

Чому українські компанії віддають техпідтримку IT-інфраструктури на аутсорс?

Ми поспілкувались з Олександром МАЙСТРЕНКОМ, директором з продажів Netwave, а також із клієнтами компанії — OTP Bank, PZU та «Концерн Галнафтогаз» (мережа АЗК ОККО). Публікуємо ключові інсайти.



У сучасному бізнес-середовищі аутсорсинг IT-послуг зберігає динаміку зростання. За даними IMARC Group, глобальний ринок IT-аутсорсингу до 2033 року сягне \$835,5 млрд, що підкреслює сталий попит. Ринок керованих IT-сервісів, за прогнозами GlobeNewswire, зросте з \$348,12 млрд у 2024 році до \$1037,46 млрд у 2033-му. В Україні цей тренд також набирає обертів: дедалі більше компаній — від малого бізнесу до великих корпорацій — передають техпідтримку IT-систем «на сторону».

Чому українські бізнеси переходять на аутсорс-модель TSS: експертний погляд

Одна з головних причин — брак фахівців. Мобілізація та міграція IT-персоналу суттєво вплинули на кадровий ринок. Компанії, що працюють у фінансовому секторі, ритейлі, телекомі й енергетиці, опинилися перед викликом: як забезпечити безперебійну роботу інфраструктури?

Друга причина — зростання складності IT-систем та посилення уваги до кібербезпеки. Компанії часто стикаються зі складними, ризиковими або технологічно вимогливими завданнями, які виходять за межі їхньої компетенції.

«Ми бачимо два основні підходи до аутсорсингу серед наших замовників: одні розглядають його як спосіб вивільнити власні ресурси для стратегічних завдань, інші — як страховку, що гарантує оперативну підтримку в критичних ситуаціях. Проте сучасний запит еволюціонує — дедалі більше бізнесів прагнуть до моделі спільної експлуатації IT-систем, де партнер бере участь не лише в розв'язанні інцидентів, а й у запобіганні їм.

Ефективність такої співпраці вимірюють не кількістю опрацьованих запитів, а їх зменшенням із часом. Наше завдання — не просто реагувати на проблеми, а створювати умови, за яких потреба в такому реагуванні поступово

зникає. Це означає, що IT-інфраструктура працює стабільно, бізнес розвивається, а роль партнера переходить на рівень стратегічного технологічного консалтингу», — коментує Олександр Майстренко.

Чому українські бізнеси переходять на аутсорс-модель TSS. Що говорять замовники?

Причина № 1. Підтримка як логічне продовження впровадження

Упровадження нових IT-систем — лише перший крок, далі необхідно підтримувати їх у робочому стані, оперативно реагувати на інциденти та регулярно оновлювати.

Вивчення документації, освоєння нових продуктів і ведення комунікації з вендорами — усе це лягає на плечі IT-спеціалістів замовника.

Тому оптимальним варіантом є ситуація, коли партнер, який налаштовував та розгортав певне рішення, надалі відповідає і за його технічну підтримку, — це ситуація «win-win» і для замовника, і для інтегратора. Таке логічне продовження співпраці гарантує, що команда партнера добре орієнтується в архітектурі рішення, розуміє контекст і має історію змін.

Цю думку підтверджують в АТ «Концерн Галнафтогаз».

«Кілька років тому Netwave впроваджував, розгортав та інтегрував для нас певне рішення для захисту. Враховуючи, що це продуктивна й досить критична система, було цілком логічно залучити для технічної підтримки ту саму команду.

Будь-яка непередбачувана ситуація, пов'язана з відмовою або некоректною роботою сервісу, швидко опрацьовується на боці їхньої техпідтримки. Якщо ж питання потребує

залучення вендора, вони відкривають запит безпосередньо до техпідтримки вендора, ведуть листування або організовують спільну нараду.

Якби ми опрацьовували такі ситуації самостійно, нам довелося б витратити багато часу на пошук рішень, налагодження процесів, листування та координацію. Натомість усі питання розв'язує Netwave.

— **Павло ВОРОНОВ**, експерт із інформаційної безпеки
АТ «Концерн Галнафтогаз»

Причина № 2. Оптимізація ресурсів і часу внутрішньої команди

Сьогодні український бізнес стикається з гострим дефіцитом кваліфікованих спеціалістів. Як зазначає керівник відділу інформаційної безпеки PZU, знайти нових інженерів практично неможливо через відтік кадрів за кордон: «В Україні складна ситуація: спеціалістів з кібербезпеки дуже бракує, а умови роботи — зокрема вимога постійної присутності в офісі — ускладнюють залучення кваліфікованих кадрів. Ми маємо велику мережу відділень і складну інфраструктуру з численними системами безпеки, які потребують постійного обслуговування та підтримки. Як керівник інформаційної безпеки я фізично не встигаю самостійно адмініструвати всі системи, тому розподіляю частину завдань на зовнішній сапорт».

Причина № 3. Потреба в професійних навичках

Аутсорсинг техпідтримки дедалі частіше розглядають як альтернативу найму окремого спеціаліста. Кейс PZU — не виняток. Для багатьох компаній знайти інженера з потрібними навичками важко, а утримувати в штаті — економічно невигідно.

“Інженери техпідтримки Netwave стикаються з великою кількістю питань від різних клієнтів, тому ми можемо бути впевненими в тому, що отримаємо швидко і якісне вирішення питань, які можуть виникнути у нас.

— **Павло ВОРОНОВ**, експерт із інформаційної безпеки
АТ «Концерн Галнафтогаз»

Замовники обирають підрядників, які мають у штаті фахівців із глибоким досвідом траблшутингу та з відпрацьованими процесами реагування. Це особливо важливо в банківській сфері, де інциденти в IT-інфраструктурі можуть призводити до простоїв, великих фінансових втрат і репутаційних ризиків.

Так, наприклад, OTP Bank стикався з певними викликами у сфері виявлення, аналізу та усунення проблем в IT-інфраструктурі, що було зумовлено відсутністю подібних інцидентів у минулому.

“Поки інцидентів немає — немає й досвіду. Але чекати на реальний інцидент, щоб «навчитися», — розкіш, якої банк собі дозволити не може.

— **Віталій КОРЖАНЮК**, директор департаменту
IT-інфраструктури OTP Bank

Отже, вибір на користь аутсорсингової техпідтримки — це не просто питання завантаженості внутрішньої команди, а стратегічне рішення, що забезпечує доступ до колективних знань та широти й глибини практичного досвіду, які складно мати одному спеціалісту.

Причина № 4. Можливість швидкого впровадження змін

Передача технічної підтримки на сторону підрядника може значно полегшити впровадження змін для внутрішньої команди клієнта.

Це особливо актуально для компаній, які працюють з великою інфраструктурою та мають багато регіональних підрозділів. У таких випадках зміни потрібно впроваджувати масово, швидко й без втрати якості, що складно реалізувати лише силами внутрішньої команди. Саме тоді на перший план виходить можливість масштабування ресурсів — і це ще одна з ключових переваг зовнішньої технічної підтримки.

“Зараз ми можемо дозволити собі гнучкість: залучати лише власних інженерів або ж, якщо необхідно вкlastися в менші терміни, — інженерів техпідтримки Netwave. Це дає змогу пришвидшити реалізацію змін у контрольованих умовах. Наша команда може перемикатися на інші завдання, наприклад, працювати з датацентром, поки Netwave займається регіональною мережею.

Нещодавно ми мали оновити програмне забезпечення мережевих комутаторів у всіх відділеннях банку за короткий термін (тиждень-два), щоб мінімізувати період нестабільності. Враховуючи, що в нас 72 відділення, здійснювати оновлення можна лише в неопераційний час, а найкраще — у суботу та неділю, то без техпідтримки ми робили б лише одне відділення на тиждень, що розтягнуло б весь процес на два роки. Крім того, наші інженери були б змушені працювати кожні вихідні впродовж довгого часу, а це — пряма дорога до вигорання команди. Залучення техпідтримки Netwave допомогло пришвидшити терміни виконання завдання, знизити ризик помилок і зберегти ефективність роботи команди.

— **Віталій КОРЖАНЮК**, директор департаменту
IT-інфраструктури OTP Bank

Причина № 5. Підтримка внутрішніх провідних фахівців та їхнє професійне зростання через нетворкінг

Одна з неочевидних, але важливих переваг аутсорсингової технічної підтримки — трансформація ролі внутрішньої IT-команди. Замість того, щоб постійно гасити «пожежі», фахівці можуть працювати на рівні стратегічного розвитку: планувати, документувати, прогнозувати. Це не лише знижує навантаження, а й відкриває можливості для зростання.

“Наша команда продовжує працювати з мережею, але тепер — на зовсім іншому рівні зрілості. Наші інженери більше не працюють у реактивному режимі, коли доводиться терміново гасити «пожежі». Натомість вони

TSS: підхід Netwave



зосереджуються на плануванні, документуванні, виявленні вузьких місць і подальшій оптимізації інфраструктури, що дозволяє підвищувати її ефективність і стабільність у довгостроковій перспективі.

— **Віталій КОРЖАНЮК**, директор департаменту IT-інфраструктури OTP Bank

Поява зовнішньої команди також підвищує прозорість процесів: усі сторони — від інженерів до C-level — отримують зрозумілу картину стану інфраструктури на базі чітких індикаторів. Це створює довіру та передбачуваність.

Крім того, інженери замовника регулярно взаємодіють з інженерами техпідтримки Netwave — людьми, які проєктують і впроваджують складні архітектурні рішення у великих компаніях. Так формується горизонтальна взаємодія між командами, яка стимулює професійний розвиток.

Що далі? Переосмислення ефективності технічної підтримки

Послуга технічної підтримки як сервіс (TSS) працює ефективно тоді, коли враховує різні потреби різних клієнтів. Для одних компаній головне — зменшити навантаження на внутрішні команди й вивільнити ресурс для розвитку. Для інших — важливо мати зв'язок з досвідченими зовнішніми експертами, які можуть швидко втрутитися, розв'язати проблему та налагодити стабільну роботу.

Для одних клієнтів Smart Hands — це спосіб делегувати рутину й дати команді дихати вільніше. Для інших — це як викликати доктора Хауса: він поставить точний діагноз, зробить «ін'єкцію», і проблема зникне.

Команда Netwave закриває обидва типи потреб: ми маємо інженерів різного рівня — від L1/L2 до L3 і вище, включно з вендорською підтримкою, яку можна оперативно залучити до виконання складних завдань. Але сучасний запит замовників — це не просто розв'язання проблем, а й передбачення та запобігання їм. Це перехід від «інцидент-солвінгу» до «проблем-солвінгу». Від реактивної підтримки до проактивної.

Ми повинні передбачати ризики та знижувати ймовірність інцидентів до нуля. Це побудова партнерських відносин, коли обидві сторони — і внутрішня команда, і зовнішній постачальник — мають чіткі зони відповідальності, працюють разом над підтримкою, моніторингом та розвитком сервісів.

Ми відкрито говоримо: ефективність нашої роботи — це коли кількість звернень зменшується. Спочатку ми виявляємо й розв'язуємо проблеми. Але наша мета — перейти на інший рівень співпраці, коли фокус зміщується на бізнес-планування, стратегію та інноваційний розвиток (R&D). Це справжній показник зрілості процесів та їх ефективної організації.



Ви завжди можете звернутися до нашого відділу технічної підтримки:
38 (044) 359 05 50,
team@netwave.ua,
<https://netwave.ua/>