отражает действительности.

Таким образом, руководство компании оказывается «между двух огней»: необходимо обеспечивать качественное обслуживание прикладной системы, одновременно сохраняя возможность ее оперативной доработки по требованию, при этом существующая команда специалистов в силу объективных факторов не может справиться со всеми поставленными задачами. Выходом обычно становится набор дополнительного штата сотрудников, что неминуемо отражается на затратах и качестве технической поддержки информационной системы. Это, в свою очередь, негативно влияет на ключевые бизнес-процессы компании.

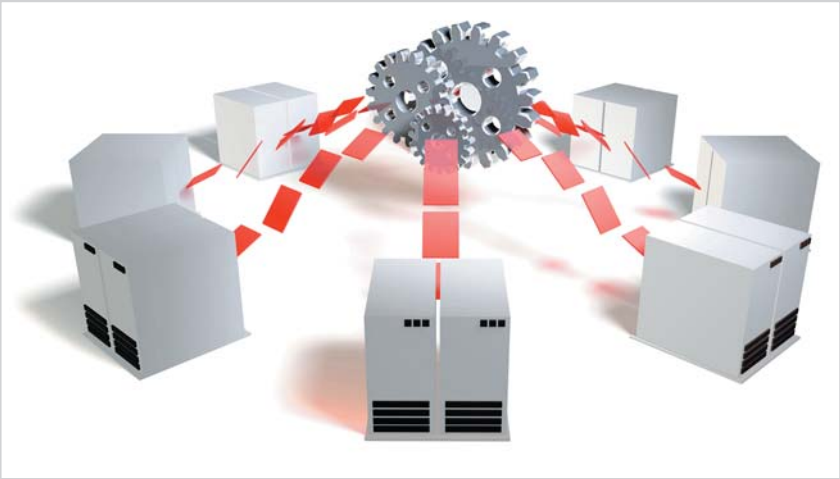
При втором сценарии ситуация выглядит лучше, но только в том случае, если заказчик правильно ставит задачу. Если техническое задание составлено грамотно, организация-подрядчик передаст разработанный/доработанный продукт с полным комплектом документации, а то и с исходными файлами для того, чтобы сторонние программисты смогли в нем разобраться. Обычно же сопровождение системы осуществляет все тот же подрядчик, и при недостаточно четкой постановке задачи он может упрощать процессы документирования и/или процессы эксплуатации. Если отчуждаемость обеспечена в полной мере, компания может проводить тендеры на обслуживание, доработку продукта и т. д. Положение значительно усложняется, когда компания приобретает урезанный по функционалу продукт. Тогда она, что называется, связана одной, неразрывной цепью с конкретным поставщиком этого продукта. За редким исключением именно так и происходит — экономия на стадии внедрения оборачивается повышенными затратами на стадии эксплуатации.

В обоих случаях существует одно грамотное решение. Необходимы дополнительные финансовые вложения для комплексного анализа внедренного продукта и обеспечения его отчуждаемости. Это позволит рассматривать в качестве обслуживающей структуры не одну компанию-разработчика или собственную команду программистов, а провести тендер и выбрать поставщиков услуг по разным критериям: компетенциям, стоимости, качеству и скорости работы, наконец, по согласованности корпоративных культур, что часто имеет значение при разработке и обслуживании таких продуктов. Подобный путь российские компании выбирают довольно неохотно, поскольку он подразумевает масштабные инвестиции.

Адекватная альтернатива

Компании, которые заранее осознают возможные трудности и проблемы, выбирают третий путь: их техническое задание на разработку прикладной системы изначально содержит требования к отчуждаемости. Яркий пример такой компании — «М.Видео». В свое время руководство компании приняло принципиальное решение разделить функции разработки и эксплуатации программного обеспечения.

В данный момент Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» полностью отвечает за информационные системы SAP ERP и Oracle Siebel CRM, включая настройку, мониторинг, администрирование и техническую поддержку. Наши специалисты, принимая от подрядчиков любое доработанное ПО, проводят его тестирование и принимают экспертное решение по внедрению обновлений в «боевые» системы. Внедрение проводится по отработанным схемам и регламентам с учётом обязательной опытной эксплуатации и с повышенным вниманием к системе. Если же продукт не обеспечивает стабильность, его отправляют на доработку.



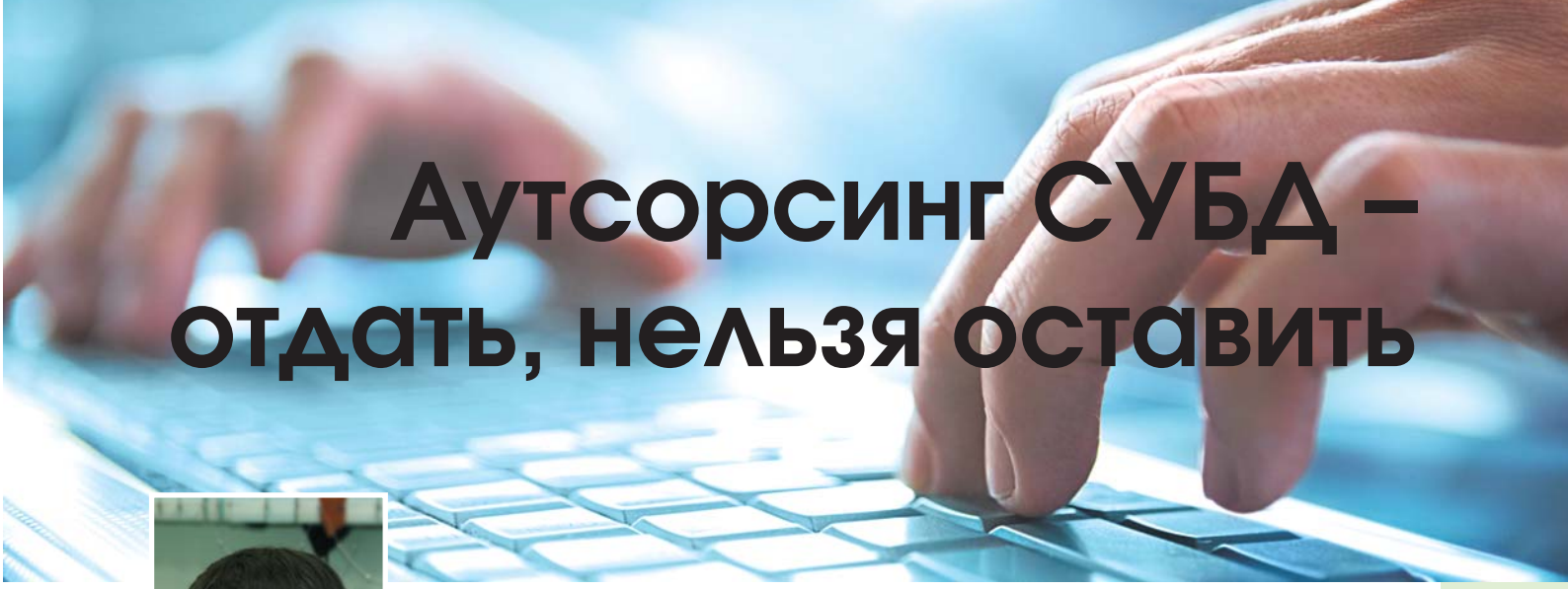
Фактически мы участвуем в бизнес-процессе и несём финансовую ответственность за свою часть работы, включая функционирование прикладной системы после модернизации. Такая организация совместной работы очень показательна: она демонстрирует умение «М.Видео» управлять своими информационными системами.

Какие же условия должны быть соблюдены для того, чтобы компания могла передать прикладные системы на аутсорсинг? Необходимо четко определить приемлемое время их простоя. Например, складская учетная система при условии, что каждые полчаса со склада уходит транспорт с грузом, не может простаивать больше 30 минут. В то же время аналитическая и финансовая отчетность, необходимая для работы раз в 2—3 дня, может «потерпеть» и сутки. Соответственно, четкое понимание сроков ведет к составлению адекватного SLA, точно отражающего конкретные потребности компании. Определив SLA и актуальные бизнес-задачи, можно рассматривать различные аутсорсинговые предложения: отдать прикладные системы на аутсорсинг целиком или частично, начав с ИТ-инфраструктуры, а уже затем перейдя к рассмотрению вопроса об информационных системах и т. д.

При этом передача функции доработки ПО «на сторону» дает дополнительные преимущества. Компания, конечно, тратит дополнительные средства, но вместе с тем ясно осознает, для каких именно целей нужна доработка, оправданна ли она с точки зрения затрат, в какие сроки будет выполнен проект. В случае если «тюнингом» ПО занимаются свои сотрудники, возникает иллюзия, что можно заниматься этим бесконечно и финансово безболезненно. Главное — продукт часто дорабатывается в соответствии с сиюминутными пожеланиями сотрудников. В результате автоматизация операции, ручное выполнение которой занимает не более 5 минут, может обернуться месяцами работы разработчиков. А их зарплату никто не отменял.

Таким образом, аутсорсинг привлекателен ещё и тем, что всё происходящее с прикладными системами обязательно проходит через двойной контроль: со стороны аутсорсера и компании. Внутренний исполнитель возьмет под козырек и скажет: «Да, я выполню это, хотя в результате может быть нарушена информационная безопасность». Аутсорсер никогда не согласится пойти на риск и ответит: «Нет, здесь существует определенная проблема, ее нужно решить, иначе в результате внедрения будет нарушен закон». Компания должна осознавать всю степень своей ответственности и принимать то или иное решение, что называется, имея на руках все необходимые данные.

Аутсорсинг — действенный метод привлечения реально работающей и профессиональной службы ИТ-эксплуатации. Помимо очевидных преимуществ, заключающихся в отсутствии затрат на управление персоналом, клиент получает стабильно работающую систему, актуальную отчетность о ее доступности в терминах бизнеса и возможность сосредоточиться на основной деятельности. И российские компании в полной мере осознают эти выгоды. Современное состояние отечественного рынка услуг ИТ-аутсорсинга показывает, что время аутсорсинга прикладного ПО действительно пришло.



Аутсорсинг СУБД – отдать, нельзя оставить

Тимур Хафизов,
руководитель группы Oracle Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»

Евгений Горбоконенко,
эксперт группы Oracle Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»

Наша служба и полезна, и трудна,
И на первый взгляд должна быть не видна.

Без баз данных в современном мире невозможно почти ничего. Будь это покупка бутерброда в сети ресторанов быстрого питания или рассмотрение заявки на выдачу кредита – все операции проводятся с данными, которыми надо управлять. Одной из самых распространенных платформ для работы с базами данных на сегодняшний день является СУБД Oracle, прежде всего, благодаря широким функциональным возможностям. Каждая новая версия СУБД содержит в себе большее число программных средств, что позволяет повышать ее эффективность и надежность. В то же время рост функциональных возможностей накладывает свой отпечаток на процесс администрирования и поддержки СУБД. Увеличение потенциала логично влечет за собой возрастание сложности решения и требует наличия у специалистов соответствующих знаний и высоких компетенций. Как показывает практика, в большинстве случаев легче «взять» такую услугу у внешней компании, нежели развивать собственные компетенции. То есть передать эксплуатацию решения на аутсорсинг.

При этом компании наиболее заинтересованы в появлении вместе с аутсорсером единой точки входа: когда есть один ответственный за услуги администрирования и технической поддержки по всему программно-аппаратному комплексу. Дело в том, что довольно часто проблемы возникают именно на стыке технологий и решений – на уровне взаимодействия аппаратной и программной частей.

В случае разделения властей — СУБД и серверы сопровождают разные компании-аутсорсеры — велик риск неоперативного решения проблем. Ответственные за программную часть могут предлагать «сделать ход» другой стороне, и наоборот. Комплексный подход позволяет решать задачи более эффективно и предлагать более разносторонние услуги, что в итоге повышает бизнес-результаты компаний-заказчиков.

Одним из наиболее показательных примеров в этом отношении является комплексный проект компании «Инфосистемы Джет» в «Лоялти Партнерс Восток» (МАЛИНА). В рамках аутсорсингового контракта специалисты Сервисного центра осуществляют обслуживание программно-аппаратного комплекса Oracle Exadata, на котором работают базы данных компании. Сосредоточение ответственности за работоспособность комплекса в одних руках позволяет оперативно решать все возникающие вопросы, в том числе с интеграцией комплекса с другими производителями. В процессе плодотворного сотрудничества со специалистами ЛПВ наша команда постоянно отрабатывает новые возможности по оптимизации функционирования комплекса. В ближайшем будущем ожидается внедрение прикладной системы Oracle Siebel CRM. Если говорить об ожидаемых ЛПВ бизнес-результатах, то эффективная работа тандема Oracle Exadata и Oracle Siebel CRM должна привести к расширению возможностей программы лояльности.

Немаловажен тот факт, что от профессионализма и налаженного взаимодействия внутри команды ИТ-эксплуатации зависит время восстановления работоспособности сервисов клиента. Для торговых и банковских компаний это жизненно важно, так как минуты простоя могут повлечь за собой огромные финансовые и репутационные потери. В отношении продуктивного взаимодействия с командой заказчика показательно сотрудничество СЦ с одним из российских банков в рамках договора на аварийное администрирование. Для ИТ-администраторов этого банка любой простой бизнес-систем является недопустимой ситуацией. Сотрудники заказчика работают четко в соответствии с согласованным уровнем параметров SLA, в случае возникновения проблемы они оперативно привлекают наших специалистов для выполнения экспертизы. Мы находим причину и возвращаем систему в режим нормального функционирования. При этом ситуации могут быть самыми разными: система не сформировала отчет, который обычно генерируется автоматически, время отклика CRM-приложения перестало удовлетворять пользователей и т. д. Как правило, мы решаем проблемы, связанные с производительностью.

Практически каждое изменение в системе может повлечь за собой сбой в сервисах, поэтому, помимо осуществления «аварийной» поддержки, Сервисный центр консультирует команду банка в ходе проведения работ, связанных с реконфигурацией вычислительного комплекса. Немаловажно, что у обеих сторон присутствует понимание, что главная фигура в процессе эксплуатации системы — это ее пользователь, поэтому все проводимые работы должны быть направлены на повышение уровня его удовлетворенности работой с бизнес-приложениями.

Отметим, что СУБД Oracle в том или ином виде присутствует практически у всех наших заказчиков. И не всем из них нужны типовые сервисы. Большинство аутсорсинговых проектов отличаются «индивидуальной» сборкой. Соответственно, в каждом таком проекте индивидуальны и услуги по обслуживанию — со своим уровнем сервиса, требованиями клиентов или набору необходимых работ. Переключаться с задачи на задачу между порой очень разными клиентами довольно сложно. А если принять во внимание срочность таких запросов и требования со стороны ИТ-службы клиента, становится очевидно, что такой ритм могут выдержать только закаленные профессионалы, которые и собрались в нашем СЦ. Мы всегда осуществляем обслуживание в необхо-

димом клиенту формате: будь это просто «помощь старшего брата» в экспертных настройках или полный аутсорсинг службы ИТ-эксплуатации.

Довольно часто Сервисный центр берет на себя решение отдельных задач вне рамок заключенного договора. Это в полной мере относится к поддержке СУБД Oracle. Поскольку данная платформа требует от специалистов повышенных компетенций и зачастую уникального опыта, успешное оперативное устранение проблемы повышает доверие компании к Сервисному центру и обеспечивает задел для будущего сотрудничества. Практика показывает, что работа на перспективу вполне оправдывает себя: заработанная репутация позже становится одним из решающих факторов при выборе компании «Инфосистемы Джет» в качестве сервис-провайдера.

В заключение хотелось бы сказать о главном показателе эффективной работы любого сервиса, будь то обслуживание СУБД Oracle или любой другой части ИТ-среды компании. Признак действительно эффективной работы аутсорсера — это, как ни парадоксально, ее незаметность. Именно тогда у пользователей возникает иллюзия, что все происходит «само собой», а заказчик чувствует постоянную уверенность в своем партнере. В то же время мы хотим, чтобы за «конвейером» обработки запросов в Сервисном центре клиенты видели не только назначенных по заявкам инженеров, а людей-экспертов, которые любят свою работу и стараются решить возникшие проблемы максимально безболезненно для заказчика и его ИТ-систем.

Александр Чистов, руководитель направления по развитию сервисных продуктов компании «Инфосистемы Джет»

Открытое ПО – тренд поддерживается

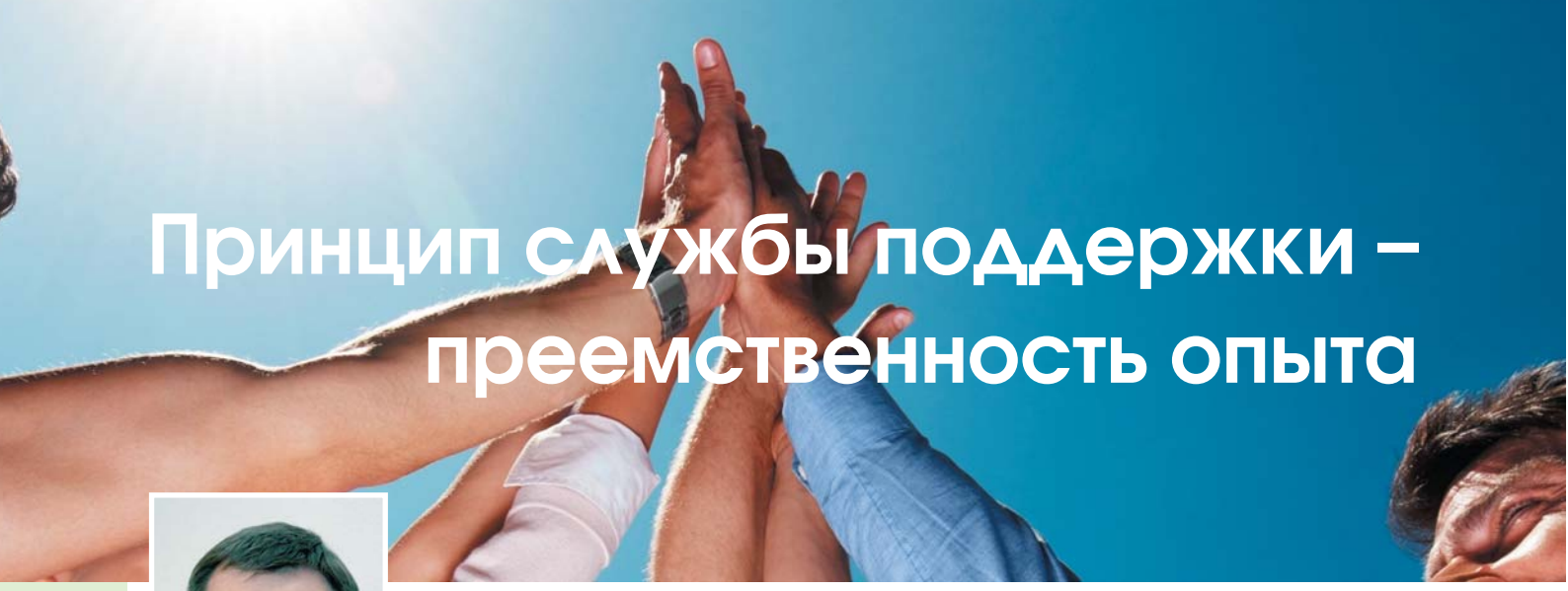
Ни для кого не секрет, что открытое ПО всё больше и больше завоевывает мир. Еще 5–7 лет назад использование такого рода программного обеспечения было в основном делом технических «маньяков» и ярых приверженцев, внедрявших его в небольших «семейных» организациях или ставивших на своих персональных компьютерах. Сейчас никого не удивляет, когда крупный холдинг, насчитывающий несколько тысяч человек, вводит в корпоративный стандарт используемого ПО сборки Linux, OpenOffice и т. п. Более того, многие мировые производители серверного оборудования стали по умолчанию включать в свои комплексные промышленные решения ПО с открытым кодом.

Это не может не отразиться на интеграторах, которые должны не только быть всегда впереди рынка и угадывать тенденции, но и корректно отвечать своими услугами на новые требования клиентов.

На текущий момент значительной частью наших аутсорсинговых проектов является администрирование и поддержка серверов Linux. В основном это крупные банки и телекоммуникационные компании. Этот факт только подтверждает конкурентоспособность открытого ПО на рынке серьезных решений для ведения бизнеса.

Основная проблема в обслуживании Linux – это вопросы интеграции и совместного функционирования с технологической обвязкой различных вендоров. Некоторые моменты можно изучить путем всестороннего тестирования на конкретных сборках, но это не всегда возможно в быстро меняющихся корпоративных реалиях. В связи с этим Сервисный центр накопил серьезные компетенции и опыт, благодаря которым наши специалисты могут решать проблемные вопросы, связанные с функционированием Linux-серверов и их совместимостью с другим ИТ-оборудованием, а также при необходимости выполнять все работы по администрированию, мониторингу и оптимизации производительности. Это подтверждается тем фактом, что компания «Инфосистемы Джет» является одной из немногих в России, получивших статус Red Hat Advanced Partner.

Пожалуй, один из самых успешных проектов, связанных с Linux, был реализован специалистами СЦ в крупной российской телекоммуникационной компании. Исторически заказчик строил ядро своей ИТ-инфраструктуры на промышленных серверах Sun Solaris. Но в результате расширения компании парк серверов пополнился Linux. Сотрудники ИТ-подразделения просто физически не могли справиться с повсеместно возникающими задачами. Мы предложили оператору провести пилотный проект по обслуживанию ~300 серверов Linux, по завершении которого компания приняла решение об их полной передаче на обслуживание нашему Сервисному центру.



Принцип службы поддержки – преемственность опыта

Владимир Бочкарев,
заместитель директора Сервисного центра по сервису компании «Инфосистемы Джет»

Если углубляться в историю Сервисного центра, то в конце 90-х годов мы сделали себе имя на том, что являлись, по сути, «точечным» сервисом: практически каждый из наших специалистов был известен на рынке. Этот факт обусловлен в том числе тем, что экспертов в ИТ-сфере было не так много, и практически всех из них знали поименно. Компании, которые обслуживал СЦ, привыкали к тому, что возникающими у них вопросами занимались конкретные, уже хорошо знакомые им люди. В свое время распространенным явлением было слышать от заказчиков: «Мы хотим, чтобы нашу проблему решал именно этот специалист».

К настоящему моменту объемы работ и количество сотрудников СЦ возросли в разы, и наша деятельность в соответствии с актуальными требованиями клиентов строится уже по другой схеме, отличной от «точечной». Но и сейчас за общим фронт-офисом (заявками, диспетчерами, первой линией инженеров, диагностами и полевыми инженерами) стоят отдельные специалисты, зачастую обладающие уникальными компетенциями. Они помогают поддерживать высокое качество сервиса в случае возникновения комплексных или уникальных проблем и передают свой опыт другим коллегам, чтобы они держали планку специалиста Сервисного центра на должном уровне.

Говоря о таких профи, надо отметить, что в 2011 году в команду Сервисного центра влился Евгений Горбоконенко — специалист по внедрению и поддержке продуктов Oracle. Его опыт и высокие компетенции, подтвержденные статусом Oracle Certified Master (подобных специалистов в СНГ всего несколько человек), помогают в решении разнообразных задач, связанных с обслуживанием комплекса Oracle Exadata, СУБД Oracle и т. д. Кроме того, Евгений периодически участвует в предконтрактных активностях, и наглядная демонстрация возможностей СЦ уже не раз убеждала заказчиков в правильном выборе партнера. Немаловажным фактором здесь является и его умение объяснять довольно сложные технические аспекты понятным и доступным языком.

Параллельно с основной деятельностью Евгений регулярно принимает участие во внутренних семинарах Сервисного центра, проводит курсы обучения для специалистов ТЦ и передает другим инженерам СЦ свои глубокие знания и опыт в области администрирования и поддержки решений вендора. С его помощью профессиональный уровень специалистов группы Oracle постоянно растет. Это позволяет не только поддерживать услуги по Oracle на необходимом уровне, но и расширять портфель Сервисного центра.

Необходимо отметить команду экспертов Unix, оказываю-

щую помощь в решении сложных сервисных задач, в том числе по обслуживанию высококритичных систем. Помимо основной деятельности, специалисты группы также успешно проводят внутреннее обучение для инженеров нашей компании, чтобы передать свой уникальный опыт по эксплуатации Unix-подобных систем.

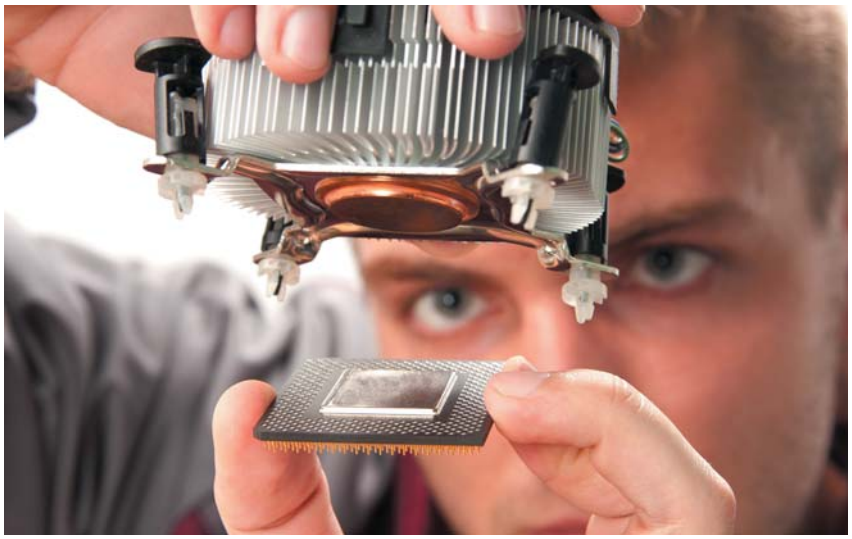
Отдельно стоит сказать об экспертах, которые отвечают в Сервисном центре за направления предоставления и развития сервиса определенных производителей. Они углубляют собственные компетенции по своим направлениям и периодически проводят семинары для того, чтобы поделиться новыми знаниями с другими инженерами СЦ. Тем самым в СЦ исключается ситуация, когда инженерными компетенциями обладают лишь определенные, узкие специалисты. В качестве примера можно привести услуги по поддержке оборудования и ПО IBM. За прошедшие несколько лет число наших заказчиков, предпочитающих решения этого вендора, значительно увеличилось: среди них и банковские структуры, и операторы связи, и ритейл. Группа наших инженеров успешно решает подавляющее большинство возникающих вопросов и задач по эксплуатации решений IBM.

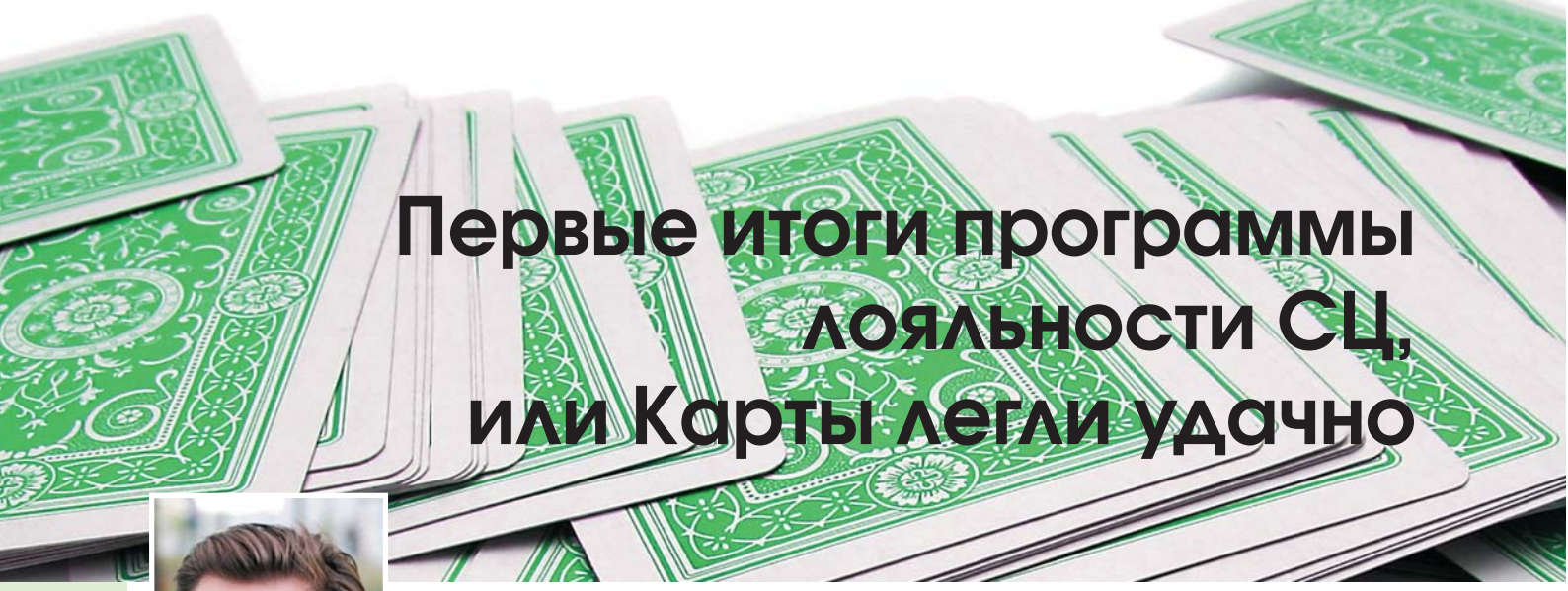
Основное качество, отличающее мастеров своего дела в СЦ, — умение всегда быть в нужном месте в нужное время. Каждый из них влился в большую команду Сервисного центра, усилил ее и в то же время обеспечил себе потенциал для профессионального роста.

Мы постоянно общаемся с нашими клиентами и анализируем рынок, стараемся отследить тенденции, касающиеся требований к обслуживанию, и необходимые для этого компетенции. В соответствии с этим выстраивается модель обучения и мотивации специалистов Сервисного центра. Мы стремимся к тому, чтобы интересы развития основной деятельности СЦ в целом совпадали с интересами развития каждого отдельного сотрудника. Мы уверены, что только в этом залог взаимного успеха работодателя и специалиста. И тот факт, что клиенты зачастую берут работу наших инженеров за эталон и в соответствии с этим уровнем выстраивают свои службы эксплуатации, только подтверждает правильность нашего подхода.

Главная проблема для любого профи – это ежедневная рутина, из-за которой интерес к работе может пропадать. Возможность найти решение для сложной задачи в этом смысле является действенной мотивацией. Поэтому мы стремимся постоянно держать наших опытных специалистов в тонусе. Например, Евгений Горбоконенко занимается реальными внедрениями Oracle Exadata, фактически одним из первых в России получает практический опыт решения проблем, возникающих с этим программно-аппаратным комплексом. Затем он может поделиться своими уникальными знаниями с другими специалистами и таким образом расширить их компетенции.

Одна из отличительных черт наших специалистов – это неформальное отношение к своей работе. Замечательно, когда нет отсчета времени – прийти в 09.00 и уйти ровно в 17.00, а работа приносит удовольствие и является стержнем, вокруг которого отчасти вращается жизнь.





Первые итоги программы лояльности СЦ, или Карты легли удачно

В сентябре 2011 года в Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет» стартовала программа лояльности, в рамках которой СЦ предлагает своим заказчикам бесплатно получить одну из двух разовых услуг – «Экстренная помощь» и «Экспертная помощь». По истечении четырех месяцев действия этой программы мы обратились к ***руководителю Департамента продвижения и поддержки продаж СЦ Сергею Широков****у за тем, чтобы узнать промежуточные итоги.*

J.I.: Как Вы оцениваете действие программы, сколько клиентов на данный момент приняло участие в этом проекте?

С.Ш.: Результат превзошел ожидания: практически каждый клиент, узнавший о программе, с удовольствием участвует в ней. Более 100 карт программы лояльности обрели своих владельцев. При этом видна тенденция: некоторые крупные заказчики откладывают карты «на черный день», средние заказчики – активно используют.

J.I.: Это текущие или потенциальные клиенты?

С.Ш.: На самом деле есть и те, и другие. Текущие клиенты имеют возможность получить помощь от СЦ по тем направлениям, по которым мы ранее не работали вместе. Например, мы долгое время обслуживаем серверное оборудование одного из наших клиентов. Не так давно у него сложилась ситуация, когда ему потребовались экспертные знания по почтовым системам. Представитель клиента активировал полученную ранее карту экспертной помощи и использовал ресурсы Сервисного центра. В данный момент заказчик рассматривает возможность расширения наших взаимоотношений, так как мы показали, что реально владеем компетенциями в области почтовых систем и можем обеспечить традиционно высокое качество услуг и в рамках этой тематики.

Потенциальные клиенты, стоящие перед выбором исполнителя для тех или иных работ, также используют наши карты для того, чтобы посмотреть на специалистов СЦ «в деле», проверить компетенции, подход

и «пощупать» реальные результаты.

J.I.: Планирует ли Сервисный центр развивать программу?

С.Ш.: Конечно. Это интересно и заказчикам, и нам. Помимо очевидной пользы для заказчиков, работа по кейсам в рамках программы позволяет нам получать крайне важный опыт. Практика показала, что в этих кейсах мы сталкиваемся большей частью со сложными проблемами. Успешно решая их, мы пополняем нашу копилку уникального опыта. Сейчас в рамках программы лояльности можно запросить фактически любую актуальную услугу и помощь по всем направлениям: серверной тематике, системам хранения данных и резервного копирования, системам безопасности, сетевым технологиям и др. К тому же перечень работ и список вендоров постоянно расширяются и дополняются.

J.I.: Были ли необычные запросы?

С.Ш.: Почти все запросы интересны как в плане экспертизы, так и в плане требуемых услуг. Как правило, это обусловлено тем, что клиент обращается к нам как к «последней инстанции»: до этого он пробовал решить проблему собственными силами или с помощью текущей обслуживающей организации.

Пожалуй, самый интересный запрос, поступивший к нам в рамках программы лояльности, — это оптимизация комплекса Oracle Exadata, поставку которого осуществляла другая компания. Этот комплекс работал у заказчика не так результативно, как того бы хотелось. Заметим, что формально комплекс такого уровня не попадает в область действия программы, но это не означает, что мы не поможем клиенту, если у него возникли трудности. Группа наших экспертов Oracle, включая Oracle Certified Master, проанализировала работу комплекса и выдала конкретные технические рекомендации, реализация которых позволила достичь оптимальных параметров работы (речь тогда шла о производительности системы).

J.I.: То есть условия программы — не догма, за рамки которой нельзя выходить?

С.Ш.: Именно так, на то она и программа лояльности, чтобы быть гибкой. Есть определенные формальные ограничения, указанные в ее описании. Они связаны как с наличием ресурсов по тем или иным вендорам/направлениям, так и с технической возможностью оказания услуг для программно-аппаратных решений без договорных отношений. Но клиент всегда может оформить заявку, и мы оценим возможность выполнения тех или иных работ по предоставленным картам. Если по каким-либо причинам мы не можем выполнить необходимые работы (что маловероятно, но в жизни случается всё), карта не «сгорает», а продолжает действовать.

J.I.: Не опасаетесь, что некоторые клиенты перейдут с контрактов на постоянное использование программы лояльности?

С.Ш.: Нет, у контракта на обслуживание и карт помощи совершенно разные цели. К тому же у карт существуют ограничения, поэтому они, несмотря на открывающиеся для клиента широкие возможности, не заменят полноценный контракт. Например, у карты «Экстренная помощь» есть ограничение по степени привлечения производителя оборудования и ПО, а у карты «Экспертная помощь» — по времени реакции и периоду выполнения работ. Но в любом случае обе карты дают возможность привлечения всех технических подразделений нашей компании, соответственно, использования всего опыта, накопленного нашими экспертами.

J.I.: И заключительный вопрос — кто изображен на картах, и почему выбраны именно эти «модели»?

С.Ш.: Мы не хотим, чтобы наш Сервисный центр ассоциировался с бездушной машиной/конвейером. На картах изображены люди, фактически несущие персональную ответственность за исполнение услуг СЦ. На карте «Экстренная помощь» изображен директор Сервисного центра Андрей Гешель. Он отвечает за оказание услуг СЦ. На карте «Экспертная помощь» изображены Владимир Талейко, отвечающий за предоставление услуг администрирования и аутсорсинга, и Владимир Бочкарев, отвечающий за выполнение инженерных работ. Наш сервис — с человеческим лицом. В своей работе мы сочетаем системный и технологичный подходы, лежащие в основе работы крупной сервисной организации, с гибкостью и способностью пойти навстречу клиенту, когда это необходимо. На наш взгляд, это показатель мастерства сервис-провайдера.

Аутсорсинг ИТ-эксплуатации инфраструктуры, обеспечивающей работу кредитного конвейера, и системы резервного копирования КБ «Ренессанс Капитал»

О КБ «Ренессанс Капитал»

«Ренессанс Кредит» — товарный знак, под которым КБ «Ренессанс Капитал» (ООО) предоставляет банковские услуги на территории России. Сегодня география деятельности «Ренессанс Кредит» охватывает 61 регион России, а число клиентов банка превышает 4,5 миллиона. «Ренессанс Кредит» входит в ТОП-100 крупнейших российских банков и является одним из лидеров сектора потребительского кредитования.

История сотрудничества

История партнерства КБ «Ренессанс Капитал» и компании «Инфосистемы Джет» началась в 2007 г., когда во время сезона высоких продаж «Ренессанс Кредит» решил подстраховать работоспособность своей ИТ-инфраструктуры и передал на обслуживание интегратору оборудование, системное ПО и СУБД, включая работы по запросу на удаленное администрирование и решение возникающих проблем на площадке компании.

После финансового кризиса «Ренессанс Кредит» начал стремительно развиваться, и требования к ИТ-инфраструктуре значительно повысились.

Андрей Эзрохи, вице-президент, директор департамента информационных технологий «Ренессанс Кредит»: «*Наш банк растет и стремительно развивается, появляется потребность не только в расширении ИТ-инфраструктуры, но и в качественно новом уровне доступности ИТ-сервисов. Мы оценили риски и издержки и приняли решение в пользу постепенного перевода части процессов ИТ-сопровождения на аутсорсинг. Выбор подрядчика был сделан в пользу нашего давнего и надежного партнера — компании "Инфосистемы Джет"».*

Развитие «Ренессанс Кредит» привело к необходимости расширения ИТ-подразделения. Стоит отметить, что ИТ-инфраструктура банка гетерогенна: в ней представлены решения от Oracle, HP, IBM, Fijitsu, EMC и других вендоров, а следовательно, компании требовались сотрудники с узкими специализациями. Очевидно, что постоянно расширять ИТ-службу банку невыгодно, гораздо удобнее воспользоваться услугами внешней компании, в любое время предоставляющей необходимых специалистов.

Каждая современная финансовая организация стремится к развитию, но при этом не менее важную роль играет стабильность. Достичь баланса в этой ситуации силами своей ИТ-службы едва ли возможно — зачастую вложенные инвестиции и силы в итоге не оправдывают себя. «Ренессанс Кредит» предпочел переориентировать свое ИТ-подразделение на стратегические цели, а решение рутинных задач эксплуатации ИТ-инфраструктуры решил передать интегратору.

В Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет» уже построены четкие технологичес-

кие процессы поддержки оборудования и ПО. Передавая в область ответственности интегратора часть систем, «Ренессанс Кредит» стремился обеспечить максимальную доступность ИТ-сервисов — простой оборудования банка может не только привести к серьезным убыткам, но и угрожает потерей прежде лояльных клиентов.

Подготовка и реализация проекта по аутсорсингу

В 2010 году «Ренессанс Кредит» решил передать в ответственность интегратора ИТ-инфраструктуру, обеспечивающую работу кредитного конвейера, и систему резервного копирования.

Кредитный конвейер – это процесс комплексной работы с займами, включающий в себя операции по приему и обработке заявлений, а также выдаче, обслуживанию и закрытию кредита. Это наиболее значимый для банка бизнес-процесс.

Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» использует четкую, отработанную на практике схему перевода систем на аутсорсинг. Первый шаг — это полномасштабное обследование принимаемых на обслуживание систем. На этапе обследования были задействованы не только инженеры по сервису, но и специалисты по другим направлениям. В ходе него были выявлены и позже устранены совместно с заказчиком несколько узких мест. По итогам аудита специалисты компании «Инфосистемы Джет» разработали и провели комплекс организационно-технических мер, направленных на оперативное восстановление работоспособности в случае проявления каких-либо проблем.

Проект в цифрах:

1 сотрудник банка курирует весь контракт

2 месяца отлаживались параметры системы мониторинга для своевременной фиксации сбоев информационной системы

24 часа в сутки без праздников и выходных обеспечивается обслуживание инфраструктуры

25 человек одновременно работали при постановке информационной системы на обслуживание

В среднем 70 изменений ежемесячно вносится интегратором в эксплуатационную документацию банка

Более 400 единиц оборудования находятся в зоне ответственности интегратора

Затем инфраструктура для обслуживания кредитного конвейера и системы резервного копирования банка была подключена к Централизованной системе мониторинга Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет», которая позволяет осуществлять мониторинг всех подсистем и оперативно реагировать на возникающие инциденты. Настройка мониторинга проводилась с учётом требований по обеспечению функционирования бизнес-логики. Инженеры Сервисного центра осуществляют удаленное администрирование систем в режиме «24x7x365».

При подготовке к передаче и во время перевода систем на аутсорсинг специалисты интегратора и банка использовали свой опыт по аутсорсингу и обслуживанию информационных систем, а также мировые практики ИТ сервис-менеджмента.

Все предыдущие этапы позволили специалистам интегратора определить реально достижимые параметры обслуживания (SLA) и принять систему в эксплуатацию.

Результат

Сейчас компания «Инфосистемы Джет» гарантирует заданный SLA на обслуживаемые системы, в соответствии с которым разовый простой систем не должен превышать 4 часа, а суммарный в месяц — не более 8 часов. В ме-

сяц Сервисный центр исполняет более 500 запросов на обслуживание и своевременно устраняет десятки инцидентов. Регулярные профилактические мероприятия, чёткие регламенты и опытный персонал обеспечили высокий результат — ни один из инцидентов не привел к простою бизнеса.

«Принимая решение о передаче части ИТ-инфраструктуры на аутсорсинг, мы хотели, в первую очередь, переориентировать свое подразделение на решение стратегических задач. К тому же расширение штата влечет за собой немалые затраты. Переход на аутсорсинг представляется мне логичным этапом развития бизнеса — это выгодно и позволяет сэкономить время, ведь значительная часть непрофильных задач теперь находится в области ответственности подрядчика», — рассказывает **Андрей Эзрохи**.

«Аутсорсинг – это ответственность не за какие-то отдельные серверы или подсистемы, а за бесперебойное функционирование всего программно-аппаратного комплекса для обеспечения бизнес-процесса – в данном случае кредитного конвейера. В этом проекте мы применили все наши наработки и лучшие практики в обслуживании инфраструктуры современного банка. Безусловно, залогом успеха в таких проектах являются взаимное доверие и слаженная работа обеих команд», – подчеркивает ***Андрей Гешель, директор Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»***.

Jet Info
ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Главный редактор: Дмитриев В. Ю.

Россия, 127015, Москва, Б. Новодмитровская, 14/1
тел. (495) 411 76 01 факс (495) 411 76 02
e-mail: JetInfo@jet.msk.su *http://www.jetinfo.ru*

Подписной индекс по каталогу Роспечати **32555**

Полное или частичное воспроизведение материалов, содержащихся в настоящем издании, допускается только по согласованию с издателем