

На пути к аутсорсингу



Александр Неверовский,
директор ООО «Профилэнд»

Компании и предприятия, которые активно совершенствуют ИТ-инфраструктуру, вкладывают в ее поддержание и развитие все больше средств. Снизить эти расходы можно с помощью аутсорсинга.

профиля. Такая тактика может привести к тому, что не ИТ будут работать на бизнес, а наоборот. Выходом из ситуации видится в передаче части сервисов внешней аутсорсинговой компании.

Преимущества модели

Использование аутсорсинга не означает полного отказа от собственных ИТ-подразделений. Это невозможно, так как в нынешних условиях аутсорсер не сможет обеспечить например, поддержку огромного количества разношерстного ПО, используемого на крупных предприятиях или мгновенно отреагировать на все запросы (а иногда и просто «капризы») пользователей.

В то же время у аутсорсинговой модели есть целый ряд преимуществ, которые можно и нужно использовать во благо предприятия. В первую очередь, это услуги профессиональных и сертифицированных специалистов по предлагаемым сервисам. Ведь профессионалы в серьезных аутсорсинговых компаниях обладают не только техническими знаниями, но и понимают специфику бизнеса заказчика. Это позволит компании, привлекающей аутсорсера, гарантированно обеспечивать работу наиболее ответственных и важных бизнес-операций, зависящих от состояния ИТ-инфраструктуры.

Кроме того, нужно учесть, что профессиональные аутсорсеры обладают огромным опытом по решению сложных технических задач своих клиентов, устранению нестандартных проблем, оптимизации и развитию как ИТ-инфраструктуры в целом, так и отдельных ее элементов. Ведь они ежедневно сталкиваются с такими задачами, наращивая опыт и знания.

Другим неоспоримым преимуществом аутсорсера является наличие команды разнопрофильных специалистов, которые заинтересованы в достижении одной общей цели – решении задач или разрешении проблем, стоящих перед клиентами. Не секрет, что довольно часто при разрешении сложных ситуаций внутри ИТ-подразделений компаний или предприятий начинается «игра в пинг-понг» – каждый отдел старается доказать, что проблема находится не на его стороне, и «шарик» нужно посылать другому. В случае привлечения аутсорсера такая ситуация исключена, так как получать подобные шары – это его работа. Скорее, наоборот, для аутсорсинговой компании постоянное решение сложных производственных задач – жизненно важная необходимость, поскольку специалистам, обеспечивающим поддержку и развитие ИТ-инфраструктуры, всегда надо быть в отличной технической форме и владеть современными технологиями. Без постоянного развития уровень компетенции аутсорсера со временем может опуститься ниже востребованного рынком, что, несомненно, приведет к неудовлетворенности клиентов. Потребность в знаниях настолько велика, что специалисты, работающие в аутсорсинге, кроме развития и поддержания бизнеса клиентов, вынуждены еще и постоянно повышать свою квалификацию (проходить обучение, получать и подтверждать международные сертификаты).

Как правильно использовать аутсорсинг?

Обычно ИТ-подразделения предприятий работают на «два фронта». Они предоставляют сервисы бизнес-подразделениям и одновременно поддерживают работоспо-

собность ИТ-инфраструктуры. В то же время, с точки зрения бизнеса, основной задачей внутреннего ИТ-отдела является обеспечение информационной поддержки бизнес-процессов. Для того чтобы ИТ-подразделение больше внимания могло уделять бизнесу, часть сервисов по поддержке и развитию ИТ-инфраструктуры как раз и можно передать сторонней компании.

Условно все ИТ-сервисы можно разделить на те, которые предоставляются бизнесу (бизнес-сервисы) и те, которые направлены на поддержание и развитие ИТ-инфраструктуры (инфраструктурные сервисы).

Бизнес-сервисы включают подготовку, хранение и обработку информации. Это ввод в эксплуатацию и поддержка прикладного ПО, управление учетными записями и доступом пользователей к ресурсам корпоративной сети, техническая поддержка и обучение пользователей и т.п.

Инфраструктурные сервисы обеспечивают проектирование, создание и поддержание ИТ-инфраструктуры в работоспособном состоянии, обеспечивающем достаточный объем ресурсов и надежность для решения текущих задач. В их числе – ввод оборудования и систем в эксплуатацию, поддержание их работоспособности, ремонт серверов, сетевого оборудования, каналов связи и т.п. К разряду инфраструктурных сервисов относится также своевременная разработка и реализация проектов перспективного развития инфраструктуры для обеспечения возрастающих потребностей бизнеса.

Приведу несколько примеров. В случае нарушения работоспособности сервера бизнес-сервису необходимо в минимальный срок перевести работу прикладного программного обеспечения на резервные устройства. Это позволит минимизировать время простоя. Инфраструктурный сервис должен проанализировать причины выхода оборудования из строя, устранить обнаруженную неисправность, и, кроме того, разработать меры по предупреждению подобных ситуаций в будущем.

Другой пример – ввод в эксплуатацию необходимого предприятия прикладного ПО. Бизнес-сервису в этом случае необходимо инсталлировать и настроить ПО, предоставить права доступа к новой прикладной

задаче и обеспечить сопровождение программного обеспечения.

В задачи инфраструктурного сервиса входит контроль и анализ влияния новой прикладной задачи на ИТ-инфраструктуру (необходимо выяснить, как новое ПО влияет на скорость работы других задач, загрузку сети, работу пользователей и т.п.), а также необходимая коррекция всех систем. Передача инфраструктурных сервисов или их части аутсорсинговой компании позволит значительно снизить нагрузку на ИТ-подразделение, что даст возможность качественно обслуживать бизнес.

Больше аутсорсинга – ниже расходы

Один из главных вопросов, который интересует клиента при передаче ИТ-сервисов на аутсорсинг – время реакции сторонней компании на нештатные ситуации и возможность максимально быстрого их разрешения. Для того чтобы обеспечить приемлемые обеим сторонам условия, аутсорсер должен владеть всей информацией о состоянии ИТ-инфраструктуры компании. В этом случае потребуются подключение процессов «Управление конфигурациями» и «Управление инцидентами» (на базе процессного подхода по методологии ITIL*).

Аутсорсеру также необходимо в оперативном режиме получать техническую информацию о важных и критических событиях на предприятии. Это возможно при использовании средств удаленного контроля за важными параметрами элементов инфраструктуры. ООО «Профилэнд» активно внедряет и использует их, поскольку они значительно ускоряют и облегчают процесс предотвращения и устранения проблемных ситуаций. Технологии удаленного контроля позволяют избегать лишних расходов аутсорсера (а, значит, и клиента) на развитие региональной сети представительств. Все это снижает совокупную стоимость предоставляемых компаниям сервисов.

Я считаю, что руководителям предприятий стоит обратить внимание на ИТ-аутсорсинг и не бояться использовать услуги профессиональных компаний. Главное – правильно выбрать партнера, от которого будет зависеть Ваш бизнес.

*) ITIL (англ. IT Infrastructure Library – библиотека инфраструктуры информационных технологий) – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области ИТ. Появилась около 20 лет назад по заказу британского правительства. В настоящее время издается британским правительственным агентством Office of Government Commerce и не является собственностью ни одной коммерческой компании. В семи томах библиотеки описан весь набор процессов, необходимых для того, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей. Используемый в библиотеке процессный подход полностью соответствует стандартам серии ISO 9000. На основе ITIL разработан британский стандарт BSI 15 000, который практически без изменений перешел в категорию международного стандарта под именем ISO 20000.

Каталог компаний ИТ Бел

ООО «Профилэнд» образовано в 2007 г. путём реорганизации компании, которая на протяжении 13 лет осуществляла работу по ИТ-обслуживанию банков и других предприятий Беларуси. Компания осуществляет свою деятельность по нескольким направлениям: технический аудит, проектирование, строительство и обслуживание ИТ-систем любого уровня сложности; ИТ-аутсорсинг; поставка компьютерного, сетевого и другого сопутствующего оборудования; ремонт средств вычислительной техники и пр. Сотрудники предприятия обладают большим опытом оказания ИТ-услуг и знаниями, подтвержденными многочисленными сертификатами. Многие из них руководили и активно участвовали в организации и создании первых вычислительных сетей в нашей стране. ООО «Профилэнд» – зарегистрированный партнер компаний AMP NETCONNECT, APC, Cisco Systems, Dell, D-Link. Одно из главных направлений развития компании – разработка и внедрение новых услуг на ИТ-рынке страны.