



ПУБЛИКАЦИЯ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ

## Изменение совместной поддержки в принципиально новой ИКТ-инфраструктуре и корпоративной среде

При поддержке Cisco Services

Крис Барнард (Chris Barnard)      Лайонел Лами (Lionel Lamy)  
Лесли Розенберг (Leslie Rosenberg)  
Январь 2014 г.

### МНЕНИЕ IDC

---

В настоящей публикации компании IDC для поставщиков доказывается, что индустрия ИКТ-услуг и способ использования организациями существующих технологий находятся в стадии кризиса. Кроме того, меняется роль ИТ-организации и директора по ИТ. В этот период перемен на фоне повышения спроса на ИКТ-услуги и ускорения введения инноваций мы также наблюдаем переоценку услуг поддержки: переход от разрозненности технологий к более целостному подходу. По мнению компании IDC, это приведет к следующим последствиям:

- ИТ-организации разработают целостный подход, который объединит вычислительные операции, сеть и системы хранения путем компенсации нехватки знаний за счет привлечения компетентных третьих сторон;
- услуги по поддержке, которые сегодня основаны на тесном взаимодействии людей, будут трансформированы в решения на основе стратегического анализа, и
- при предоставлении услуг по поддержке будет использоваться подход не на уровне отдельных устройств, а на уровне всей архитектуры в целом, что будет стимулировать ориентацию на пользователей и повышать гибкость бизнеса.

### В ДАННОЙ ПУБЛИКАЦИИ

---

В настоящей публикации IDC для поставщиков описывается процесс перехода к комплексной среде на базе множества различных технологий и ресурсов, а также влияние такого перехода на операции, процессы, затраты, безопасность, навыки и стратегии, применяемые в среде ИКТ. Кроме того, IDC рассказывает о платформе Cisco ServiceGrid и связанных с ней профессиональных услугах, а также об их влиянии на этот рынок.

### ОБЗОР СИТУАЦИИ

---

Исследование IDC показывает, что мы находимся в самом начале того, что мы именуем термином «гипер-распад» — переходом на новую технологическую платформу, который происходит каждые 20-25 лет и обеспечивает развитие и внедрение инноваций. Этот переход происходит на основе мобильных устройств и приложений, облачных сервисов, мобильных широкополосных сетей, аналитики больших массивов данных и технологий взаимодействия людей. Все это представляет собой «3-ю платформу» ИКТ, которая включает сотни тысяч приложений и миллиарды подключенных устройств и является основой для развития Всеобъемлющего Интернета (IoE). Эта платформа пришла на смену 1-й платформе (на основе базовых вычислительных устройств) и 2-й платформе (на основе модели «клиент-сервер» и Интернета). В 2014 году затраты на технологии и решения 3-й платформы возрастут на 29 % и составят 89 % всех затрат на ИТ. Это означает, что по мере развития Всеобъемлющего Интернета ИТ-отделы компаний столкнутся с изменениями технологий на многих направлениях.

Кризис также затронет те среды, в которых происходит все больше изменений, а также рабочие среды с новым поколением сотрудников (поколение Y) и принципиально другими требованиями к корпоративным ИТ. Эти изменения стимулируют потребность в подключении сотрудников, заказчиков и партнеров. В целом все эти тенденции повлекут за собой создание технологической среды, которая будет гораздо сложнее, чем та, которая используется сейчас. При этом компании все чаще обращаются с просьбами об упрощении этой инфраструктуры.

В то же время требования компаний к ИКТ растут: ИКТ должны сокращать расходы и повышать гибкость бизнеса. Сейчас большинство организаций используют либо свои внутренние ИТ-отделы для (частичной) поддержки сетевого оборудования хотя бы на начальном уровне, либо обращаются к нескольким сторонним поставщикам услуг для поддержки отдельных решений на уровне вычислительных процессов, сети или систем хранения. Такая модель хорошо функционировала на 2-й платформе, но, по наблюдениям компании IDC, использование 3-й платформы несет перемены, поскольку организации стремятся к преобразованию инфраструктуры при условии снижения рисков и затрат и повышения оптимизации.

Эти мегатенденции и влияние, которое они оказывают на организации, ведут к повышению потребности в профессиональных услугах, поскольку компании борются за получение конкурентных преимуществ. При переходе на 3-ю платформу ИКТ будут являться основной предпосылкой развития бизнеса и внедрения инноваций. Компаниям необходима гибкая, целостная концепция управления всей ИТ-инфраструктурой, включая приложения и сетевые технологии. На сегодняшний день, по мере переоценки приоритетов и инвестиций в ИТ, компании склоняются к изменению своего подхода к услугам поддержки в масштабе всей платформы; при анализе своих ресурсов и моделей потребления они выходят за рамки одной только сети.

## **Возрастание роли директора по ИТ, корпоративных ИТ и бизнес-менеджеров**

По мере изменения рынка и предъявления новых требований, роль директоров по ИТ также меняется: вместо разработки чисто технических решений директор по ИТ будет выполнять функцию «главного инженера по интеграции», осуществляя привязку имеющегося оборудования к облачным технологиям — все это с целью ускорения и повышения производительности бизнеса. Эта задача не будет простой. Директора по ИТ будут находиться под давлением со всех сторон, поскольку на традиционные сферы их деятельности будет влиять ориентирование на потребителя (мобильность, социальное взаимодействие и облачные среды), а также процессы коммерциализации (на уровне вычислительных систем, систем хранения и т. д.). Некоторые предсказывают «конец эпохи ИТ»: облик рынка будет определяться маленькими ИТ-отделами (функционирующими как отделы по интеграции), облачными технологиями и выборочной передачей задач по поддержке внешним компаниям.

Мы полагаем, что в результате внедрения инноваций на 3-й платформе — создания более широкого круга новых решений, направленных на получение новых бизнес-возможностей, — произойдет значительное изменение круга лиц, которые принимают решения о приобретении новых ИКТ. По результатам исследования компании IDC, 58 % новых инвестиций в ИКТ в 2013 году были сделаны с непосредственным участием бизнес-менеджеров, причем тех, которые отвечают за обслуживание клиентов. По прогнозам компании IDC, к 2016 году эта цифра возрастет до 80%, причем бизнес-менеджеры будут играть основную роль при принятии решений об инвестициях более чем в половине случаев. Это ведет к созданию рынка, в котором директора по ИТ и ИТ-подразделения не всегда являются единственными центрами закупок, и в котором они пытаются обеспечить соответствие технологий и процессов поддержки с использованием устаревших, изолированных подходов.

## Эволюция поддержки: поддержка бизнеса

Это также означает, что характер и процессы поддержки также значительно изменятся. Результаты бизнеса и качество обслуживания клиентов уже стали основными показателями эффективности ИКТ, и обсуждение переходит с вопросов производительности оборудования, которые были актуальны на этапе использования 2-й платформы, к вопросам поддержки информационными технологиями таких бизнес-целей, как сокращение времени выхода продуктов на рынок, повышение качества обслуживания заказчиков и т. д. Поэтому очевидно, что директора по ИТ должны быть осведомлены о таких изменениях, предвидеть их и принимать соответствующие решения.

На индивидуальном уровне они должны гарантировать, что основная цель процессов поддержки перемещается с обслуживания оборудования на обслуживание потребностей конечных пользователей (например, поддержка и активирование услуг). Поддержка на уровне предприятия будет сосредоточена на обслуживании бизнес-потребностей (например, обеспечении роста и производительности), а не просто на выполнении контракта (например, только обеспечении технических показателей соглашений об уровне обслуживания). Другими словами, директора по ИТ должны смотреть на внешних поставщиков услуг не просто как на поставщиков, а как на партнеров. Их взаимоотношения должны рассматриваться в долгосрочной перспективе, при этом обе стороны должны стремиться к достижению общей цели поддержки бизнеса и получению высоких бизнес-результатов при помощи ИКТ. Отношение к поставщику услуг только как к поставщику часто ведет к неполноценному решению проблем, слабым взаимоотношениям и, в конечном итоге, к более низкому качеству обслуживания.

Компании и организации должны задаваться следующими вопросами: насколько важна моя текущая модель поддержки (с использованием внутренних ресурсов или внешней компании по обслуживанию) в этом процессе? До какой степени мой договор на обслуживание помогает мне, директору по ИТ, сосредоточиться на задачах повышения ценности бизнеса и развития компании?

Управление все более усложняющейся средой при обеспечении бесперебойного, качественного обслуживания клиентов в условиях растущих ожиданий конечных пользователей требует множества навыков и охватывает несколько рынков. Существующая на сегодняшний день традиционная схема интеграции услуг поддержки не представляет собой отдельный, установившийся рынок. Но это не значит, что она не важна для успешного функционирования 3-й платформы (она необходима!). Эти услуги теперь должны включать в себя управление изменениями, автоматизацию, справочную службу и прочие услуги поддержки, а также различные управляемые услуги, включая общее управление, управление поставщиками и трансформацию бизнеса.

## ПЕРСПЕКТИВЫ НА БУДУЩЕЕ

---

В будущем для управления ИТ-инфраструктурой потребуются найти равновесие между упрощением инфраструктуры, которое требуют компании, и ее комплексной сложностью, поскольку ожидается дальнейшее развитие Интернета вещей, облачных сред, концепции BYOD и тенденций ориентации на потребителя.

Например, предприятия не могут помешать пользователям использовать свои собственные вычислительные ресурсы посредством концепции BYOD. Поэтому они должны адаптировать и ассимилировать эти технологии в свои политики и процессы поддержки. Основная задача заключается в том, чтобы получить контроль над всем процессом поддержки и создать архитектуру, предусматривающую поддержку конечных пользователей, а также обеспечить рост бизнеса. В этой связи мы ожидаем, что директора по ИТ станут «посредниками», агрегаторами или «координаторами», имеющими высокую потребность в интеграции услуг, которые в большинстве своем будут предоставляться внешними компаниями.

Основной предпосылкой для этого будут масштаб и скорость, с которыми эти внешние изменения охватят всю корпоративную ИТ-инфраструктуру. Будет чрезвычайно важно, чтобы директора по ИТ использовали системы и процессы, которые помогут справиться с надвигающимися изменениями. Помимо того, что директор по ИТ должен управлять множеством взаимосвязей с отдельными поставщиками ИТ-услуг, эти взаимосвязи теперь еще сложнее: некоторые из них стали глубже, потому что в них могут участвовать еще два или три поставщика, что делает всю систему взаимосвязей чрезвычайно сложной. Инструменты, процессы и автоматизация будут иметь важное значение для поддержки бизнеса и управления всеми этими поставщиками ИТ-услуг на нужном уровне. По мнению IDC, без автоматизации ожидаемые преимущества от использования 3-й платформы останутся несбыточной мечтой, а система станет еще более сложной. Благодаря управлению с участием нескольких поставщиков директор по ИТ может в полной мере продемонстрировать преимущества, которые ИТ-отдел дает организации.

Основным фактором, который может заставить эффективно функционировать 3-ю платформу ИТ, являются не технологии сами по себе, а поддержка и интеграция технологий и бизнес-процессов. Компаниям необходим целостный подход к управлению ИКТ (не только поддержка, но и динамическое предоставление услуг IMAC: установка, перемещение, добавление и изменение) на всех технологических уровнях и в масштабе всех поставщиков услуг, которые являются частью ИТ-экосистемы компании. Необходимой предпосылкой для достижения этой задачи является контроль — контроль экономии расходов, уровня удовлетворенности конечных пользователей и эффективности бизнеса в режиме реального времени. Другим ключевым аспектом является общее управление несколькими поставщиками услуг и договорами. Речь идет не только о сети, центре обработки данных или о самой технологии, а о том, как технологические процессы способствуют (или препятствуют) развитию бизнеса.

Рыночные возможности для поставщиков и корпоративных покупателей ИКТ будут связаны с созданием новой схемы поддержки на основе следующих принципов:

- **Устранение разрозненности.** Нынешняя и будущая инфраструктура является взаимосвязанной. Следовательно, для поддержки процессов необходимо обеспечить целостность ее управления и комплексный контроль.
- **Автоматизация.** Учитывая скорость (например, выделение облачных ресурсов и снижение вычислительной мощности) и масштаб (согласно последнему исследованию Интернета вещей компании IDC, к 2020 году к сети будет подключено 212 миллиардов устройств) перемен, у ИТ-отделов нет другого выбора, кроме как автоматизировать процессы для обеспечения выполнения соглашений об уровне обслуживания в полном объеме.
- **Упрощение принятия решений.** Наконец, ИТ-инфраструктура нового поколения должна упростить для менеджеров процесс принятия обоснованных решений в режиме реального времени.

На сегодняшний день эти три характеристики не отражены в реальной среде компании и скорее представляют собой конечную цель. Проблема заключается в отсутствии стандартов управления и поддержки многоресурсных сред. Тот факт, что директора по ИТ теперь должны поддерживать и управлять взаимоотношениями с десятью и более различными поставщиками, лишь подчеркивает важность решения этой проблемы.

## Эволюция опыта поддержки и обслуживания многоресурсных сред

Компании получают ИТ-ресурсы от различных поставщиков (размещенные, управляемые и облачные сервисы, а также аппаратное обеспечение), что создает все более сложные среды. Поэтому будет необходимо, чтобы директора по ИТ, руководитель службы поддержки, менеджеры поставщиков и других компаний и технологических стейкхолдеров тщательно изучали свои политики, процессы и методы для поддержки этих сложных гибридных и мультиресурсных сред. Для успешного решения этой задачи большое значение имеет безопасное предоставление

недорогих услуг для участников бизнеса в соответствии с соглашениями об уровне обслуживания. Руководителям ИТ-отделов будет все сложнее справляться с управлением этими процессами — для решения этой задачи потребуются специальные инструменты и услуги.

Переговоры будут сводиться в основном к обсуждению процессов и операционной эффективности, а не условий договоров и сроков эксплуатации, которые, хоть и имеют важное значение, но отходят на второй план. Переход к этой новой системе будет непростым для заказчиков; большое значение будет отдаваться определению приоритетов, повышению эффективности и снижению затрат. Директора по ИТ должны будут искать новые способы функционирования бизнеса в этой новой модели. Основными предпосылками успеха будет наличие инструментов, сервисов и профессиональных услуг для поддержки этой новой модели.

## Что такое Cisco ServiceGrid?

Cisco ServiceGrid — это платформа на базе облака, которая связывает корпоративные ИТ с поставщиками услуг (облачными, управляемыми и размещенными) и позволяет автоматизировать их взаимодействие и управление сервисами. Эта услуга предоставляет заказчикам эффективный и автоматизированный способ управления всеми операциями по поддержке, выполняемыми внешними поставщиками, обеспечивающий экономию затрат, безопасность и масштабируемость.

В сложных многоресурсных средах добавление, управление и поддержка ИТ-поставщиков представляют собой интенсивные, выполняемые вручную процедуры отдельно для каждого ИТ-поставщика. ServiceGrid обеспечивает автоматизированный способ совместного использования процессов, данных и рабочих потоков в режиме реального времени и сокращения доли более длительных и дорогостоящих ручных процедур по интеграции новых поставщиков в экосистему поддержки компании. ServiceGrid использует подход «одно подключение — подключение всех», который может охватывать сразу нескольких поставщиков, что ведет к повышению операционной эффективности и экономии средств. ServiceGrid обеспечивает управление ИТ-услугами нескольких поставщиков.

## Как функционирует система ServiceGrid Work и в чем ее преимущества?

ServiceGrid предоставляется как услуга на базе облака и является масштабируемым и адаптируемым инструментом для управления непрерывно расширяющейся и динамической экосистемой поставщиков ИТ-услуг в режиме реального времени. Платформа интеграции ServiceGrid обеспечивает:

- Быструю интеграцию с использованием установленных повторяемых методов
- Автоматизированные процессы
- Гибкость и адаптируемость
- Комплексное управление всеми соглашениями об уровне обслуживания

Она также обеспечивает стандартизированную привязку рабочих процессов для упрощения интеграции. Это устраняет необходимость продолжительного внедрения каждого ИТ-поставщика и снижает вероятность предоставления разрозненных услуг. Поскольку все поставщики связаны через ServiceGrid, то все их взаимодействие осуществляется между всеми подключенными партнерами на непрерывной и повторяющейся основе.

Кроме того, ServiceGrid предоставляет заказчикам возможность выбора наборов библиотек ITIL или многосторонних процессов, включая согласованные рабочие процессы по управлению инцидентами, запросами на обслуживание, проблемами и изменениями. Эта услуга обеспечивает

значительную автоматизацию процессов создания многоуровневых сетей поддержки, что позволяет снизить расходы и повысить масштабируемость. Компании должны осознавать следующие преимущества от взаимодействия всех ИТ-поставщиков:

- способность управлять несколькими ИТ-поставщиками на одной центральной платформе;
- предоставление стандартизированных процессов и рабочих потоков для управления и решения проблем поддержки для разных заинтересованных сторон: служб технической поддержки, сервисного обслуживания, выездного обслуживания и поставщика услуг;
- более быстрое предоставление услуг и увеличение времени на решение проблем;
- управление поставщиками и соглашениями об уровне обслуживания в реальном времени — единый пункт контроля для активного наблюдения за всеми операциями ИТ-поставщика;
- простота создания и масштабирования экосистемы поддержки.

## Предложения и профессиональные услуги Cisco ServiceGrid

Платформа ServiceGrid может быть развернута в различных моделях, в зависимости от размера и масштаба экосистемы, которой должен управлять заказчик компании. Существует несколько способов поддержки различных уровней моделей использования ИТ-поставщика.

- Cisco Services и его партнеры АТР должны предоставить необходимую стратегию и услуги по планированию проекта и развертыванию, чтобы помочь заказчикам компании адаптировать платформу ServiceGrid в рамках пакета предложений Cisco Services. Платформа ServiceGrid основана преимущественно на интеллектуальных услугах Cisco Smart, благодаря чему способность использовать ПО и интеллектуальные функции в устройствах, сетях и, в конечном счете, в Интернете вещей может обеспечить полный обзор и анализ всего опыта предоставления услуг ServiceGrid.
- Более подробные сведения о платформе Cisco ServiceGrid см. на веб-сайте [www.cisco.com/go/servicegrid](http://www.cisco.com/go/servicegrid)

## ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

---

В процессе расширения своего присутствия и увеличения потока доходов от предложения ServiceGrid компания Cisco столкнется с рядом проблем и получит ряд преимуществ.

Компания IDC выделяет следующие проблемы.

- Компании Cisco будет трудно быстро расширить присутствие и повысить осведомленность потребителей на рынке с преобладанием крупных системных интеграторов и аутсорсинговых компаний. Эти игроки предоставляют услуги по управлению и аутсорсингу в течение многих лет и уже завоевали известность и свою долю средств, расходуемых компаниями на ИКТ-инфраструктуру. Мы полагаем, что конкуренция в этой области будет жесткой.
- Кроме того, несмотря на повышение роли бизнес-руководителей в процессе принятия решений о покупке ИКТ, эти руководители не всегда располагают достаточными сведениями о возможностях компании Cisco, кроме узких знаний о предоставлении сетевых услуг и аппаратного обеспечения. Для изменения этой ситуации потребуется много времени и усилий; также это будет зависеть от качества и глубины продаж решений Cisco.
- Компания Cisco должна будет вложить средства в развитие бизнеса и навыков консультирования по вопросам ИТ, чтобы продавать свое решение напрямую, поскольку для продажи платформы ServiceGrid требуются новые точки взаимодействия с организацией по сравнению с продуктами по управлению сетью.

- Компания Cisco должна будет разработать программы для партнеров, чтобы гарантировать понимание ими преимуществ платформы ServiceGrid для их клиентов и для них самих.

Следующие положения описывают возможности компании Cisco на этом развивающемся рынке в краткосрочной и долгосрочной перспективе.

- Платформа Cisco ServiceGrid может упростить процессы поддержки в масштабе разных моделей потребления (от развернутых на объектах до облачных) и закрепиться в позиции основного поставщика услуг по комплексному управлению поддержкой. Это будет иметь очень важное значение, поскольку облачные модели, как и IoT, получают глобальное распространение.
- Платформа Cisco ServiceGrid может выйти за пределы сети и играть ключевую роль в целостной поддержке всей ИКТ-инфраструктуры.
- Решения ServiceGrid представляют собой логический шаг и хорошо вписываются в долгосрочную стратегию компании по использованию услуг. Платформа ServiceGrid позволяет Cisco интегрировать и использовать свой механизм автоматизации (основанный на возможностях интеллектуальных услуг), благодаря чему можно перевести беседу на тему развития IoT.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

В компании IDC полагают, что происходящие в данный момент значительные изменения рынка трансформируют всю среду ИКТ. 3-я платформа ИТ, оснащенная технологиями мобильности, облачных систем, больших массивов данных и социального взаимодействия, выходит за пределы сети компании в направлении большого сдвига рынка к Интернету вещей.

В этой связи бесперебойное и автоматизированное планирование, внедрение многоресурсных, многомерных сред (в частности, приложения, сети, рабочее пространство, мобильность и центр обработки данных) и управление ими на разрозненных объектах представляется как заветная цель. Однако из-за потребности делать больше с меньшими затратами и ориентации на конечного пользователя эта цель становится необходимой. Масштаб и скорость изменений, которые характеризуют ИКТ-инфраструктуру нового поколения, превзойдут все существующие ранее политики или модели, основанные на ручных операциях. Другими словами, без адекватного управления и заданных политик преимущества 3-й платформы и IoT не будут реализованы.

Директор по ИТ должен будет принять на себя роль координатора или интегратора различных технологий и поставщиков, чтобы суметь продемонстрировать значение ИТ для компании. Он будет выступать в качестве поставщика инноваций и стимулировать рост бизнеса. Поставщики, которые будут поддерживать эти изменения, будут считаться идущими во главе этой трансформации. Конкуренция между существующими службами поддержки и поставщиками ИТ-услуг будет жесткой, но компания IDC прогнозирует, что инновационная платформа ServiceGrid станет для директоров по ИТ существенным преимуществом.

## Сведения о компании IDC

International Data Corporation (IDC) — это крупный глобальный поставщик информации о рынках консультационных услуг и организатор мероприятий в области информационных технологий, телекоммуникаций и потребительских технологий. Компания IDC помогает ИТ-специалистам, бизнес-менеджерам и инвесторам принимать обоснованные решения о покупке технологий и бизнес-стратегий. Более 1000 аналитиков компании IDC предоставляют консультационные услуги на мировом, региональном и локальном уровнях по вопросам технологий и отраслевых возможностей и тенденций в более чем 110 странах по всему миру. Вот уже более 48 лет компания IDC применяет стратегический подход, чтобы помочь клиентам достичь их бизнес-целей. IDC является дочерним предприятием IDG — ведущей мировой компании в области разработки технологических сред, проведения исследований и мероприятий.

## Глобальная штаб-квартира

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
+1.508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-insights-community.com  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

---

## Уведомление об авторском праве

Настоящее исследование компании IDC опубликовано в рамках непрерывной работы аналитической службы IDC, предоставляющей письменные исследования, интервью с аналитиками, проводящую теле- и обычные конференции. На сайте [www.idc.com](http://www.idc.com) представлена дополнительная информация о подписке на информационные и консультационные услуги IDC. Список офисов IDC по всему миру представлен на веб-странице [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Чтобы зачесть стоимость данного документа в цену покупки услуг IDC, получить информацию о заказе дополнительных копий и о правах на публикацию в Интернете, позвоните в справочную службу IDC по телефону (800) 343-4952, доб. 7988 (или +1 (508) 988-7988), либо воспользуйтесь электронной почтой [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com).

© IDC, 2014. Копирование без разрешения запрещено. Все права защищены.

