

Світ переходить на модель

споживання сервісних ІТ-послуг

Серед українських компаній набуває популярності сервісна модель керування ІТ-інфраструктурою, коли певні завдання доручаються спеціалізованим провайдерам. Про переваги такого підходу розповідає Юрій Сидоренко, CEO компанії Netwave.



Промишлова революція триває і стає одним з важливих драйверів надшвидкого розвитку технологій. Що отримує бізнес від цього тренду? Компанії активно змінюються, тестують та впроваджують інноваційні рішення, завдяки яким можна оптимізувати витрати та пришвидшити темпи зростання. За даними McKinsey, світові високотехнологічні компанії використовують менше ніж 60% свого потенціалу, а отже, оптимізація може принести значні результати.

Переваги та драйвери нового погляду на розвиток системної інтеграції

Проте дуже часто інновації не гарантують зменшення витрат, пришвидшення розвитку чи підвищення ефективності роботи. Натомість впровадження таких технологій стає для компаній надскладним завданням. Чому? Все просто: для цього потрібні глибокі технологічні знання та розуміння інноваційних продуктів від різних постачальників.

Як і будь-яка інвестиція, придбання технологічних рішень має забезпечувати конкретні й прогнозовані бізнес-результати: збільшувати прибуток, захищати інвестиції, забезпечувати конкурентоспроможність. Наприклад, автоматизація рутинних операцій та процесів повинна вивільнити час працівників для більш інтелектуальних і складних задач. Водночас компанія підвищує продуктивність, якість сервісу й економить бюджети, обслуговуючи більшу кількість клієнтів без розширення штату.

Інший приклад: завдяки інноваціям бізнес може оптимізувати робочий час технічних фахівців, аби пришвидшити виведення на ринок нових продуктів, або забезпечити неперервність бізнес-процесів, адже всього хвилина простою коштує компаніям від 2,3 до 9 тисяч доларів.

Саме для оптимізації процесів і вирішення багатьох інших стратегічних задач усе більше компаній переходять до сервісної моделі споживання ІТ-послуг, яка гарантує досягнення вимірюваних результатів відповідно до потреб і задач бізнесу.

ІТ-сервіси — орієнтація на бізнес-результат

Сервісна концепція передбачає передачу окремих або всіх функцій з керування ІТ-екосистемою компанії сервісному партнеру. В чому переваги такого підходу? Він суттєво спрощує досягнення бізнесом чітких і прогнозованих результатів від впровадження інноваційних рішень.

— У сучасних реаліях компанії потребують експертного підходу та швидкого впровадження нових рішень для отримання потрібних результатів. Тому все більше компаній віддають перевагу сервісній моделі споживання ІТ-послуг. Класична системна інтеграція полягає у постачанні «заліза» та «софту». А у сервісній моделі системний інтегратор — це партнер, який надає бізнесу свій цінний досвід, використовує галузевий і технологічний досвід, бере

на себе відповідальність, щоб компанія якнайкраще використовувала ІТ-технології та сучасні рішення.

Системний інтегратор стає надійним сервісним партнером, надає в розпорядження клієнту глибокі технологічні та мультивендорні знання і працює не просто над впровадженням чи інтеграцією в ІТ-інфраструктуру окремого продукту (продуктів), а забезпечує конкретний вимірюваний результат.

Такі компанії розвивають і підтримують штат кваліфікованих фахівців — експертів у вузьких галузях із великим досвідом реалізації різноманітних проєктів. Вони першими отримують доступ та досвід інновацій від провідних світових виробників ПЗ і обладнання, а також досконало розуміють продукти різних вендорів. Тому всі технології та рішення добираються під конкретні бізнес-задачі та потреби замовників. Саме такий підхід до побудови й підтримання ІТ-сервісів пропонує компанія Netwave.

Професійні та керовані сервіси — експертний підхід до завдань різної складності

У сучасних умовах бізнес може потребувати надання ІТ-послуг за двома моделями:

➤ **Професійні сервіси.** Компанія делегує нашим фахівцям окремі завдання та короткострокові проєкти, які вимагають підвищеного рівня ІТ-знань. Професійні сервіси стануть оптимальним вибором для великих підприємств із власним штатом ІТ-фахівців, які хочуть отримати готове рішення з перевіреною ефективністю та прогнозованим результатом, не витрачаючи час і кошти на самостійний аналіз ринку, вибір вендорів, розробку демонстраційних чи пілотних проєктів, індивідуальні налаштування тощо.

➤ **Керовані сервіси.** Бізнес делегує нам окремі функції або весь пул завдань з керування, обслуговування, підтримки працездатності й оновлення ІТ-екосистеми. Компанія Netwave працює як MSP (Managed Service Provider) та бере на себе повну відповідальність за роботу ІТ-систем і їхню відповідність потребам клієнта.

— Наш клієнт не завжди орієнтується в усіх технологічних трендах, змінах, складних технологіях. Навіть більше — він і не повинен це робити. Для вирішення таких завдань є системні інтегратори, які зараз еволюціонують до рівня Managed Service-партнера та Managed Service Provider. Компанія Netwave може забезпечити такий сервіс і таку цінність для бізнесу.

Що отримує замовник від переходу на сервісну модель ІТ-послуг? Питання продуктивності чи відмовостійкості ІТ-інфраструктури, а також оновлення чи модернізації можна повністю делегувати сервіс-провайдеру.

Бізнес визначає вимоги на рівні конкретних цілей: автоматизувати певні процеси, забезпечити катастрофостійкість, захистити активи чи дані, забезпечити відповідність вимогам законодавства, оптимізувати бюджет

чи час персоналу, підвищити якість сервісу, пришвидшити масштабування чи випуск нових продуктів тощо. І впровадження будь-якої технології чи рішення націлене саме на ці конкретні результати. Водночас компаніям не потрібно постійно інвестувати в підтримку та розвиток власного штату IT-фахівців, вони користуються знаннями сервісного партнера.

Прогнозована ефективність, якість і витрати

В основі ідеї – «упакування» IT-функцій у зручний формат послуг, що мають чітко визначені обсяги, характеристики, показники якості обслуговування та вартість. Це забезпечує додаткову бізнес-цінність і виходить далеко за межі традиційного аутсорсу, який передбачає погодинну оплату роботи фахівців над певним проектом.

Завдання і зона відповідальності системного інтегратора – набагато ширші:

- забезпечення ефективної роботи IT-систем;
- проактивне керування;
- постійний моніторинг і усунення неполадок;
- оптимізація ефективності та витрат;
- технічна підтримка тощо.

Режим надання послуг чітко визначається в контракті та може бути 24/7. Все залежить від потреб клієнта. Так само гнучко налаштовується наповнення сервісних пакетів і обсяг функцій, потрібних компанії-замовнику.

Ефективне використання сучасних технологій забезпечує компаніям стійкість і конкурентні переваги.

– У сьогоднішніх умовах сервісний підхід надає бізнесу можливість надійно та безпечно змінювати локацію, забезпечувати доступність сервісів клієнтам, гарантувати їхню надійність та кастрофостійкість. Це – воєнні тренди потреб замовників.

Спираючись на технологічні, галузеві та мультивендорні професійні знання сервіс-провайдера, сучасний бізнес отримує:

- мінімізацію ризиків, пов'язаних з запровадженням нових технологій;
- підвищення ефективності бізнес-процесів та їхню відповідність цілям і стратегіям розвитку;
- покращену катастрофостійкість;
- оптимальну продуктивність рішень та зведену до мінімуму імовірність збоїв та проблем, що можуть призвести до простоїв;
- оптимізацію бюджетів на утримання штату власних IT-фахівців, придбання та обслуговування IT-екосистеми завдяки прогнозованій моделі витрат;
- забезпечення кібербезпеки, захисту даних і відповідності вимогам.

Які IT-функції можна делегувати сервіс-провайдеру

Системний інтегратор може взяти на себе всі функції з керування та підтримки продуктивності IT-систем замовника або надати експертну допомогу з розв'язання точкових задач, що вимагають глибокого розуміння технологій і найкращих практик.

Перелік сервісних послуг включає:

- підбір та імплементацію окремих технологічних рішень;
- аудит і аналіз (зокрема для виявлення вразливостей в IT-системах, помилок у вихідному коді тощо);
- управління мережами;
- моніторинг;
- хмарні послуги;
- управління серверною інфраструктурою та СЗД;
- кібербезпекові рішення;
- підтримання продуктивності та забезпечення безперебійної роботи бізнес-застосунків, систем спільної роботи, мобільних пристроїв тощо.

Netwave обрав шлях розвитку сервісних послуг

Наша компанія рухається у стратегічному векторі розвитку IT-сервісів та сервісних продуктів. Завдяки такому підходу наші партнери отримують бізнес-цінність і конкурентні переваги від використання сучасних технологій. Наприклад, послуга Vulnerability management as a Service мінімізує кіберризик для бізнесу: завдяки аналізу вихідного коду та компонентів ПЗ клієнт отримує підвищений рівень безпеки та може превентивно реагувати на можливі загрози.

SD-WAN as a Service забезпечує надійне, безпечне та високоєфективне з'єднання між віддаленими користувачами та бізнес-локаціями, забезпечуючи безперебійну роботу мережі для компаній. Для ефективної міграції IT-інфраструктури в хмару ми пропонуємо супровід Cloud Migration Assistance, а для створення єдиної системи хмарних, локальних і віртуальних мереж – Hosted Private Cloud. Сервіси VMware Virtual Infrastructure life-cycle support та VMware Infrastructure Assessment допоможуть розкрити максимальний потенціал вашої інфраструктури та зробити IT-систему дійсно надійною й ефективною платформою, що працює на бізнес-результат.

Це лише невелика частина сервісів Netwave, які вже зараз допомагають компаніям використовувати весь потенціал сучасних технологій для власного розвитку. В нашому портфоліо є рішення для вирішення будь-яких, навіть найскладніших, завдань вашого бізнесу.

Ми будемо надійне партнерство з клієнтами

Завдання сучасних технологій та інновацій – забезпечити компаніям розвиток, ефективність, покращення клієнтського сервісу, створення нових продуктів та успішну конкуренцію. Для цього бізнес використовує штучний інтелект, машинне навчання, хмарні обчислення, автоматизацію, IoT.

Проте ефективне використання технологій, підтримка IT-інфраструктури та безпекових вимог вимагають ресурсів, яких часто бракує сучасним компаніям.

– Ми завжди вважаємо своїх клієнтів партнерами та розробляємо ціннісні пропозиції для розвитку їхнього бізнесу. Наразі все більше звернень пов'язані зі стратегічним плануванням і, відповідно, побудовою IT-стратегій відповідно до загального плану розвитку бізнесу. Netwave допомагає впоратися з цими завданнями.

Саме сервіс-провайдер забезпечує бізнес-цінність від впровадження чи використання технологій і вибудовує роботу над кожним проектом відповідно до ваших запитів і потреб.

Результат нашої роботи – комплексна послуга, що розробляється індивідуально для замовника та вирішує конкретні завдання: збільшити прибуток, пришвидшити масштабування, відкрити нові філії, прискорити створення нових сервісів чи покращити обслуговування клієнтів.

І, звісно, далеко не завжди найсучасніша та найпопулярніша технологія забезпечить бажаний ефект саме для вашої компанії. Тому, щоб обрати оптимальне рішення, ми працюємо індивідуально з кожним замовником, глибоко занурюючись у процеси, стратегічні цілі й тактичні завдання бізнесу.

Зосередьтеся на досягненні конкурентних переваг, розробці нових продуктів і розвитку бізнесу, а керування IT-функціями делегуйте сервісним партнерам, які мають досвід і експертизу в цьому напрямі. Зрештою, в сучасному світі тільки такий підхід зможе забезпечити успіх компанії в довгостроковій перспективі.



Ми завжди відкриті до співпраці, обговорення й вирішення ваших бізнес-задач.

+380 44 359 05 50, team@netwave.ua, www.netwave.ua