

# Обзор системы Cisco ServiceGrid



В современном, крайне взаимосвязанном мире сеть становится для бизнеса аналогом "центральной нервной системы".

« ИТ Директора по-прежнему вынуждены работать, не имея ни обобщенного представления о текущих бизнес процессах, ни автоматизированного обмена информацией, ни последовательного управления SLA. Все эти негативные моменты приводят к увеличению расходов на управление».

— Арджун Сетхи (Arjun Sethi),  
вице-президент по аутсорсингу  
ATKearney

Компании в настоящее время работают в сложной ИТ-среде с большим количеством различных специализированных поставщиков ИТ-услуг. По мере того, как ускоряется смещение в сторону мультисорсинга и предоставления облачных сервисов, возникают новые сложности, связанные с координацией работы поставщиков сервиса, поддержкой клиентов, управлением обращениями за поддержкой и соблюдением оговоренных уровней предоставления услуг. Крупные экосистемы предприятий и технологических партнеров (поставщиков/OEM) должны обмениваться данными, формировать взаимосвязи и управлять процессами безопасным, масштабируемым способом. На сегодняшний день большинство взаимодействий между партнерами по предоставлению услуг не автоматизированы, в результате чего, по мере увеличения количества партнеров, растет стоимость и сложность в организации.

Изолированные прямые соединения между Заказчиком и поставщиком сервиса не очень хорошо работают в подобных сложных средах, так как не являются масштабируемыми и не обеспечивают прозрачность обслуживания на нескольких уровнях поставщиков услуг. Вместо этого, они создают фрагментированную среду, что ведет к неэффективности и отсутствию прозрачности во взаимодействии с поставщиками услуг. Для эффективного управления множеством сервисов необходимы автоматизированные и прозрачные процессы, которые позволяют организациям выполнять эталонные тесты и контролировать соглашения об уровне обслуживания (SLA) в рамках всей экосистемы для сквозного управления ИТ-средой.

- По данным с аналитического сайта<sup>1</sup>, в среднем только 57 процентов ИТ-проектов выполняются в срок и только 67 процентов будут завершены в рамках бюджета.
- Поставщики оборудования и сервисов начали признавать значение функциональности инструментальных панелей ИТ и стремятся использовать их для диагностики проблем с доставкой и улучшения отчетности.
- Среднее предприятие в Северной Америке сотрудничает примерно с 19 внешними поставщиками ИТ-услуг, в Западной Европе с 26 (5-кратное увеличение за последние 7 лет).
- Ожидается ускорение роста количества внешних поставщиков услуг из-за активного использования облачных технологий и мультисорсинга.

## Постройте свою экосистему поддержки с Cisco ServiceGrid

Cisco ServiceGrid™ – интеграционная облачная платформа, которая объединяет ИТ-подразделение предприятия и поставщиков услуг, обеспечивая возможность автоматизированного сотрудничества нескольких сторон. Она предоставляет клиентам безопасный и гибкий способ интеграции со всеми поставщиками сервисов и оборудования, автоматизацию совместного использования данных, процессов и рабочих потоков, а также за счет масштабируемости способствует высокой операционной эффективности.

Реализуя подход «Подключите раз – подключите все», система Cisco ServiceGrid обеспечивает сквозное управление поставщиками за счет согласованного управления SLA и прозрачности в рамках мультисорсинговых сред, ускоряет достижение результатов, обеспечивает максимальную отдачу от инвестиций, а также значительно улучшает результаты работы предприятия.

Система Cisco ServiceGrid обеспечивает единую среду поддержки, позволяя специалистам по эксплуатации ИТ реализовывать принципы масштабируемости и гибкости в рамках всей организации. Благодаря быстрой и легкой интеграции ускоряется управление поставщиками, улучшенная масштабируемость отвечает требованиям бизнеса и сокращает расходы. Предоставляя возможность безопасной интеграции сервисных экосистем в облачной среде, Cisco ServiceGrid позволяет с легкостью управлять ИТ-услугами в среде с несколькими участниками.

### Преимущества многостороннего сотрудничества

Система Cisco ServiceGrid поставляется на основе программного обеспечения как услуга (SaaS), что обеспечивает клиентам высокую масштабируемость и адаптивность по мере развития бизнеса. Это упрощает повседневные операции для всех участников экосистемы, так как они извлекают выгоду из немедленного и автоматического доступа к данным для устранения проблем в режиме реального времени. Такой подход также обеспечивает безопасный обмен соответствующей информацией о конечных клиентах, партнерах и поставщиках за счет интеграции их систем предоставления услуг.

Вместо последовательной интеграции с каждым участником экосистемы, Cisco ServiceGrid интегрирует и автоматизирует процессы обслуживания для всех участников экосистемы только один раз. Никому не приходится изменять свои системы или процессы либо заново вводить данные. Это дает каждой организации возможность использовать и поддерживать свои собственные процессы, которые оптимизированы для данной организации, вместо того чтобы использовать процессы партнера. (См. рис. 1.)

Рис. 1. Преимущества многостороннего сотрудничества

#### Отдельные соединения



#### Традиционный подход

- Внедрение с большими затратами времени
- Сбой предоставления услуг
- Дорогостоящие и сложные изменения
- Не автоматизированные процессы

#### Подключите раз – подключите все



#### Платформа интеграции

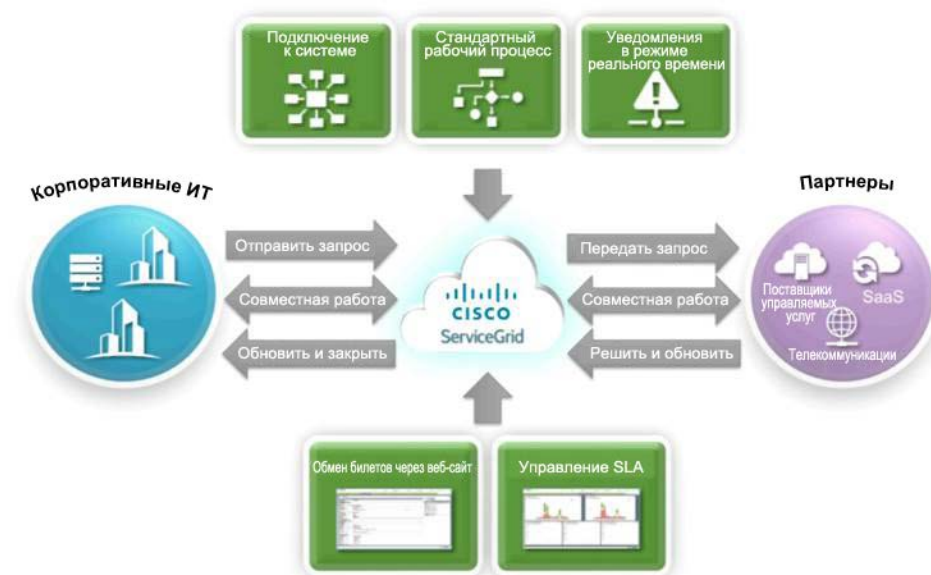
- Методы быстрой интеграции
- Прозрачные и автоматизированные процессы
- Высокая гибкость и легкая адаптация
- Сквозное управление соглашениями об уровне обслуживания (SLA)

## Существенная экономия времени и средств благодаря интеллектуальной интеграции

Вместо того, чтобы отображать рабочий поток отдельно для каждого нового соединения, Cisco ServiceGrid предоставляет стандартное отображение рабочих потоков, обеспечивая легкость интеграции процессов. Основная концепция этой услуги заключается в подключении каждого партнера к стандартному рабочему потоку Cisco ServiceGrid. Система транзакций отвечает за отображение и маршрутизацию вызовов между всеми подключенными партнерами. После подключения партнера первое соединение с другими партнерами можно активировать без дополнительного обсуждения отображений процессов и рабочего потока. Для получения возможности соединения с любым другим партнером каждый партнер в экосистеме должен подключиться один раз.

Cisco ServiceGrid также дает клиентам возможность выбора из готового набора рабочих потоков, соответствующих ITIL®, для управления инцидентами, запросами на обслуживание, проблемами и изменениями, вместо создания собственных рабочих потоков. Это позволяет сэкономить время и повысить эффективность. Таким образом организации могут с легкостью совместно использовать процессы. (См. рис. 2.)

Рис. 2. Подход «подключите раз – подключите все»



## Легкость предоставления услуг с Cisco ServiceGrid

### Автоматизация многоуровневых сетей поддержки

- Управление несколькими участниками на централизованной платформе.
- Стандартный процесс, рабочий поток и межкорпоративные соединения для управления и решения вопросов поддержки в рамках службы поддержки, обслуживания на местах и поставщика услуг.
- Ускоренное предоставление услуг: простые процессы увеличивают скорость устранения проблем.
- Ускорение развертывания и сокращение трудозатрат на подключение новых партнеров на 88 %.

### Возможность управления поставщиками и соглашениями SLA в режиме реального времени

- Объединенные операционные показатели и метрики SLA, которые создают единую точку контроля для активного отслеживания и анализа эффективности работы поставщиков.
- Полный обзор цепочки обслуживания.
- Простота использования; ускорение развертывания благодаря легкости интеграции с системой управления ИТ-услугами и/или доступ к веб-порталу, если у партнера нет собственной системы и стандартных шаблонов рабочего потока ITIL.

### Построение и масштабирование экосистем поддержки

- Масштабируемая экосистемы поддержки, которая охватывает клиентов, партнеров и заинтересованные стороны для обмена запросами и получения обновлений с помощью портала или межкорпоративных связей.
- Легкость создания сторонних соединений: интеграция за считанные дни значительно улучшает масштабируемость.

### Влияние системы ServiceGrid на клиентов



### Предложения, соответствующие конкретным требованиям к интеграции

Решение Cisco ServiceGrid создано для поддержки различных типов взаимодействия и участников.

- **Cisco ServiceGrid Ecosystem Manager (один-ко-многим).** Создание, сотрудничество и управление взаимодействиями по поддержке с несколькими клиентами или поставщиками.
- **Cisco ServiceGrid Ecosystem Manager (многие-ко-многим).** Создание, сотрудничество и управление взаимодействиями по поддержке, охватывающими клиентов и поставщиков. Необходимо, если *один* рабочий поток охватывает несколько сторон.
- **Cisco ServiceGrid Ecosystem Participant (один-к-одному).** Получение и обновление запросов от участников или сотрудничество и управление взаимодействиями по поддержке с *одним* участником.

Все пакеты включают интеграцию системы B2B ITSM и (или) веб-портал, процессы управления инцидентами и проблемами с рабочими потоками, варианты внедрения с минимальным/расширенным участием оператора и стандартную поддержку (включая обновления). Также доступны дополнительные модули.

## Профессиональные услуги

Профессиональные услуги от компании Cisco и партнеров Cisco ServiceGrid ATP помогают заказчику достичь бизнес-целей и ускорить внедрение Cisco ServiceGrid. Услуги Cisco ServiceGrid Assessment Service (оценка) и Cisco ServiceGrid Deployment Service (развертывание) позволяют гарантировать, что решение ServiceGrid удовлетворит бизнес-потребности заказчика. Вы сможете воспользоваться преимуществом опыта компании Cisco в области технологий и интеграции, что поможет вам достичь своих целей в предоставлении услуг.

- **Услуга ServiceGrid Assessment Service** обеспечивает анализ готовности бизнес-процессов заказчика к интеграции с внешними партнерами по услугам и в рамках организации заказчика
- **ServiceGrid Deployment Service** обеспечивает профессиональные услуги, необходимые для правильного внедрения выбранных сервисных элементов и установления необходимых соединений. Эта услуга помогает заказчикам реализовать их планы по установлению межкорпоративных соединений.

## Преимущества услуг компании Cisco

Индивидуальный подход и интеллектуальные услуги компании Cisco и ее партнеров позволят вам полностью реализовать потенциал инвестиций в новые технологии. Услуги компании Cisco, основанные на глубоких знаниях в области сетевых технологий и поддерживаемые обширным сообществом партнеров, позволяют успешно планировать, строить и эксплуатировать сеть, которая станет мощной платформой для ведения бизнеса. Если вы хотите быстро воспользоваться новыми возможностями для удовлетворения растущих ожиданий заказчиков или повысить производственную эффективность для сокращения затрат, снижения рисков и ускорения роста, у нас есть услуга, которая поможет вам достичь своих целей.



### Штаб-квартира в США

Cisco Systems  
Сан-Хосе (Калифорния)

### Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе

Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Сингапур

### Штаб-квартира в Европе

Cisco Systems International BV, Амстердам  
Нидерланды

Компания Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками компании Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Товарные знаки других организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает наличие взаимоотношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1110R)