

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

Эволюция услуг компании Cisco: услуги удаленного управления

Лесли Розенберг (Leslie Rosenberg)
Кертис Прайс (Curtis Price)

Роб Бразерс (Rob Brothers)
Крис Барнард (Chris Barnard)

МНЕНИЕ IDC

Отличительная черта компании Cisco — постоянные инвестиции в программное обеспечение, автоматизацию и инструменты, улучшающие и расширяющие портфель услуг. Исключив из услуг расходы на оплату труда и процессы, компания Cisco обеспечивает более быстрый, эффективный и выгодный способ предоставления высококачественных услуг для своих заказчиков, тем самым позволяя им использовать инвестиции в ИТ, основываясь на более стратегическом подходе. Компания IDC делает следующие прогнозы.

- ☒ Корпоративные заказчики будут требовать все более высокий уровень услуг со стороны своей сетевой инфраструктуры. Для выполнения этого требования сетевым администраторам потребуется помощь сервисных организаций.
- ☒ Автоматизация и инструменты позволят сервисным компаниям сократить затраты времени и средств на профессиональные услуги, обеспечение которых подразумевает большие трудозатраты и сложные процессы. Благодаря этому повышается рентабельность услуг.

В ДАННОМ АНАЛИТИЧЕСКОМ ОБЗОРЕ

В этом аналитическом обзоре IDC рассматривается предложение компании Cisco по услугам удаленного управления — Remote Management Services (RMS). Набор предложений включает в себя услуги и инструменты для эффективного управления и мониторинга сред одного поставщика, а также сложных сред с несколькими поставщиками проактивным и прогнозируемым образом, используя разработки компании Cisco в области программного обеспечения, автоматизации и инструментов.

ОБЗОР СИТУАЦИИ

Из-за того, что требования заказчиков в отношении бизнес-результатов, обеспечиваемых сетью, постоянно изменяются, уровень поддержки со стороны партнеров по предоставлению услуг должен быть особенно высоким. Требования заказчиков выходят далеко за рамки простого функционирования сети. Теперь сеть должна предоставлять критически важные бизнес-сервисы на основе соглашений SLA. Для удовлетворения этого требования службы поддержки также должны развиваться — не только отвечать на существующие потребности, но и предугадывать появление новых.

С учетом этой задачи компания Cisco инвестировала средства в развитие услуг удаленного управления. Услуга RMS представляет собой программный пакет, который обеспечивает заказчику проактивный и эффективный подход к управлению и мониторингу как сетевых сред только с оборудованием Cisco, так и сред с оборудованием от разных поставщиков. Эта услуга была разработана с использованием интеллектуальных наработок компании Cisco, накопленных за 25 лет выпуска инновационных продуктов и в ходе установки 50 миллионов устройств. Также использовались инвестиции в программное обеспечение и автоматизация, применялись лучшие в своем классе инструменты (от компании Cisco и других производителей).

Изначально услуга RMS входит в число интеллектуальных услуг компании Cisco, в которых используется автоматизация и программное обеспечение для сбора диагностических данных от устройств и сетей (и приложений, функционирующих в этих сетях). Эти данные можно сопоставить с обширной базой данных компании Cisco, чтобы обеспечить в режиме реального времени действенный анализ работы сети заказчика. Такой подход дает следующие преимущества в рамках всех линеек продуктов компании Cisco:

- Более эффективное перераспределение дорогостоящих ресурсов за счет высвобождения квалифицированных сотрудников для выполнения более важных стратегических инициатив;
- достижение максимальной производительности и доступности сетевых активов;
- снижение рисков или устранение потенциальных проблем до их возникновения, сокращение дорогостоящих простоев и избежание недовольства заказчиков;
- ускорение и упрощение внедрения новых технологий.

Кроме того, в пакет услуг входят услуги по управлению ИТ и соблюдению нормативных требований. Эти услуги, в которых также используются автоматизация и программное обеспечение, предназначены для быстрой помощи клиентам в снижении рисков, связанных с традиционными перемещениями, добавлениями и изменениями при проектировании и преобразовании сложных сетевых сред. Аспект безопасности этого предложения также представляет значительную ценность, поскольку эти предложения по соблюдению нормативных требований можно использовать в сочетании с отчетами по безопасности, чтобы обеспечить более целостное представление о безопасности компании. Данное предложение также обеспечивает компанию Cisco ценной информацией, которую можно использовать для организации более комплексного диалога о соблюдении нормативных требований. Это будет особенно важно в вертикалях с жесткими нормативными требованиями, в частности, в сферах розничной торговли, финансов и здравоохранения. Пакет включает в себя следующие предложения.

- Оценки конфигурации в отношении соблюдения нормативных требований — возможность аудита конфигурации в соответствии с опубликованными отраслевыми стандартами, в частности SOX, HIPAA и PCI.
- Создание и мониторинг пользовательской конфигурации соблюдения нормативных требований, поддерживающей корпоративные политики.
- Восстановление соответствия конфигурации нормативным требованиям с использованием автоматизации для быстрого устранения проблем, выявленных в ходе оценки.
- Аудиторская отчетность о соблюдении нормативных требований на конкретных устройствах.

Услуги RMS предоставляются в сочетании с услугами по оптимизации сетей (NOS) — набором сервисных предложений, который обеспечивает правильность разработки сетевых архитектур для поддержки расширенных сетевых инициатив и максимальной пригодности для будущих инициатив. Объединяя эти два предложения услуг, компания Cisco гарантирует, что сетевые сервисы могут предоставляться в соответствии с соглашениями SLA для удовлетворения потребностей бизнеса.

По мнению IDC, каналом выхода RMS на рынок станет Cisco Advanced Services. Расширенный диалог об эволюции сетей, который команда технического консалтинга Cisco ведет с заказчиками, обеспечит важный доступ для RMS.

Компания Cisco надеется, что ИТ-руководители увидят возможности за рамками обычной поддержки сетей — возможности, которые предоставляются прогнозируемым и эффективным управлением сетями, включающими оборудование различных поставщиков, в соответствии с SLA. Согласно данным компании Cisco, с точки зрения заказчиков очевиден ряд тенденций:

- на сегодняшний день 15 из 30 компаний Global Enterprise Theater (GET, ведущие глобальные заказчики Cisco) используют RMS;
- 60 % заказчиков находятся в Северной Америке и примерно 30 % — в регионе EMEA;
- наиболее сильными вертикалями являются финансовая отрасль и розничные продажи, хотя в клиентской базе представлены все основные вертикали частного сектора;
- в странах с жесткими законами о конфиденциальности (например, Германии), как правило, предоставление подобных услуг усложнено, но у компании Cisco теперь есть возможность локального хранения конфиденциальных данных, а также ожидается расширение бизнеса.

Новый подход к традиционному аутсорсингу

Услуги RMS от компании Cisco позволяют ИТ-руководителям переосмыслить подход к аутсорсингу. Услуги RMS компании Cisco станут следующим поколением аутсорсинга, исключив дорогостоящие кадровые ресурсы и трудоемкие процессы из традиционной модели аутсорсинга благодаря широкому использованию программного обеспечения и автоматизации. Эти услуги направлены на восстановление сети в качестве основной движущей силы инноваций в бизнесе, а не средства простого «управления беспорядком», связанного с традиционным аутсорсингом.

По мнению IDC, эта модель разумна с финансовой точки зрения. Поскольку инженерные квалифицированные кадры становятся все дороже, даже на развивающихся рынках почасовая ставка специалистов продолжает расти. Однако при выборе более низких ставок предприятия рискуют привлечь менее квалифицированных специалистов, что может негативно сказаться на качестве услуг. Принимая во внимание человеческий фактор и заменив его программным обеспечением, предприятие по-прежнему сохраняет контроль над сетью, но нуждается в дополнительных услугах RIM. Затем предприятия могут выборочно передавать выполнение сетевых задач внешним исполнителям.

Поддержка сред с оборудованием различных поставщиков

Корпоративные заказчики по-прежнему будут нуждаться в самых высоких уровнях функциональности в ИТ-средах с оборудованием от одного или от различных поставщиков. Компания Cisco делала, и, по ее заявлениям, будет продолжать делать инвестиции в лучшие в своем классе инструменты для поддержки и помощи в управлении центрами обработки данных заказчиков. Компания IDC считает, что это разумное развитие бизнеса, поскольку инструменты необходимы заказчикам. Но, возможно, заказчики не могут или не хотят владеть широким спектром инструментов поддержки и управления. Это также разумно с точки зрения конкуренции: компания IDC отметила, что компания Huawei, особенно в Европе, и другие производители позиционируют себя как поставщиков услуг поддержки и управления средами с оборудованием от различных производителей.

В дополнение к инструментам компания Cisco для управления и координации, Cisco Services сотрудничает со следующими поставщиками, чтобы дополнить свой портфель инструментов для услуг RIM: BMC, BlackStratus (ранее netForensics), IBM, Nagios, Shore Group, IPSoft и другие. Конечным результатом RMS является предложение, которое удовлетворяет четырем основным принципам IDC.

- ☒ **Большие массивы данных (или аналитика).** компания Cisco может анализировать конфигурации инфраструктуры широкого круга заказчиков, чтобы выявить лучшие практики, будь то исправления микропрограмм и программного обеспечения для конкретной среды или выявление неизбежного сбоя ресурса.
- ☒ **Облачная среда.** Cisco предоставляет для заказчиков порталы, на которых можно просмотреть имеющиеся ресурсы и общее состояние системы.
- ☒ **Мобильность.** Мобильность позволяет инженерам получить доступ ко всей критически важной информации о заказчиках на месте. Они также получают возможность войти в системы и оказывать поддержку в удаленном режиме. С другой стороны, заказчики имеют возможность доступа ко всем данным, которые находятся в облаке (см. предыдущий пункт).
- ☒ **Социальность.** Один из самых быстрых способов получить ответы на вопросы поддержки — социальные сети, будь то Twitter или форумы поддержки. Возможность оставлять вопросы для службы поддержки через эти каналы позволяет давать быстрые ответы нуждающимся в этом заказчикам. В конечном итоге компании Cisco потребуется интегрировать этот компонент в общее решение.

Cisco Services непосредственно работает с качественно новыми заказчиками по вопросам RMS (небольшая часть заказчиков, с которыми Cisco работает напрямую), и для участия в предложении RMS необходимо, чтобы заказчики имели высокий уровень взаимодействия. Компании Cisco может потребоваться полное комплексное решение, которое не только включает в себя архитектуру и проектирование, управление и поддержку сети (которая в первую очередь состоит из оборудования Cisco, но может включать и оборудование других производителей), но также может обеспечить постоянную поддержку всей ИТ-среды с оборудованием различных производителей, включая сетевое оборудование, средства виртуализации, серверы, устройства хранения данных, операционные системы и приложения.

В то время как многие из крупных партнеров Cisco предлагают подобные решения для управления и мониторинга всей ИТ-среды, RMS представляет расширенное предложение от компании Cisco, выходящее за рамки сети. Специалисты компании IDC считают, что партнерство будет иметь важное значение для развития лучших в своем классе инструментов. Осторожность также будет необходима, поскольку многие из основных партнеров компании Cisco станут ее конкурентами в этой же сфере.

Чтобы стать лидирующей ИТ-компанией, как определяет Cisco свою бизнес-задачу, компания должна расширить свою роль в этом пространстве. Четкое взаимодействие с партнерами будет иметь первостепенное значение. Компания Cisco предприняла активные шаги в этой области, опубликовав в прошлом году документ «Правила участия», в котором подробно описываются действия Cisco Services и партнеров. Это целесообразно не только для партнеров, но и для заказчиков.

ПЕРСПЕКТИВЫ НА БУДУЩЕЕ

Корпоративные заказчики будут постоянно искать способы снижения затрат на эксплуатацию и поддержку сетевой инфраструктуры. В IDC считают, что услуги RIM, предлагаемые компанией Cisco при поддержке интеллектуальных услуг, не только обеспечивают финансовые возможности, но и позволяют предприятиям более стратегически использовать свои собственные ресурсы.

В то время как сетевые среды становятся все более сложными, ИТ-руководителям требуются услуги и инструменты для оптимизации операций, быстрого снижения рисков и возможности действовать на более стратегической основе по запросу пользователя. В самом ближайшем будущем сетевые сервисы должны будут предоставляться в соответствии с SLA, и сетевые администраторы будут ответственны за их успешное предоставление. Таким образом, руководители, ответственные за функционирование сети, должны будут предоставить соответствующие архитектуры и дизайн для поддержки этих инициатив. В компании IDC считают, что компания Cisco также должна будет играть важную роль в этом процессе, чтобы обеспечить для руководителей, ответственных за работу сетей, возможность удовлетворять потребности бизнеса. Компания IDC видит в развитии этих услуг важный инструмент, который должен помочь руководителям, ответственным за функционирование сети, выполнить эту задачу.

Компания Cisco Services и ее квалифицированные партнеры, предоставляющие эти услуги, должны будут не только ясно определить бизнес-преимущества для предприятия, но и то, как эти услуги могут эффективно помочь уже ограниченным в ресурсах ИТ-руководителям предоставлять услуги конечным пользователям.

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 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. 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.

© IDC, 2012. Копирование без разрешения запрещено. Все права защищены.