Jet Info

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

За качество отвечаем

№ 12 (210)/2010

Jet Info
ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Издается с 1995 года

Редакция:

Дмитриев В.Ю.
vlad@jet.msk.su

Некрасова Н.А.
nekrasova@jet.msk.su

Слободчикова Т.А.
slobodchikova@jet.msk.su

Шедова Е.Л.
eshedova@jet.msk.su

Верстка:
Толоконникова Е.А.

Корректура:
Андрушко О.Ю.

Над номером работали:
Бочкарев В.
Гешель А.
Панченко Ю.
Суржиков Е.
Турлачев В.
Чистов А.

Издатель:
Компания
«Инфосистемы Джет»

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

От редакции

Новый год!

В его преддверии многие подводят итоги всех планов, проектов, событий. Оценивают результаты и строят планы на будущее. Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» не стал исключением, проанализировав все то, что было сделано в этому году и куда двигаться в следующем. В заключительном номере уходящего 2010 г. вы узнаете о всех тех изменениях, которые произошли в СЦ, сможете подсмотреть одним глазком за работой «внутренней кухни», а также убедитесь, что специалисты по сервису за качество отвечают!

С наступающим Вас Новым годом!

Успехов и До встречи!

С уважением, Ваш JI

СОДЕРЖАНИЕ

Новости 5

Статистика

Российский рынок серверов 7

Тема номера

Коротко о главном 8

(Интервью с Андреем Гешелем, руководителем Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»)

«Внутренняя кухня» Сервисного центра 11

(Владимир Бочкарев, заместитель руководителя Сервисного центра по сервису компании «Инфосистемы Джет»)

Искусство сервиса 14

(Юрий Панченко, заместитель руководителя Сервисного центра по организации производства компании «Инфосистемы Джет»)

Экспертное мнение 17

(Игорь Веселов, операционный ИТ-директор компании «М.видео»)

IBM представила новые программные средства для анализа и выявления уязвимостей в ПО

Корпорация IBM анонсировала новое программное обеспечение и аналитические возможности, позволяющие с большей точностью и эффективностью помогать организациям в проектировании, создании и управлении защищенными приложениями.

Новые предложения IBM в области безопасности программного обеспечения включают расширение портфеля IBM Rational AppScan, призванное упростить разработчикам анализ и выявление уязвимостей в своих программных продуктах. Как часть новых функций, исследовательское подразделение IBM Research предоставило методику строчного анализа (string analysis) — возможность, которая помогает облегчить процесс тестирования ПО на безопасность через автоматическую проверку и определение того, какие опции ввода данных в веб-приложениях нуждаются в корректировке для уменьшения или устранения рисков безопасности. Эта возможность помогает улучшить эффективность и точность тестирования приложений на безопасность для всего сообщества разработчиков, независимо от их квалификации в области защиты ПО.

Oracle уменьшит количество ядер в процессорах SPARC T4

Следующее поколение серверных процессоров SPARC T4 будет с восемью ядрами вместо 16-ти в нынешнем SPARC T3. Такое решение приняла компания Oracle, которой сейчас принадлежит микропроцессорное подразделение Sun.

SPARC T3 после своего появления в сентябре 2010 года стал первым серверным процессором с 16-ю ядрами. Такое большое количество потоков лучше подходит для обработки веб-запросов и других легко распараллеливаемых задач, а не для ERP-систем, на которых специализируется Oracle. Поэтому и принято решение, что в SPARC T4 (ожидается в 2011 году) количество ядер сократят, чтобы улучшить производительность каждого отдельного треда.

Symantec анонсировала решения для обеспечения безопасности виртуальной среды

Корпорация Symantec представила обновленные решения в сфере безопасности, имеющие улучшенные характеристики производительности и обеспечивающие оптимальное хранение данных в виртуальных средах. Решения Symantec для защиты конечных точек и электронной почты, а также решения по управлению конечными точками дают возможность предприятиям снизить затраты и одновременно упростить поддержку виртуальных сред путем внедрения единой модели работы, лицензирования и управления как в физической, так и в виртуальной инфраструктурах. Новые решения от Symantec адаптированы для эффективной работы со всеми популярными гипервизорами, говорится в сообщении компании.

Стратегия Symantec по обеспечению безопасности виртуализированных ресурсов основана на предоставлении клиентам «Безопасности Единого Экземпляра Данных» (Single Instance Security), которая направлена на полную защиту данных, в том числе от таких атак, от которых традиционные антивирусные программы не в силах защитить. «Безопасность Единого Экземпляра Данных» знаменует переход Symantec от многоэкземплярной защиты, когда каждый пользователь работает со своим отдельным экземпляром определений вредоносного ПО и

сканирующих подсистем, к «облачной» защите, когда пользователи совместно используют единый экземпляр соответствующих технологий защиты. В результате будет повышен уровень безопасности данных, упрощена работа и повышена производительность системы, обеспечивающей защиту виртуальных сред, доступных в режиме онлайн и в автономном режиме.

Экспертное мнение

Евгений Акимов, заместитель директора центра информационной безопасности компании «Инфосистемы Джет» : «Новые технологии Symantec органично дополнят спектр решений по ИБ компании «Инфосистемы Джет». — К таким уже отлично себя зарекомендовавшим решениям как SEP, DLP, SIM и пр., в которых мы традиционно сильны и поддерживаем соответствующие авторизации, мы добавляем решение, ориентированное на защиту очень востребованных ИТ-решений — виртуальных инфраструктур и «облачных вычислений».

Аутсорсинг в режиме online

Компания «Инфосистемы Джет» приняла участие в «Аутсорсинг Форум АСТРА. Версия 2.010», прошедшем 24 ноября в Москве в отеле Radisson SAS Славянская. Компания является одним из учредителей некоммерческого партнерства профессионалов аутсорсинга «АСТРА», ставшего организатором форума. На своем стенде в режиме реального времени интегратор продемонстрировал работу Центра удаленного мониторинга.

В этом году форум собрал более 130 экспертов и профессионалов отрасли, представителей предприятий-заказчиков и поставщиков услуг. Специалисты ведущих компаний поделились опытом реализации аутсорсинговых проектов. В частности, об успешной передаче функции ИТ-эксплуатации на аутсорсинг компании «Инфосистемы Джет» рассказал **Игорь Веселов,** операционный директор по ИТ компании «М.Видео». В своем выступлении он осветил предпосылки перехода на аутсорсинговую модель, плюсы работы с компанией-аутсорсером, эволюцию отношений между компаниями и нюансы заключения соглашения об уровне сервиса (SLA).

На выставке, которая работала параллельно с конференцией, компания «Инфосистемы Джет» представила работу Центра удаленного мониторинга. На установленном на стенде мониторе отображались консоли промышленной системы мониторинга и системы учета заявок, шла видеотрансляция работы Центра удаленного мониторинга. Посетители форума в режиме реального времени имели возможность наблюдать процесс обработки инцидентов. Кроме того, на стенде компании заказчики могли из первых уст получить ответы на вопросы о схемах реализации аутсорсинговых проектов, о возможных рисках, ценообразовании, преимуществах, рекомендациях по построению служб эксплуатации и многом другом.

Российский рынок серверов

По оценкам аналитиков компании IDC, с октября по декабрь 2009 г. в России было реализовано 34,8 тыс. серверов стандартной архитектуры x86. Это на 56% больше по сравнению с третьей четвертью 2009-го, однако в целом российский рынок серверов с архитектурой x86 в штучном выражении сократился примерно вдвое. Также обстояли дела и в сегменте «тяжелых» решений: как в штучном выражении, так и по объему выручки производителей здесь отмечен годовой спад на 49%.

После отчасти успешного 4-го квартала 2009 года в первом квартале 2010 г. мировой рынок серверов продемонстрировал положительную динамику как по объемам поставок, так и по объему выручки. Всего с января по март 2010 года было поставлено 2,12 млн серверов на сумму $10,75 млрд. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года поставки увеличились на 23%, выручка — на 6%, сообщает Gartner.

Продажи систем на архитектуре x86, ставших основным фактором роста, поднялись на 25,3% в количественном и на 32,1% в денежном выражении. Продажи систем на базе RISC-архитектуры и систем на базе процессоров Intel Itanium, наоборот, сократились, причем существенно, — на 28,5% в количественном и 26,9% в денежном выражении. Выручка с продажи систем других типов, к которым в основном относятся мейнфреймы, сократилась на 15,1%. Блейд-серверы показали самый высокий рост среди всех других форм-факторов: на 23,7% в количественном и 40,7% в денежном выражении.

По данным Gartner, во втором квартале 2010 года отгрузки на мировом рынке серверов выросли на 27,1%, при этом объем доходов увеличился на 14,3%. Больше всего вырос рынок Восточной Европы (на 46,9% по отгрузкам и на 26,2% по выручке).

Во втором квартале лидером мирового рынка серверов по прибыли стала компания HP, объем доходов которой составил 3,5 млрд долл., а рыночная доля — 32%. Второе место у IBM (27,7%), далее следуют Dell и Oracle с 16,3% и 8,5% соответственно. Замыкает пятерку лидеров Fujitsu с долей в 3,2%. Кроме HP за отчетный период рост показали также Dell и Fujitsu.

В частности, во втором квартале объем доходов компаний-производителей в целом вырос на 11% до отметки в 10,9 млрд долларов. В то же время, несмотря на стабильный и ощутимый рост, в целом, доход пока не достиг рекордного уровня, зафиксированного в 2008 году — во многом из-за сильных падений прошлого года.

По состоянию на сегодня лидерами российского рынка по объему выручки производителей в рассматриваемых классах серверного оборудования по-прежнему остаются HP и IBM. На первую компанию приходится более 48% продаж, доля IBM составляет 28,7%.

Сохраняется тенденция, в рамках которой все большее распространение получают решения с поддержкой виртуализации, при этом все больше потребителей отдают предпочтение при проектировании инфраструктуры x86-серверам, в том числе — в форм-факторе «лезвий».

Аналитики не уточняют данные прогноза «по итогам» 2010 г. Но по последней оценке, за текущий год будет отмечен рост как мировых объемов поставок, так и выручки производителей.

Подготовлено по материалам: http://business.compulenta.ru; http://www.tadviser.ru; http://www.astera.ru; http://www.crn.ru

Коротко о главном

Андрей Гешель,
руководитель Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет»

За последние пару лет многое в мире в целом и в сфере ИТ, в частности, претерпело значительные изменения. Сервисный центр (СЦ) компании «Инфосистемы Джет» также никогда не останавливается в своем развитии, предлагая самые востребованные на рынке решения, которые соответствуют наиболее актуальным тенденциям сферы ИТ. О том, что было сделано за последнее время и как сегодня строится работа СЦ нам рассказал **Андрей Гешель, руководитель Сервисного центра компании «Инфосистемы Джет».**

J.I.: Андрей, чего удалось достичь за минувший год?

А.Г.: В этом году в Сервисном центре появилась типовая поддержка решений таких крупных производителей оборудования и ПО, как IBM, VMware и Red Hat Linux.

Например, существенно выросли компетенции по направлению поддержки продуктов IBM: реализован ряд крупных проектов, появился опыт решения специфичных для данного производителя и пограничных проблем. В течение полугода десять инженеров получили авторизацию на проведение работ с high-end серверами и массивами.

J.I.: Не секрет, что у каждого производителя есть свои сервисные услуги. Исходя из этого, что СЦ компании «Инфосистемы Джет» может предложить своим заказчикам? В чем принципиальное отличие сервиса от интегратора?

А.Г.: Конечно, все вендоры имеют хорошо поставленное и известное заказчику обслуживание своего продукта. Ценность сервисных услуг нашей компании заключается в том, что, в отличии от тех производителей, которые несут ответственность лишь за свои компоненты комплекса, СЦ отвечает за систему в целом. К тому же мы нацелены на предоставление кастомизированного сервиса — т.е в том формате, который требуется клиенту.

СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

J.I.: Какие тенденции на рынке вы можете отметить? Какие системы сегодня востребованы заказчиками и что в связи с этим может предложить Сервисный центр?

А.Г.: В последнее время довольно сильно изменились приоритеты заказчиков. Раньше внимание в большей степени было обращено в сторону hiend-решений. Сегодня же одной из реалий рынка является то, что продукты на базе процессоров от компании Intel (архитектуры x86) составляют серьезную конкуренцию привычным решениям на базе процессоров RISC-архитектуры. В условиях экономии инвестиций заказчики

Компания «Инфосистемы Джет» специализируется на обслуживании сложных вычислительных комплексов и информационных систем корпоративного уровня. Для этих целей в 1993 г. в компании был образован собственный Сервисный центр. Сегодня Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» — это крупнейшее в России и СНГ сервисное предприятие рынка ИТ. В его составе — более 200 инженеров и администраторов, имеющих более 1500 сертификатов производителей оборудования и ПО. Кроме того, Сервисный центр располагает штатом квалифицированных менеджеров проектов и опытных диспетчеров. Общая численность персонала Сервисного центра — более 250 сотрудников.

смотрят в сторону переноса систем на платформы x86.

Как правило, те, кто покупает себе такие серверы, активно используют возможности виртуализации, что позволяет при запуске виртуальной среды и переноса в нее инфраструктуры получить в производительности аналог high-end. Мы со своей стороны также наращиваем компетенции, экспертизу, учимся работать с виртуальными средами (в частности, VMware), поскольку сервис для них специфичен, например, в области систем хранения данных, резервного копирования.

J.I.: В начале разговора Вы упомянули о поддержке решений такого вендора как Red Hat? С чем связано более пристальное внимание СЦ к ОС Linux? И в чем именно выражаются услуги, предоставляемые компанией «Инфосистемы Джет» в этой области?

А.Г.: Дело в том, что упомянутые нами серверы x86 чаще всего работают под управлением ОС Linux. С этой операционной системой непросто по той причине, что у нее множество вариаций. Поэтому когда заказчик говорит, что у него установлен Linux, сразу не понятно, какой именно. И сегодня, в ситуации тяготения к решениям наиболее экономичным в обслуживании и увеличения популярности платформы x86, доля проектов с участием ОС Linux в портфеле компании возросла.

Своим партнером мы выбрали компанию Red Hat[1] — одного из самых заметных производителей дистрибутивов. К тому же определились, что работаем исключительно с коммерческими дистрибутивами[2]. С целью получения возможности инсталляции решений и дальнейшего их обслуживания поставили перед собой задачу получения партнерского статуса компании Red Hat. Для этого мы изучили и «протестировали» продукт, провели обучение специалистов и т.д. Выполнение всех сертификационных требований позволило нам получить партнерский advanced-статус.

Отметим, что в работе над проектами с участием ОС Linux в самом начале нацеленность наших специалистов была направлена на умение «собрать» и внедрить решение. Сейчас их усилия сосредоточены на том, чтобы получить опыт решения проблем производительности Linux на многопроцессорных серверах x86-архитектуры в связке с high-end массивами, поскольку необходимость подобной интеграции возникает все чаще.

J.I.: Давно известно, что успех той или иной компании напрямую зависит от специалистов, которые в ней работают. Согласны ли вы с этим утверждением? И как в Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет» решают вопросы квалификации сотрудников?

А.Г.: Наш инженерный состав — основной актив сервисного центра. Поэтому мы уделяем большое внимание квалификации специалистов: вкладываем средства в обучение у вендоров, на курсах специализированных сертификационных центров и т.д. Но помимо этого в компании разработана собственная методика и внутренняя практика повышения квалификации инженеров. Высококвалифицированные специалисты СЦ с обширным практическим опытом севрисных работ передают знания «молодым». В рамках разработки программ внутренних семинаров, мы изучили имеющиеся на рынке курсы, в том числе и вендорские, проанализировали потребности внутри компании.

Такой подход позволяет повысить эффективность обучения, ведь это не только теоретические знания, а навыки, полученные методом проб и ошибок, выработкой оптимального варианта решения. К тому же, самое ценное умение — это

1 Red Hat (англ. «красная шляпа» (NASDAQ: RHT, NYSE: RHT) — американская компания, выпускающая решения на основе свободной операционной системы GNU/Linux: Red Hat Enterprise Linux (распространяется по годовой подписке) и Fedora (распространяется свободно), а также другие программные продукты и услуги на основе открытого исходного кода (в том числе среду компиляции и выполнения приложений GNU/Linux (POSIX) под ОС Microsoft Windows — Cygwin).

2 Существуют коммерческие и некоммерческие дистрибутивы операционной системы Linux.

предугадывание возможных проблем. Оно может появиться только лишь из знаний слабых мест продуктов, систем и т.д. Такие курсы как нельзя лучше способствуют накоплению подобной базы знаний.

J.I.: Как Вы оцениваете результаты внутренних курсов? Все ли удалось?

А.Г.: Надо сказать, что опыт оказался удачным: в этом году мы провели 26 групп внутреннего обучения, которые прошли 136 инженеров. И главное – качество полученных знаний оказалось достойным. Специалисты СЦ доказывают это своей работой. В следующем году помимо стандартных групп мы планируем проводить внутренние семинары по новым версиям продуктов, а также группы Best Practice, на которых самые опытные инженеры будут делиться своими знаниями и наработками.

Хочу обратить внимание, что обучение проходят сотрудники, уже обладающие компетенцией в основных для СЦ об-

ластях деятельности. Поэтому «на выходе» мы имеем специалистов, у которых новые знания легли на подготовленную почву и встроились в единый опыт решения комплексных проблем.

J.I.: И все-таки в целом – каков сегодня Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет"?

А.Г.: Подводя итог нашему краткому экскурсу по тому, что произошло в Сервисном центре, отмечу следующее. Мы стали «шире», но при этом не потеряли своей «глубины» – во всех новых проблемах и областях наши специалисты все также добираются до самой сути, погружаясь с головой в ту или иную технологию.

В сервисном центре постоянно происходит обмен опытом, идет не останавливающееся развитие.

И нашей сильной стороной была и остается нацеленность на решение задач клиентов. Процесс сервисного обслуживания выстраивается так, чтобы он не давал сбоев. И мы всегда готовы показывать все, что умеем.

«Внутренняя кухня» Сервисного центра

Владимир Бочкарев,

заместитель руководителя Сервисного центра по сервису компании «Инфосистемы Джет»

Говоря о «внутренней кухне» Сервисного центра, отметим, что среди всего круговорота событий, происходящих в СЦ, в последние год-полтора внимание было в большой степени сосредоточено на нескольких довольно значительных вопросах. Таких, например, как оптимизация внутренних процессов, оценка их качества, контроль исполнения SLA с Заказчиком, развитие и мотивация инженерного персонала и менеджеров среднего звена технических подразделений, оценка деятельности подразделений и сотрудников СЦ через KPI. О том, что было сделано в этих направлениях и пойдет речь в данной статье.

Качество внутренних процессов

Качество услуг, оказываемых сервисным центром, оценивается по тому, насколько полученные результаты соответствуют SLA (Service Level Agreement), установленному в программах технической поддержки и аутсорсинга. И для того, чтобы удовлетворять прописанному в договоре уровню сервиса, деятельность внутренних служб СЦ должна быть выстроена так, чтобы жесткие требования заказчика максимально реализовывались в рамках штатной деятельности центра. С этой целью мы планомерно ищем пути оптимизации работы подразделений, отвечающих за выполнение заявок, поступающих от клиентов. Так в начале следующего года в СЦ планируется закончить внедрение модуля SLM (service level monitoring) для контроля и мониторинга сроков исполнения отдельных операций и заявок в целом. В том числе для измерения уровня качества, которое мы должны согласно SLA предоставлять клиенту. В большинстве случаев наши обязательства указаны в стандартных договорах, но и среди них бывают особенности и исключения. Поэтому, составляя временные характеристики для SLM, мы ориентировались на то, чтобы наши внутренние требования к качеству исполнения удовлетворяли максимально жестким условиям по различным договорам заказчика.

Для наглядности рассмотрим, к примеру, работу диспетчерской службы, в функции которой входит контроль статуса заявок. Основные параметры, которые планируется в данном случае мониторить — это время реакции и плановый срок выполнения, за которые и отвечают диспетчеры. Внимание в данном случае сфокусировано на том, чтобы служба имела все необходимые инструменты для контроля соблюдения тех временных сроков, которые заданы в договоре. А сроки, надо сказать, жесткие — время реакции измеряется 30 мин., время назначения инженера на выполнение работ в зависимости от срочности и критичности — от 30 мин. до 1-го часа. Чтобы работа происходила достаточно четко, без проволочек, мы хотим обеспечить службу целевыми параметрами, которые, складываясь на различных этапах выполнения заявок, удовлетворяли контрактным обязательствам, прописанным в договоре с заказчиком.

Но для повышения эффективности работы служб одной лишь выдачи целевых показателей и их контроля недостаточно. Необходимо озаботиться осуществимостью всего этого. У каждого диспетчера в работе находится несколько десятков заявок, в среднем по 60-80 на человека. Физически сотруднику за рабочую смену сложно обработать такой объем информации по приходящим в работу новым заявкам и изменениям по текущим. У

них разный статус и приоритет по срочности-критичности. Одни могут быть выполнены за часы, другие — за несколько дней. Поэтому наша основная задача — акцентировать внимание диспетчера на так называемых «активных заявках», тех которые требуют оперативной активности в тот или иной момент времени в зависимости от различных вводных и событий.

Помимо администрирования и учета запросов от заказчиков еще одной задачей диспетчерской группы является управление инженерными ресурсами при назначении их на работы. Например, в функциональные обязанности диспетчера входит назначение тех. ответственного инженера в случае поступления новой заявки или назначения исполнителя на наряд — «ордер» по заявке, находящейся в работе. У диспетчера есть весь необходимый инструментарий: «матрица компетенций» — база внутренних инженерных ресурсов СЦ, сгруппированных по техническим компетенциям, и «планировщик» для учета выездов специалистов на площадки заказчиков. Казалось бы, при наличии таких инструментов назначение сотрудника не должно представляться сложной задачей. Но, как правило, заявок в работе больше чем имеющихся ресурсов, инженеры обычно «распланированы» заранее, а характер отдельных новых запросов может носить срочный статус. Держать постоянный резерв на непредвиденные обстоятельства довольно дорогое удовольствие. Поэтому к вопросам назначения ресурсов добавляется задача их перераспределения. Любое промедление может обернуться срывом сроков. А это уже способно повлечь недовольство со стороны заказчика, что недопустимо.

Таким образом, повышая эффективность качества внутренних процессов, мы обеспечиваем гарантию высокого уровня исполнения запросов заказчиков и соответствие даже самым жестким требованиям SLA.

Персонал

Надо сказать, что вопрос работы с персоналом — один из ключевых для сервисного центра в целом, так как вся наша работа построена на услугах, которые реализовываются людьми. И поскольку только высококвалифицированные специалисты могут выполнять работы на необходимом заказчику качественном уровне, мы вкладываем немало усилий и средств в их развитие, обучение и т.д. Одной из задач, которые стояли перед нами в этой области, была оптимизация схемы роста инженера, с тем чтобы она стала наиболее понятной для сотрудника: какие варианты профессионального и карьерного развития мы можем предложить, чтобы у сотрудника в среднесрочной перспективе — 2-3 года было ясное и четкое понимание всех процессов. «Прозрачность» роста дает нам дополнительную возможность обеспечивать личную заинтересованность сотрудника в удовлетворении запросов заказчиков. А значит, гарантировать высокий уровень исполнения работ.

Модель роста персонала построена таким образом, чтобы создать возможность «диагонального» и «горизонтального» перемещения между подразделениями компании и группами внутри СЦ. Выросла очень важная для нас концепция создания кадрового резерва — небольшой очереди из инженеров, готовых перейти на следующий уровень, не теряя при этом в качестве оказываемого сервиса.

Если говорить каковы критерии роста при переходе внутри компании, то нужно отметить, что в традиционном сервисе довольно жесткие требования к сертификации инженеров. Ведь работа происходит на площадке заказчика с оборудованием различных вендоров. Перевод происходит по факту получения необходимой сертификации.

Стоит отметить, что на площадках работают отнюдь не новички, а опытные специалисты, которые, переходя на новый уровень, лишь расширяют свои компетенции.

Разработанная модель роста вполне жизнеспособна не только в Сервисном центре, но и внутри ИТ-подразделения заказчика в рамках предоставляемых ему услуг аутсорсинга. Напри-

Прием запросов на обслуживание Сервисного центра осуществляется круглосуточно (в режиме 24x7) единой диспетчерской службой по нескольким каналам связи. Круглосуточная служба поддержки пользователей Сервисного центра сертифицирована по международной системе менеджмента качества ISO 9001:2000. Все поступающие в Сервисный центр запросы, а также процесс их выполнения в обязательном порядке регистрируются в автоматизированной системе учета и контроля исполнения заявок. Кроме того, в системе учета заявок создана и ведется база конфигураций обслуживаемых компонентов информационных систем заказчиков, что позволяет осуществлять консолидированное обслуживание разнородных ИТ-инфраструктур, учитывая все особенности их эксплуатации. На текущий момент база конфигураций имеет более 140 000 элементов.

Сервисный центр обладает собственным Центром удаленного мониторинга информационных систем заказчиков. Автоматизированная система мониторинга построена на основе программных решений BMC Software и HP. Услуги по мониторингу и администрированию предоставляются специально организованной круглосуточной службой, включающей инженеров и администраторов разных специализаций.

мер, так устроена организация службы эксплуатации компанией «Инфосистемы Джет» у крупного оператора связи, где на сегодняшний день все пополнения персонала происходят исключительно из внутреннего резерва.

Реструктуризация инженерного департамента

Помимо модели роста сотрудников, одной из ключевых и важных тем этого года стала реструктуризация инженерного департамента — основного центра компетенций СЦ. Идея заключалась в том, чтобы более эффективно использовать навыки и опыт руководителей уровня отдела и выше. Поэтому первое, что сделали — были разделены направления развития сервисных услуг и непосредственно сервисной поддержки заказчиков. И уже сегодня мы можем сказать о том, что не прогадали. В области развития за год по двум направлениям СЦ существенно нарастил компетенции — это IBM и Linux. Есть вполне конкретные результаты: подготовлено необходимое количество инженеров, способных выполнять в штатном режиме те задачи, которые еще год назад у нас были представлены в единичном экземпляре. При поступлении проектов по данным направлениям, мы обладаем всеми необходимыми ресурсами для их реализации. Руководители инженерного отдела вовлечены в текущие процессы обработки заявок и управления ресурсами и играют важную координирующую роль в решении проблем, возникающих у заказчиков или инженеров при выполнении работ.

Таким образом, мы пришли к тому, что все обязательства по договорам, вне зависимости от их специфики и сложности поступающих запросов, решаются в штатном режиме и на высоком уровне.

KPI

Говоря о различных кадровых перестановках, нельзя не упомянуть о параметрах оценки выполненной работы. Но прежде небольшой экскурс в историю.

Когда СЦ был небольшой, проблемы измерения качества работы в массовом масштабе не возникало — все происходило достаточно оперативно и что называется «на глазах». Как только стало очевидным, что Сервисный центр существенно вырос, пришло понимание, что малое предприятие превращается в «фабрику», где многие процессы не видны, а уж тем более повседневная работа каждого инженера. Возникла задача определения объективных параметров, метрик, с помощью которых можно было бы оценивать работу тех или иных подразделений. Была проделана достаточно большая работа, в результате которой появилась и начала работать система измерения KPI.

Но и в правильном начинании бывают свои недостатки. Бывают случаи, когда метрики становятся самоцелью. Как следствие, сотрудники в большей степени ориентируются только на то, чтобы качество их работы соответствовало той или иной оценке. А ведь нам важно, чтобы сами сотрудники ориентировались на то, удовлетворен клиент или нет, а не на отметку «в дневнике». Такой перегиб в сторону простой «арифметики» стал основной причиной пересмотра ключевых параметров производительности с тем, чтобы добавить некоторую субъективную оценочность. Мы же работаем для заказчиков, а степень их удовлетворенности выполненной нашими специалистами работы не всегда можно выразить цифрами.

Между этими двумя полюсами и пытаемся найти «золотую середину», чтобы сотрудники понимали — негативная субъективная оценка (внешнего или внутреннего заказчика), пускай высказанная не в явной форме, например, просто устно, тоже является критерием оценки результатов его деятельности. Сейчас все подобные факты фиксируются и идут в зачет итогового результата, который влияет на премию сотрудника в том числе. По каждой претензии идет объективный разбор ситуации и выставляется внутренняя оценка.

Изменение системы оценки служит не только стимулом для каждого сотрудника, но и неплохим контролем качества оказания услуг, высоким уровнем которых известен сервисный центр компании «Инфосистемы Джет». Его поддержка и дальнейший рост — та первостепенная задача, которой и подчинены все те изменения, как в структуре, так и в процессах взаимодействия, о которых шла речь в данной статье.

Искусство сервиса

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

Помимо выполнения своих непосредственных обязанностей и выстраивания отношений с заказчиками, Сервисный центр, как довольно крупная и весьма самостоятельная единица, занимается налаживаем отношений с внутренними подразделениями компании. Нередко выполнение заявки клиента не обходится без привлечения коллег из других отделов, не входящих в СЦ. И не всегда данная задача оказывается столь уж легко решаемой. Но, несмотря на это, качество предоставляемых клиенту услуг всегда должно оставаться на самом высоком уровне. И мы не боимся говорить о том, что за качество отвечаем! Даже в случае задач сверх договора, о которых стоит говорить отдельно.

Но не будем спешить и расскажем обо всем по порядку.

«Трудности перевода»

Оказание сервисных услуг в компании распределено между подразделениями, тем не менее заявка от клиента, как правило, поступает в Сервисный центр. В дальнейшем, в зависимости от того, чья это область, СЦ либо выполняет ее своими силами, либо маршрутизирует заявку в то или иное подразделение, которое и оказывает клиенту нужную поддержку.

Сегодня наше внутреннее взаимодействие строится по двум направлениям. Первое — заявка с четко ограниченной областью услуги маршрутизируется в подразделение, которое оказывает эти услуги. Второе — первоначальные работы по заявке оказывает СЦ, но в случае довольно сложных задач привлекаются специалисты отдела проектирования вычислительных комплексов (ОПВК). Они должны комплексно оценить проблему и найти ее решение либо подтвердить, что предлагаемые нами варианты являются единственно верными. Каждый из путей взаимодействия предполагает наличие четких регламентов.

Например, с отделом проектирования вычислительных комплексов мы проводим взаимоконтроль выполнения тех или иных работ. Разработанный ОПВК проект эксперты Сервисного центра анализируют с точки зрения выполнимости и удобства эксплуатации. В свою очередь ОПВК смотрит на решения Сервисного центра, формирующиеся в процессе эксплуатации. В большинстве случаев это помогает избежать очевидных ошибок.

В отсутствие стандартных процедур с каждым подразделением установлены свои правила взаимодействия — где-то они формализованы регламентом, а где-то все построено исключительно на устных договоренностях. В целях оптимиза-

ции этих процессов руководство СЦ проводит планомерную работу по унификации регламентов взаимодействия с тем, чтобы все участники процесса оказания сервисных услуг могли четко понимать свои обязанности и ответственности: как задача ставится, где учитывается, как контролируется, какой должна быть обратная связь, как происходят взаимозачеты.

Однако выполнением лишь контрактных обязательств и выстраиванием взаимоотношений с другими подразделениями компании, деятельность Сервисного центра не ограничивается. Бывает, что СЦ берет на себя повышенные обязательства и выполняет задачи «сверх» договора. Как строится работа в этом ключе, рассмотрим далее.

Сверх задачи

В том или ином варианте задачи «сверх» договора возникают у многих наших клиентов. Например, заказчик своими силами никак не может устранить проблему, которая не прописана в договоре с Сервисным центром компании «Инфосистемы Джет». Осознавая важность решения данного вопроса, СЦ предлагает свою помощь и услуги. Такие работы как нельзя лучше помогают продемонстрировать высокие компетенции специалистов Сервисного центра. В том числе это помогает при выстраивании долгосрочных отношений с заказчиком.

Наиболее показательным с этой точки зрения является недавний проект в крупнейшем банке России. Согласно условиям договора Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» занимается обслуживанием серверного оборудования банка в Москве. В какой-то момент основная продуктивная система заказчика «затормозила». Нормальная работа Банка была прервана. Понимая критичность подобных проблем для бизнеса, Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» привлек для устранения неполадок в системе своих специалистов. Разобравшись в ситуации, сотрудники СЦ выявили и указали место возникновения ошибки. Разработчики системы банка оперативно «исправили» программное обеспечение, и проблема была успешно решена.

И поскольку на этом проекте специалисты компании «Инфосистемы Джет» показали себя с самой лучшей стороны, продемонстрировали свои навыки и умения — в настоящее время открыт «пилотный» проект, расширяющий сферу взаимодействия СЦ с Банком.

Другой, совсем свежий пример — в дочерней компании крупного оператора связи. Наша зона ответственности в данном случае — поддержка системы резервного копирования. Если СРК выдает консистентные резервные копии — Сервисный центр свои обязательства выполнил.

У заказчика «слетела» бухгалтерская система, штатные специалисты своими силами не смогли восстановить SQL-сервер. Но было принято решение оказать заказчику помощь в восстановлении. Специалист Сервисного центра со своей задачей справился успешно.

Осознанная деятельность «сверх» договора — это работа на перспективу. Поскольку такие проекты позволяют продемонстрировать всю мощь Сервисного центра.

За качество отвечаем!

Мы постоянно работаем над повышением и развитием качества оказываемых нами услуг.

Если говорить более предметно, то в соответствии с лучшими мировыми практиками на масштабных проектах в крупных компаниях с большой распределенной инфраструктурой с заказчиком обязательно работает «персональный» сервис-менеджер. Он контролирует, чтобы все наши обязательства перед клиентом исполнялись в должной мере и с необходимым качеством. Именно сервис-менеджер отвечает за удовлетворенность заказчика качеством оказания услуг.

В распоряжении Сервисного центра имеется собственная техническая лаборатория для моделирования проблемных ситуаций, которые могут возникнуть на программно-аппаратных комплексах, установленных у Заказчиков. Лаборатория имеет в своем составе серверное и сетевое оборудование масштаба предприятия, кластерные конфигурации серверов, специализированное управляющее и прикладное программное обеспечение.

В Сервисном центре есть два уровня менеджеров — сервис-менеджеры и ИТ-менеджеры. Принципиальная разница между ними в том, что сервис-менеджер ограничивается рамками договора и транслирует пожелания заказчика в качестве задачи. ИТ-менеджер разбирается в архитектуре систем заказчика, понимает влияние ИТ-инфраструктуры на бизнес, знает обо всех проектах внутри компании, затрагивающих зону ответственности компании «Инфосистемы Джет». Такие специалисты работают на проектах «Майл Ордер Сервис (TM Quelle)», «М.видео», «Лоялти Партнерс Восток (Малина)» и др. Он может контролировать весь процесс оказания услуг, которые проводит интегратор, чтобы гарантировать непрерывность функционирования критичных для бизнеса систем клиента. Поскольку за каждый сбой в работе таких систем согласно SLA интегратор обязан выплачивать штрафные санкции. К слову, за два года работы с компанией «Quelle» Сервисный центр ни разу не был оштрафован — это действительно серьезный показатель качественной работы наших специалистов.

Отметим, что специфика деятельности ИТ-менеджеров в том, что они, с одной стороны, работают в компании «Инфосистемы Джет» и выполняют условия договора, а с другой — тесно взаимодействуют с заказчиком, позволяя СЦ вовремя выявлять потенциальные проблемы и ставить вопрос об их решении до того, как эти проблемы станут критичными.

Помимо стандартных задач нередко происходят ситуации, в которых таким сотрудникам приходится исполнять несвойственную для повседневной деятельности роль. Довольно типичная задача — заказчик открывает заявку на восстановление оборудования. По обязательствам СЦ системы должны быть восстановлены в пределах 48 часов. Но в ситуации, когда бизнес остановлен, для клиента это время бесконечно. В таких случаях ИТ-менеджер берет на себя функцию координации действий всех участников восстановления и организовывает работу таким образом, чтобы все процессы по восстановлению укладывались в гораздо меньшие сроки. Часто в обход стандартных процессов и процедур. И это уже искусство! Без ложной скромности отметим, что в Сервисном центре такие специалисты есть.

Но и у нас случаются ошибки — от них никто не застрахован. Бывает, что инженеры Сервисного центра иногда делают что-то не так. Однако каждый такой случай разбирается. Назначается ответственный, который проводит внутреннее расследование и не только с точки зрения ошибок специалиста, но и с точки зрения управления заявкой, взаимодействия с заказчиком. Важно, что первые действия в подобных инцидентах всегда направлены на исправление ситуации — помощь заказчику. Для этого привлекаются самые опытные и квалифицированные сотрудники.

Завершая рассказ о Сервисном центре компании «Инфосистемы Джет», отметим, что стабильное качество, широкий ассортимент сервисных и аутсорсинговых услуг, высокий уровень ответственности СЦ позволяют оказывать услуги, соответствующие самым высоким требованиям рынка эксплуатации информационных систем.

Тема нашего разговора посвящена сервисным услугам компании «Инфосистемы Джет». Мы уже рассказали о том, чем сегодня живет СЦ. Так сказать осветили часть вопроса, но ведь есть и другая сторона «медали» — взгляд заказчика на предоставляемые ему услуги. За комментарием мы обратились к одному из наших партнеров — компании «М.видео», с которой нас связывают долгосрочные аутсорсинговые отношения. Своим экспертным мнением с нами поделился Игорь Веселов, операционный ИТ-директор компании «М.видео».

J.I.: Что послужило причиной обращения за сервисными услугами к интегратору?

И.В.: Не секрет, что для бизнеса специфика собственной ИТ-инфраструктуры и ее обслуживания не столь важна. Ему важна доступность сервисов и ее цена. Секрет в том, что не всякая компания признается, что проще и дешевле отказаться от своих компетенций и перенести «головную боль» по рискам и доступности на крепкие, пускай и чужие, плечи. Именно так мы и поступили. Считаю, что это серьезный шаг в развитии и оптимизации бизнеса.

J.I.: Как с точки зрения заказчика должны быть построены отношения с интегратором? Какие критерии были основными при выборе поставщика услуг?

И.В.: Положительный пример взаимодействия с аутсорсером может наглядно продемонстрировать, что в случае правильно построенных долгосрочных отношений «клиент-поставщик услуг» и эффективном взаимодействии служб эксплуатации выигрывают все. Мы, например, как клиент, снимаем с себя решение проблем обслуживания систем и может заниматься своим профильным бизнесом.

Так, скажем, с 2005 года мы сотрудничаем с компанией «Инфосистемы Джет». Отношения с самого начала развивались продуктивно, особых претензий к качеству работ не возникало. С учетом этого положительного опыта и кейса аутсорсинговых проектов интегратора, мы заключили с сервисным центром компании «Инфосистемы Джет» пятилетний контракт на обслуживание SAP ERP, включая базисное администрирование. В течение всего этого времени специалисты СЦ хорошо себя зарекомендовали, что позволило продолжить развитие отношений. Вскоре к списку предоставляемых нам услуг добавились техническая поддержка и мониторинг SAP, а позднее и контракт на обслуживание Siebel, включая бизнес-логику.

J.I.: В чем плюсы использования схемы аутсорсинга службы эксплуатации? Отвечает ли Сервисный центр компании «Инфосистемы Джет» за качество исполнения?

И.В.: Все говорят о преимуществах аутсорсинга и ценовой выгоде использования такой схемы. Но я хочу рассказать о других важных моментах, которые значительно облегчают нам жизнь.

Первое, что хотелось бы отметить, — ответственность за эксплуатацию системы. Сервисный центр обязан обеспечить доступность системы в соответствии с указанным SLA. Нужно сказать, что он действительно очень серьезно относится ко всем изменениям в текущей системе и к системам, которые принимает на обслуживание. Бывали случаи, когда аутсорсер при приеме комплекса на обслуживание копал в системе и проектной документации настолько глубоко, что находил серьезные ошибки.

Проектировщикам приходилось дорабатывать решение по результатам аудита при постановке его на обслуживание. Поэтому я с легкой душой подписываю акт сдачи системы в эксплуатацию, так как знаю — она проверена и находится в надежных руках.

Во-вторых, обеспечение единой точки входа для всех «второстепенных» систем и модулей, если главная информационная система на аутсорсинге. Интегратор отвечает за информационную систему целиком. И при ее изменении или добавлении подсистем он также продолжает ее обслуживать «из единого окна». А для обеспечения необходимой доступности СЦ просто вынужден (в хорошем смысле) использовать свою промышленную систему мониторинга. Это мощный инструмент проактивного контроля и анализа трендов загрузок, который «М.видео» получает «в довесок» к аутсорсинговому контракту. Использование этой системы позволяет увидеть текущие активности по процессам и понять, какие проблемные места у нас есть.

J.I.: С какими сложностями во взаимоотношениях с аутсорсером Вам приходилось сталкиваться, если они были? И как обе стороны выходили из сложившейся ситуации?

И.В.: В любой работе бывают свои сложности, но умение собраться и оперативно исправить свои погрешности — бесценно.

Так, например, были сложности с графиком поставки оборудования со стороны вендора, сложилась очень напряженная обстановка — проект затягивался. Поэтому сейчас аутсорсер создает «горячий» резерв необходимого оборудования, а потому мы больше не сталкиваемся с подобными проблемами.

J.I.: Что можно посоветовать тем, кто только собирается перевести свои системы на аутсорсинг? Собирается ли компания «М.Видео» и дальше развивать отношения по схеме аутсорсинга?

И.В.: Показательный факт, что за год при увеличении оборота в 5 раз, штат наших ИТ-специалистов увеличился лишь на 8%. И все это благодаря использованию схемы аутсорсинга. Всю рутину мы отдали. Сами занимаемся только бизнесом, чего всем и желаем.

Jet Info
ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

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