

**ОЛЕГ ЗАМОЩИН:
ЖЕЛАНИЕ ОПТИМИЗИРОВАТЬ И СНИЗИТЬ
ЗАТРАТЫ НА ИТ-СЕРВИСЫ – ОСНОВНОЙ
АРГУМЕНТ В ПОЛЬЗУ ИТ-АУТСОРСИНГА**

О специфике аутсорсинговых контрактов, ключевых метриках SLA и правильном выборе сервисного партнера рассказывает директор Сервисного центра «АМТЕЛ-СЕРВИС» Олег Замощин.

MSKIT.RU: Что является движущей силой рынка ИТ-аутсорсинга? С чем связан растущий из года в год интерес к данным сервисам?

Олег Замощин: Главная цель ИТ-аутсорсинга — получить ИТ-услуги необходимого качества, заплатив за них меньше, чем в случае использования для этого внутренних ресурсов. Именно желание оптимизировать и снизить затраты на ИТ-сервисы зачастую является основным аргументом в пользу ИТ-аутсорсинга, как для представителей малого и среднего бизнеса, так и для крупных компаний.

Если говорить о качественных показателях ИТ-сервисов, то необходимо отметить, что ИТ-аутсорсинг – это гарантированное обслуживание. Стандарты качества предоставляемых услуг закрепляются в SLA (соглашении об уровне сервиса), и подрядчик несет ответственность за его исполнение, в том числе финансовую (например, выплачивает штрафные санкции за нарушение условий SLA). У ИТ-аутсорсера накоплен достаточно большой опыт решения самых разных проблем, с которыми он ежедневно сталкивался в работе, то есть существует база проблемных ситуаций и методов их возможных решений. Операционные и технологические преимущества связаны с готовностью аутсорсинговой компании быстро перестроиться в соответствии с нуждами заказчика, легко изме-

нить объем и состав услуг, оперативно привлекать узкоспециализированных специалистов.

Передавая свою ИТ-инфраструктуру на обслуживание специализированному подрядчику, компания получает возможность сфокусировать ресурсы на основных видах деятельности и повысить собственную привлекательность на рынке, что является бесспорным стратегическим преимуществом. Кроме того, у компании заказчика отпадает необходимость в поиске, найме и постоянном повышении квалификации ИТ-персонала. Появляется возможность снизить налоговый груз компании, так как аутсорсинг можно отнести к валовым расходам компании, уменьшив, сумму дохода, подлежащего налогообложению.

MSKIT.RU: Получается, передача ИТ-процессов на аутсорсинг одинаково выгодна для любой компании?

Олег Замощин: При всех преимуществах ИТ-аутсорсинга, далеко не всегда переход к этой модели потребления сервисов будет выгоден для компании. Необходимо заранее просчитать все возможные риски и издержки, правильно выбрать обслуживающего ИТ-партнера.

Для небольших компаний (до 100 рабочих мест), использующих, как правило, стандартное ПО

и оборудование — полный ИТ-аутсорсинг является выгодной альтернативой содержания в штате 1–2-х ИТ-специалистов. С ростом компании и появлением в ней критичных процессов, сложных, специализированных ИТ-систем, без внутренней ИТ-службы не обойтись. Здесь уже ИТ-руководитель формирует стратегию сорсинга — определяет, какие процессы или функции следует вывести на аутсорсинг, какими качественными параметрами должны обладать услуги. В крупных компаниях, как правило, на аутсорсинг отдают или рутинные сервисы, например, сервис печати, включающий полную поддержку печатной инфраструктуры и замену расходных материалов, или узкоспециализированные сервисы, требующие глубоких знаний для поддержки определенного оборудования, а также поддержку инфраструктуры территориально распределенных объектов.

MSKIT.RU: Какова специфика передачи ИТ-поддержки филиальной сети на аутсорсинг?

Олег Замощин: Перевод на ИТ-аутсорсинг региональной сети филиалов, как частных, так и государственных организаций, помогает добиться максимальной экономии и эффективности в том случае, если привлекается единый подрядчик для обслуживания всей территориально распределенной сети. Когда организация использует в регионах собственные силы или заключает контракты с несколькими поставщиками на местах, она сталкивается с необходимостью выстраивать все процессы самостоятельно, постоянно затрачивая силы и средства, чтобы получить обслуживание на должном уровне. В случае привлечения одного ИТ-партнера — обслуживание происходит в рамках единого контракта, в соответствии с единым стандартом качества, обеспечивается экономия на масштабе и на управлении.

В России данная схема особенно востребована и выгодна, в связи с тем, что региональные филиалы компаний находятся в разных часовых поясах. Возникает потребность в круглосуточной ИТ-поддержке, обеспечить которую собственными силами очень дорого и трудоемко. «АМТЕЛ-СЕРВИС» специализируется на подобного рода контрактах, их число растет в портфеле компании с каждым годом.

MSKIT.RU: Как сделать аутсорсинг дешевым и эффективным??

Олег Замощин: Прежде всего, организация должна четко определить цели перехода на ИТ-аутсорсинг. Это могут быть:

- сокращение затрат на содержание непрофильного отдела
- повышение качества обслуживания ИТ-парка
- высвобождение ресурсов собственного ИТ-персонала для решения более сложных задач по развитию бизнеса
- наличие прозрачной схемы затрат и детальное ценообразование.

Далее необходимо описать, какие процессы происходят в ИТ-службе, какие конкретно функции и задачи она выполняет, определить, какие функции передавать на аутсорсинг, а какие следует оставить внутри компании (сформировать стратегию сорсинга). По опыту «АМТЕЛ-СЕРВИС», разработка сорсинг-стратегии занимает от 5 дней, далее, по принятию решения компанией-заказчиком относительно полного или частичного вывода ИТ-функций на аутсорсинг, готовится детальный план перехода.

Процесс перехода на аутсорсинг пройдет быстрее, если в компании-заказчике существует каталог ИТ-сервисов для бизнеса (операционный каталог), есть четкие требования к параметрам ИТ-услуг, фиксируемых в SLA. В случае, если компания обращается к аутсорсеру без определенной цели и четко поставленной задачи, поставщику услуг понадобится более длительный период для того, чтобы провести обследование инфраструктуры, выстроить процессы и разграничить полномочия.

По опыту последних лет, большинство заказчиков «АМТЕЛ-СЕРВИС» обращаются с уже сформулированными требованиями к уровню сервиса по каждому объекту или площадке, этап pre-sale значительно сократился, принятие решения происходит в разы быстрее, чем несколько лет назад. Все больше стало появляться проектов с достаточно жесткими параметрами SLA — минимально-гарантированными сроками выполнения заявок, круглосуточной поддержкой. Крупный заказчик,

несмотря на кризис, готов платить за более высокую скорость и качество.

В то же время, часто встречающейся ошибкой у представителей СМБ является гонка за дешевизной. Высока вероятность того, что за дешевой ценой стоит низкое качество (например, низкооплачиваемый неквалифицированный персонал) и/или меньшее количество включенных сервисов. Безусловно, есть и другие способы оптимизации стоимости услуг. Например, «АМТЕЛ-СЕРВИС» делает это за счет автоматизации своих процессов, применения инновационных инструментов мониторинга и предотвращения сбоев.

MSKIT.RU: Расскажите подробнее о методах оптимизации стоимости сервисных услуг в «АМТЕЛ-СЕРВИС»?

Олег Замощин: На самом деле, снижение стоимости сервисных услуг для нас не конечная цель, а результат достижения головных целей Сервисного центра — обеспечения высокоуровневого обслуживания и оптимизации внутренних трудозатрат. Если говорить кратко, мы ведем непрерывную работу по 2-м направлениям: обеспечиваем комплекс мероприятий по снижению числа сбоев ИТ у заказчиков и оптимизируем производственные процессы. В комплекс превентивных мер входит обязательный предпроектный технологический аудит принимаемых на поддержку ИТ-систем, устранение «узких мест» по результатам аудита, регулярные профилактические работы, онлайн мониторинг работоспособности систем. В среднем, такой подход позволяет нам снизить трудозатраты по обеспечению исполнения проектов — в 1,5 раза, при соблюдении SLA на уровне 98-100%.

Заказчики, работая с нами по сервисному контракту, будь то поддержка каких-то сложных и критичных подсистем или комплексная ИТ-поддержка офиса небольшой компании, платят за то, чтобы «все работало», а не за объем отработанных заявок и восстановительных работ. Поэтому, мы не меньше заказчика заинтересованы в снижении количества сбоев и поломок. Результат — стоимость услуг оптимизирована без ущерба для качества, число сбоев снижено — заказчик спокоен и доволен.

MSKIT.RU: Влияет ли срок аутсорсингового контракта на стоимость годового обслуживания?

Олег Замощин: Как правило, контакт на ИТ-поддержку заключается на один год, с дальнейшей пролонгацией. Исключение составляют контракты, в рамках которых аутсорсер, помимо работ, предоставляет инфраструктуру как сервис, например, контракты по аутсорсингу печати могут быть и на три, и на пять лет. Также, для крупных контрактов, заключаемых на срок от 3-х лет, экономический эффект может составлять порядка 10% за счет того, что аутсорсер приводит в порядок инфраструктуру, отлаживает процессы, со временем лучше понимает требования заказчика.

MSKIT.RU: Какие услуги предлагает Сервисный центр «АМТЕЛ-СЕРВИС»?

Олег Замощин: На базе Сервисного центра «АМТЕЛ-СЕРВИС» реализуются услуги технологического ИТ-аудита, весь спектр сервисных услуг – от разработки стратегии сорсинга до ИТ-поддержки компаний «под ключ» или сервиса отдельных ИТ-систем, в т.ч. серверов, сетей и телефонии, почтовых систем, печатной инфраструктуры. Мы работаем как с локальными заказчиками, чья инфраструктура расположена в Москве или любом другом городе России, так и с территориально распределенными, в т.ч. федеральными сетями.

MSKIT.RU: Как выстроена работа по сервисным контрактам, есть ли отличие поддержки крупных и небольших заказчиков?

Олег Замощин: Реализация любого сервисного проекта «АМТЕЛ-СЕРВИС», независимо от масштаба и территориальной распределенности, осуществляется в рамках 3-х уровней поддержки. 1-я линия — единый Service Desk, который круглосуточно принимает и регистрирует заявки заказчиков, а также предоставляет первичные консультации. 2-я линия закрывает работы по удаленному решению задач (до 90%) и устранению проблем непосредственно на объекте (10%). Выполнение задач on-site в регионах осуществляется силами аккредитованных сервисных партнеров, в строгом соответствии с параметрами SLA: сроками реагирования, сроками приезда на объект и сроками ис-

полнения заявки. И, наконец, 3-я линия поддержки включает расширенные консультации и привлечение к выполнению работ специалистов вендоров или узкоспециализированных компаний. В нашей практике — до 40% проблем решается на 1-м уровне, до 55% — на втором, и порядка 5% — на 3-м уровне.

MSKIT.RU: На что следует обращать внимание при выборе аутсорсингового партнера?

Олег Замощин: При выборе поставщика прежде всего необходимо обратить внимание на опыт компании в реализации аналогичных проектов. Многие аутсорсеры заточены на базовые сервисы для малых компаний (до 20 рабочих мест) — они в состоянии быстро и за разумную стоимость подхватить аналогичные проекты, при этом доверить им крупный объект, с критичными системами — крайне рискованно.

Важна репутация компании на рынке, стабильность — это «стаж» работы на рынке ИТ-услуг, наличие положительных отзывов заказчиков, финансовая и организационная устойчивость компании, наличие необходимых сертификатов и лицензий. Общеизвестным международным сертификатом, подтверждающим высокий уровень организации управления ИТ-сервисами, является ISO 20 000.

Must-have любой сервисной компании — наличие методологии и регламентов, Service-Desk, необходимых ресурсов и технологий, штата квалифицированного персонала — как инженеров, так и руководителей проектов. Немаловажное значение имеют также существующие процессы и инструменты, которые помогают реализовать данные услуги и обеспечить снижение сбоев. (системы мониторинга, профилактические работы и пр.).

MSKIT.RU: Что следует зафиксировать в контракте?

Олег Замощин: Аутсорсинговый контракт состоит из двух частей: в первую входят основные условия договора, а во вторую — SLA, которое определяет взаимную ответственность провайдера и пользователей ИТ-сервиса. Типовая модель SLA должна включать следующие разделы:

- перечень предоставляемых услуг

- параметры оказания услуг, в т.ч. часы, когда сервис будет оказываться
- спецификация объектов обслуживания по каждой площадке
- описание показателей качества обслуживания, в т.ч. указание сроков реагирования на запрос, сроков прибытия инженера на объект, сроков решения проблемы
- описание процедур взаимодействия сторон на всех уровнях — начиная от приема и регистрации запросов пользователей до стратегического уровня развития взаимоотношений сторон
- описание процедур отчетности
- абонентскую плату за включенные сервисы, тарифы на дополнительные услуги, срок действия соглашения
- описание процедуры выхода из договора.

Особое внимание необходимо уделить описанию работ, которые берет на себя аутсорсер и которые включены в абонентскую плату. Контракт может оказаться невыгодным, если он не отвечает основным потребностям заказчика, если в него включены избыточные услуги или завешенные параметры их качества, или, наоборот, если основные работы не включены в ежемесячный платеж и калькулируются отдельно, увеличивая суммарную стоимость контракта в разы.

Крайне важно проработать вопрос информационной безопасности. В рамках контракта необходимо согласовать и юридически оформить политику обеспечения информационной безопасности, детально прописать все потенциальные риски, изложить порядок взаимодействия и ответственность сторон.

MSKIT.RU: Когда заказчик сможет увидеть результаты?

Олег Замощин: Реальный эффект от перехода на ИТ-аутсорсинг можно получить после двух-трех месяцев совместной работы для крупных объектов, и уже на второй месяц — для аутсорсинговых проектов в СМБ. Первые месяцы реализации проекта потребуют усилий обеих сторон, в т.ч. заказчика. Это, пожалуй, самый сложный этап сотрудничества, и, если заказчик не готов к этому, возможно возникновение неудовлетворенности от совместной работы.

Для минимизации рисков и обеспечения отказоустойчивости ИТ-систем заказчика специалисты «АМТЕЛ-СЕРВИС» проводят обязательный технологический аудит, выявляют все «узкие места» и готовят рекомендации по устранению существующих проблем и проведению необходимых мероприятий, которые позволят получить желаемый уровень обслуживания.

Приведу пример. Задача на входе: заказчик — московская компания, порядка 150 рабочих мест, достаточно сложная серверная инфраструктура, в период быстрого роста компании наращивание происходило хаотично, часть оборудования была изношена или перестала отвечать потребностям бизнеса. При приеме всей инфраструктуры

на аутсорсинг требовалось привести ее в порядок. По согласованию с заказчиком, ряд приложений перенесены в облако, часть инфраструктуры заменена, проведен комплекс профилактических работ. Все работы, включая предварительный ИТ-аудит, заняли менее 1 месяца, сразу после этого число сбоев снизилось более, чем в 2 раза, стоимость владения ИТ-инфраструктурой снизилась на 30%. Подобная ситуация является достаточно распространенной.

Зачастую, при слаженной работе с заказчиком, привести инфраструктуру в порядок удается уже к концу первого месяца обслуживания. Результат — число сбоев и простоев в ИТ снижено — заказчик спокоен и доволен.

АМТЕЛ-СЕРВИС – ВЕДУЩАЯ ИТ-КОМПАНИЯ В РОССИИ



ТОП-20
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-ПОДДЕРЖКИ РОССИИ
2015, CNews Analytics



ТОП-7
ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ
ИТ-АУТСОРСИНГА РОССИИ
2015, TAdviser



www.amtelserv.ru