

Валерий Корниенко

03.09.2009



Фокусный аутсорсинг: предложение IBM



- Задачи, стоящие перед ИТ-службами в новых условиях
- Гибкий подход IBM к модели предоставления ИТ услуг
- Почему IBM?
- Примеры из бизнес-практики клиентов

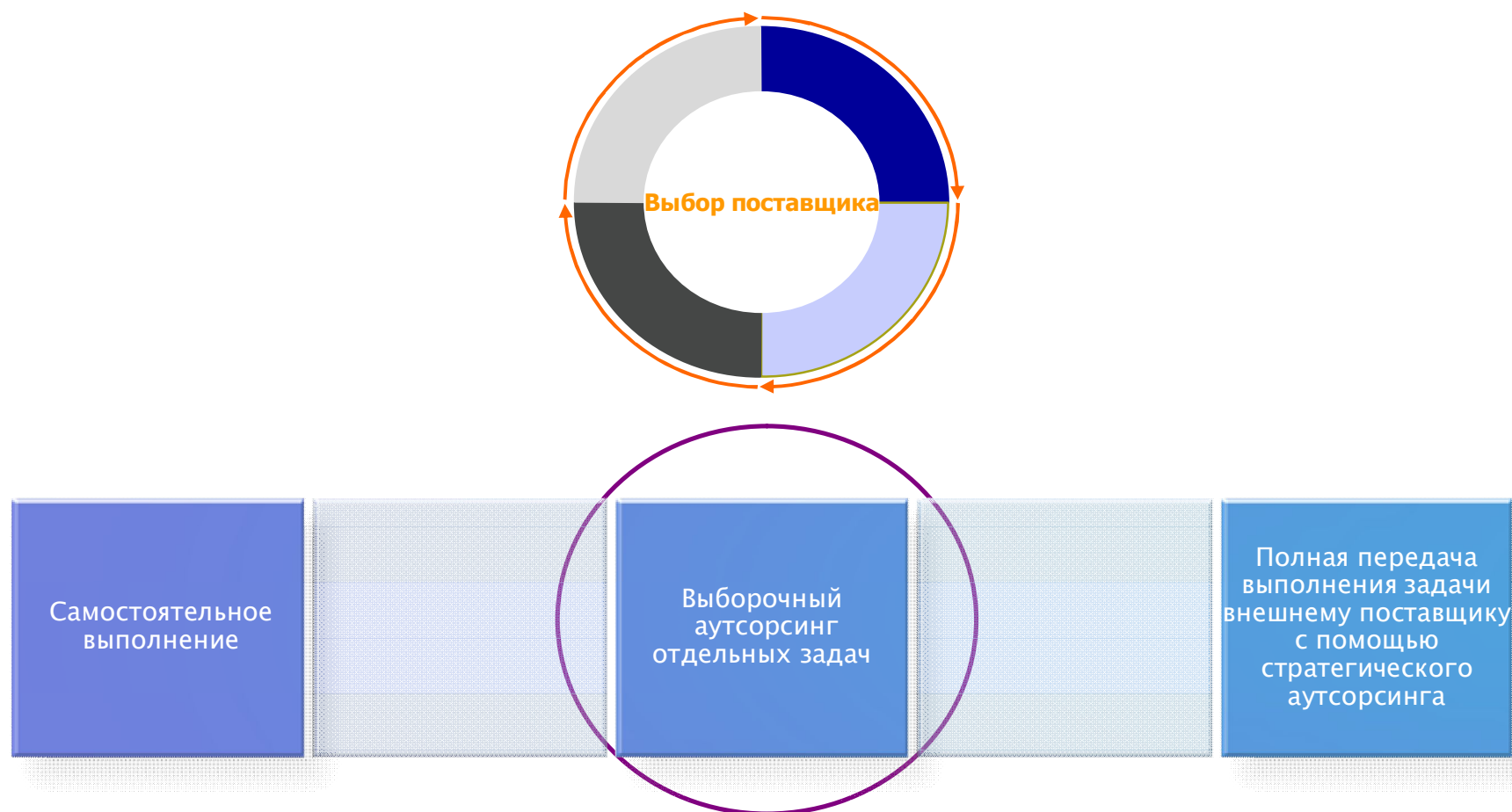
В существующих экономических условиях все компании испытывают потребность в трансформации



В связи с потребностью в изменениях ИТ-организации вынуждены рассматривать другую стратегию выбора поставщика ИТ-услуг и предоставления ИТ-инфраструктуры



IBM предлагает гибкое предоставление инструментов и ресурсов ИТ-услуг для Ваших конкретных потребностей, исходя из Ваших предпочтений



Внешний поставщик ИТ-услуг...использование индустриального опыта и практик, процессов и инструментов позволяет удовлетворять новым потребностям предприятий и их ИТ-инфраструктур



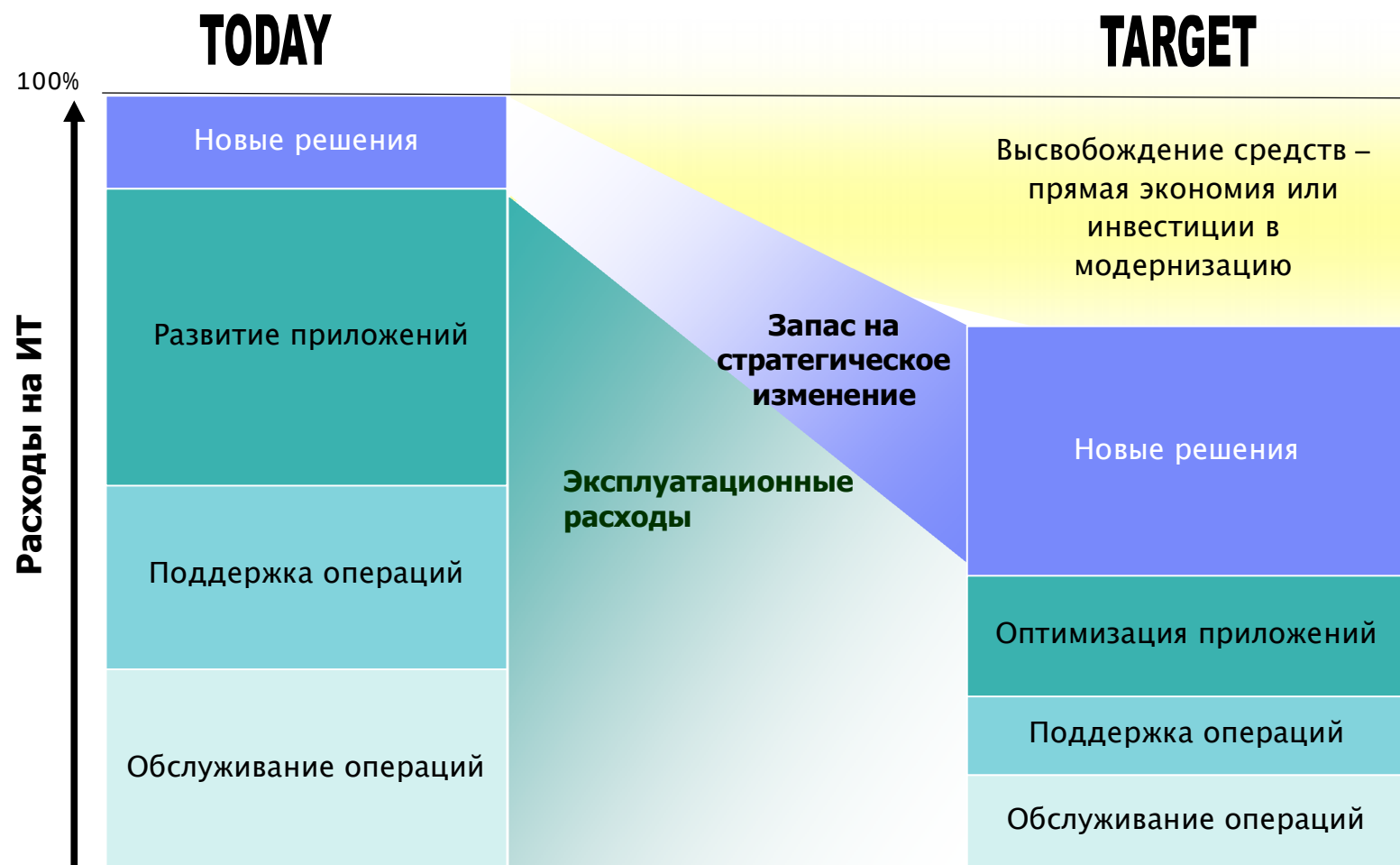
Не затрачивает ли ваш ИТ-персонал слишком много времени на решение текущих операционных вопросов в ущерб реализации новых стратегических проектов?

Обеспечивают ли имеющиеся у вас ИТ-специалисты соответствие меняющимся требованиям бизнеса и внедрение новых ИТ-решений с целью достижения конкурентного преимущества?

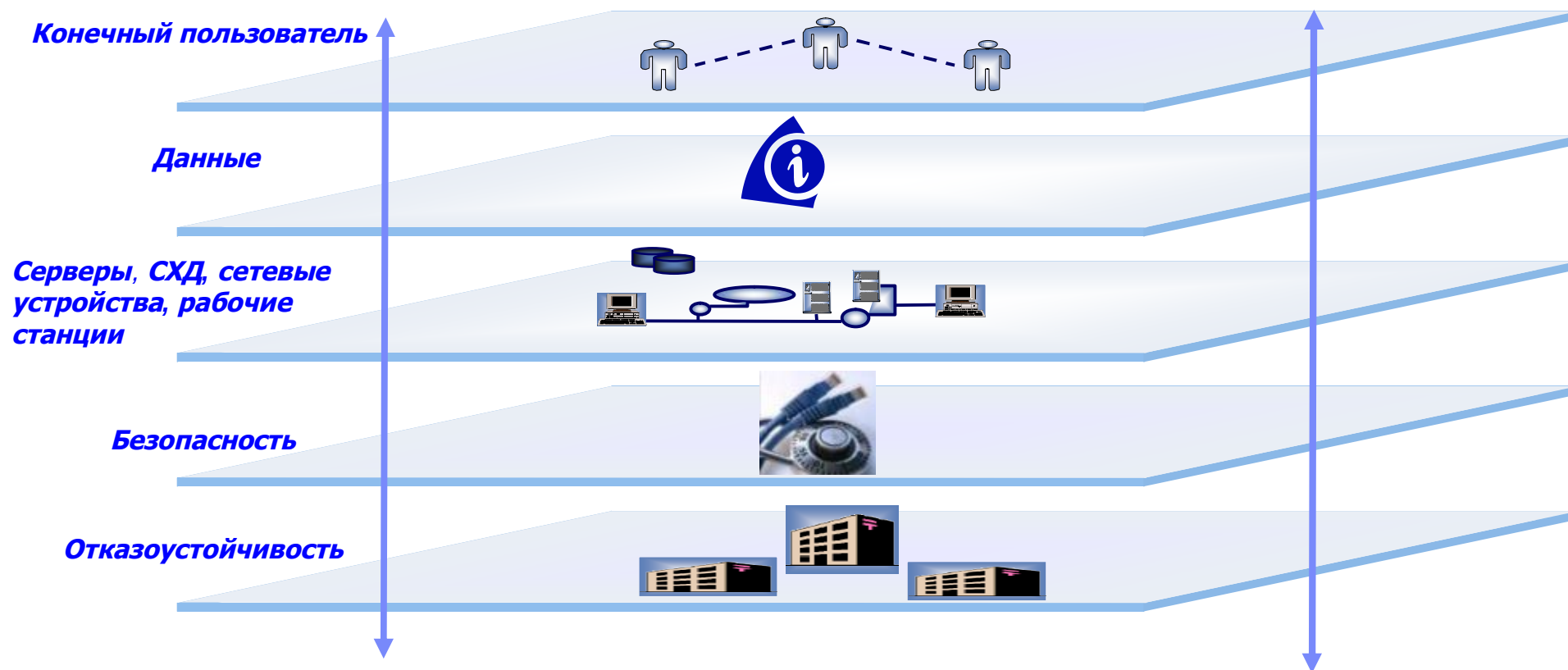
Позволяет ли эффективность мониторинга и управления вашими системами обеспечить оптимальное использование существующих ресурсов?

Поддерживают ли имеющиеся у вас инструменты и процессы для обеспечения доступности и безопасности ИТ-систем проактивный подход к снижению рисков, минимизации потерь данных и/или простоев?

За счет выбора IBM в качестве поставщика ИТ-услуг клиенты могут сократить стоимость ИТ-операций, высвободить средства и ресурсы для решения текущих экономических задач и/или инвестиций в новые решения для стимулирования трансформации.



Решения IBM по фокусному аутсорсингу задач обеспечивают экономию и позиционируют ИТ в качестве фактора, способствующего развитию бизнеса.



Вы выбираете фокус и способ предоставления услуг

- Задачи, стоящие перед предприятием
- Гибкий подход IBM к модели предоставления ИТ услуг
- Почему IBM?
- Примеры из бизнес–практики клиентов

Какую экономию вам следует ожидать?



Срок окупаемости может быть сокращен с помощью IBM Global Financing

Управляемый доступ к виртуальной инфраструктуре (IBM Virtual Infrastructure Access) упрощает эксплуатацию среды конечных пользователей и позволяет уменьшить затраты и сложность за счет виртуализации



Снижение затрат

- Использование виртуализованной среды позволяет сократить на 30-40% совокупную стоимость владения
- Virtual Storage Optimizer – первый в своем роде продукт, обеспечивающий 75% сокращение времени создания и развертывания новых виртуальных машин и 80% требуемой физической памяти



Управление рисками

- Включает портал, тонкого клиента, работу с сообщениями и технологии безопасности для создания виртуализованной, основанной на открытых стандартах ИТ-инфраструктуры с функциями безопасности
- Устраняет несанкционированный доступ пользователей – сокращает вероятность потери данных и ценных ресурсов
- Устраняет доступ к ПК и дискам



Повышение качества обслуживания

- Обеспечивает конечным пользователям единую логическую точку доступа к приложениям и данным практически с помощью любого устройства
- Возможность совместного использования аппаратных ресурсов различными пользователями
- Сокращение или устранение технической поддержки на месте

Решение IBM Virtual Infrastructure Access позволяет получить доступ к приложениям, информации и ресурсам практически в любое время и в любом месте. Этот продукт действует как "брокер подключений", обеспечивая бесперебойную связь устройств конечного пользователя с централизованно управляемыми приложениями.

– В объем услуг входит первоначальная оценка и планирование, разработка и внедрение, управление



Управляемая служба поддержки (IBM Managed Service Desk) обеспечивает непрерывную поддержку конечных пользователей в любом месте и в любое время



Снижение затрат

- Экономия эксплуатационных затрат до 25% за счет аутсорсинга поддержки конечных пользователей
- Различные варианты Соглашений об уровне обслуживания, позволяющие выбрать наиболее экономичный вариант
- Возможность дальнейшего сокращения числа обращений в службу

Услуги IBM по поддержке конечных пользователей – услуги службы поддержки за счет интеграции портала самообслуживания

Поддержки предназначены для того, чтобы клиенты могли повысить уровень сервиса для конечных пользователей при значительном сокращении расходов на поддержку

– Клиенты получают адаптированные, многоязычные, согласованные услуги службы поддержки, доступные круглосуточно и регулируемые предварительно определенными Соглашениями об уровне обслуживания с предсказуемой



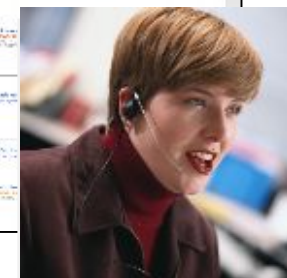
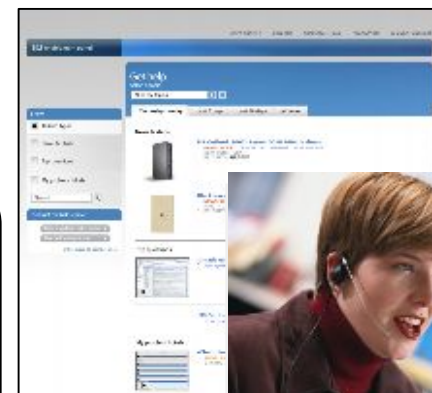
Управление рисками

- Доступность службы поддержки во всем мире в режиме 24x7x365
- Управление пиковыми объемами вызовов



Повышение качества обслуживания

- Согласованность обслуживания в различных странах в рамках модели предоставления услуг в глобальном масштабе
- Вы выбираете количество поддерживаемых языков (только в Европе доступны 19 языков включая русский)



Услуги по управлению защитой информации (IBM Information Protection Services) позволяют обезопасить всю критичную информацию



Снижение затрат

- Сокращение на 40% совокупной стоимости владения за счет использования управляемой защиты данных
- Отсутствие первоначальных расходов или капитальных затрат; не требуются дополнительные ИТ-ресурсы
- Сокращение или устранение потенциально больших затрат в связи с потерей данных после аварии



Управление рисками

- Автоматическая защита электронной почты и критичных данных на серверах и ПК, независимо от местонахождения
- Обеспечивает защиту и доступность данных по мере необходимости
- Успешное восстановление данных клиента в 100% случаев



Повышение качества обслуживания

- Позволяет отделам ИТ применять более строгие показатели времени восстановления (RTO)
- Выполнение требований к доступности за счет улучшения показателя точки восстановления (RPO) и сокращения потерь данных

- В рамках Услуг по защите информации обеспечивается мониторинг и управление данными круглосуточно, 7 дней в неделю, в центрах обработки данных, филиалах и для удаленных клиентов
 - Обеспечивает надежное ежедневное резервирование данных на основе эффективного использования доступной пропускной способности сети
 - Услуги по защите данных на объектах, вне объектов и гибридные услуги



Хостинг инфраструктуры и приложений (IBM Managed Hosting Services) – больше чем просто инфраструктура... это постоянно доступные и эффективно управляемые ИТ-услуги



Снижение затрат

- Потенциальное сокращение на 25% совокупной стоимости владения, включая сокращение затрат на инженерные сооружения и инфраструктуру
- Помогает снизить финансовое воздействие от возможного нарушения бизнес-операций
- Не требуются капитальные затраты – новые проекты можно начинать с минимальными

инвестициями

- В рамках Управляемых услуг хостинга IBM обеспечивается постоянная доступность и управление критичными клиентскими процессами, функциями и приложениями.
 - Предоставляет высокодоступную и эффективно управляемую инфраструктуру для управления сложными бизнес-процессами и приложениями



Управление рисками

- Способствует сокращению бизнес-рисков и операционных рисков за счет предоставления высокодоступной, защищенной и эффективно управляемой инфраструктуры с почти нулевым временем восстановления и оптимальной производительностью
- Помогает сократить риски несвоевременного развертывания приложений/процессов



Повышение качества обслуживания

- Способствует непрерывности операций за счет эффективного управления инфраструктурой и процессов в соответствии с методикой ITIL
- Высвобождает ИТ-персонал для работы на более стратегически важных проектах



В рамках **Услуги удаленного управления ИТ-инфраструктурой (IBM Remote Managed Infrastructure Service)** можно выбрать один из трех адаптируемых сервисных пакетов, соответствующих вашим потребностям.



Снижение затрат

- Сокращение эксплуатационных затрат, обычно не менее чем на 20%, при минимальных первоначальных расходах
- Улучшенное управление серверами позволяет минимизировать упущенную выручку в связи с выходом из строя серверов, СХД, сетевых устройств

- В рамках Услуги удаленно управляемой инфраструктуры обеспечивается комплексный мониторинг и управление вашей инфраструктурой
 - Услуга охватывает серверы, базовое ПО, систему хранения данных, базы данных, сети и межсетевые экраны



Управление рисками

- Комплексные решения по мониторингу и управлению в целях повышения показателей доступности серверов, систем хранения данных, сети, связующего программного обеспечения и межсетевого экрана
- Возможности автоматизации позволяют ускорить выявление и устранение проблем



Повышение качества обслуживания

- Позволяет вам сфокусироваться на основном бизнесе и передать управление ИТ сертифицированным и опытным специалистам в соответствующей области
- Обеспечивает доступ к нужному сочетанию специализированных удаленных центров компетентности и воз



Услуги управления системами хранения данных (IBM Managed Storage Services) позволяют выделять емкость систем хранения данных, *когда это необходимо и где это необходимо*



Снижение затрат

- Экономия эксплуатационных затрат, составляющая более 20%, может быть увеличена еще на 30% за счет оптимизации среды хранения данных
- Гибкие варианты совместного пользования обеспечивают большие возможности по сокращению затрат
- Стандартизированная, предварительно интегрированная и высокодоступная архитектура позволяет сократить расходы на администрирование и в связи с простоями.

- Управляемые услуги IBM по системам хранения данных предназначены для оказания помощи клиентам по хранению и защите данных открытых систем.
 - Клиенты получают услуги мониторинга и управления для архитектуры дисковых систем, резервирования, восстановления и архивирования данных в защищенной среде.



Управление рисками

- Мониторинг и управление по схеме 24x7x365 позволяет повысить доступность инфраструктуры среды хранения данных
- Услуги архивирования обеспечивают поддержку в инфраструктуре систем среды хранения нормативно-правовых требований, касающихся извлечения данных, защиты и уничтожения данных после окончания срока действия.



Повышение качества обслуживания

- Позволяет вам сфокусироваться на основном бизнесе и передать управление системами хранения данных специалистам IBM по хранению данных
- Клиент контролирует емкость среды хранения данных, необходимую в Центре обработки данных



Услуги управления безопасностью (IBM Managed Security Services) позволяют организациям эффективно справляться с внешними и внутренними угрозами



Снижение затрат

- Снижение текущих затрат на управление безопасностью до 55% в первый год
- Значительное сокращение затрат на найм и обучение дополнительного персонала для обеспечения соответствующей защиты сети
- Сокращение простоев, потерь производительности и упущенной выручки в связи с нарушениями безопасности и потерей данных



Управление рисками

- Комплексная защита для всех сфер риска
- Упреждающая защита посредством исследований лаборатории IBM X-Force обеспечивает единственную гарантированную защиту в отрасли за счет управляемых услуг по безопасности
- Помогает выполнить или превзойти требования регулирующих органов



Повышение качества обслуживания

- Подтвержденный опыт управления сложными ландшафтами безопасности и отраслевой опыт по оценке риска безопасности
- Повышение эксплуатационной эффективности за счет устранения задач ручного аудита

- В рамках Управляемых услуг IBM по безопасности обеспечивается централизованный мониторинг и управление программами безопасности по схеме 24x7x365 в гетерогенных средах с устройствами различных производителей
 - Обеспечивает защиту за счет упреждения угрозы с возможностью реагирования и снижения риска.



Услуги по управлению обеспечением непрерывности и отказоустойчивости бизнеса (IBM Managed Resiliency Services)– это больше чем восстановление... это постоянная доступность



Снижение затрат

- Потенциальное сокращение на 25% совокупной стоимости владения, включая сокращение затрат на инженерные сооружения и инфраструктуру
- Помогает снизить финансовое воздействие от нарушения бизнес-операций



Управление рисками

- Способствует сокращению бизнес-рисков и операционных рисков за счет предоставления высокодоступной, защищенной и избыточной инфраструктуры с почти нулевым временем восстановления
- Способствует выполнению нормативных требований с возможностью проверки



Повышение качества обслуживания

- Способствует обеспечению непрерывности деятельности в случае отказов за счет защиты данных, приложений и систем
- Высвобождает ИТ-персонал для работы на более стратегически важных проектах

- Управляемые услуги IBM по обеспечению отказоустойчивости обеспечивают постоянную доступность критичных процессов, функций и инфраструктуры клиентов, которые необходимы для принятия бизнес-решений, измерения производительности, соответствия требованиям регулирующих органов и поддержки управления.
 - Предоставляют защищенную инфраструктуру для управления средами отказоустойчивости по схеме "активный/активный" или "активный/пассивный"



Управляемые услуги по технической поддержке (IBM Managed Technical Support Services) способствуют упрощению бизнеса и получению согласованной технической поддержки от IBM в качестве вашего единственного поставщика.



Снижение затрат

- Управляемая техническая поддержка в ИТ-среде, включающей оборудование различных поставщиков, обеспечивает экономию затрат и модернизацию процессов на 5-40%
- Консолидирует нескольких поставщиков технической поддержки до одного



Управление рисками

- Обеспечивают оптимизированное удаленное определение и решение проблем
- Предоставляют согласованные уровни обслуживания в гетерогенных ИТ-средах



Повышение качества обслуживания

- Решают вопросы восполнения пробелов в знаниях и текущих ресурсов
- Повышают эксплуатационную надежность и производительность
- Прочные отношения с ведущими поставщиками оборудования и провайдерами услуг во всем мире
- Поддержка предоставляется специалистами IBM в 75 странах, которые обслуживают клиентов в 200 странах и говорят на 165 языках



- Услуги управляемой технической поддержки IBM являются интегрированным, автоматизированным и проверенным сервисом и моделью предоставления услуг, предназначенной для передачи полной ответственности за поддержку аппаратных средств или программного обеспечения от нескольких поставщиков в гетерогенных ИТ-средах, и обеспечивающей согласованную поддержку на уровне предприятия и упрощение бизнес-процессов в ИТ-средах.

- Задачи, стоящие перед предприятием
- Гибкий подход IBM к модели предоставления ИТ услуг

- Почему IBM?

- Примеры из бизнес–практики клиентов

Аутсорсинговые решения IBM обеспечивают доступ к опыту, инструментам и процессам мирового класса



Реальный мировой опыт



Реальные люди



Реальные результаты

- IBM предоставляет защищенные интегрированные решения с использованием оборудования и программного обеспечения от IBM и других поставщиков
- IBM применяет строгую и согласованную методику, процессы и опыт управления мирового класса
- IBM гарантирует качество за счет соглашений об уровне обслуживания
- IBM предлагает уникальную глобальную модель поставки, которая обеспечивает значительную экономию затрат и доступ к соответствующей экспертизе в реальном времени
- IBM располагает превосходной и крупнейшей в мире собственной базой данных по безопасности (IBM ISS X-Force)
- IBM управляет свыше 206 тысячами серверов среднего уровня с операционными системами Windows, HP UX, AIX и прочими операционными системами, а также управляет средами хранения данных объемом 8,1 петабайт
- IBM достигла 100% успеха в восстановлении данных клиентов с помощью эксплуатации 154 центров отказоустойчивости бизнеса во всем мире
- IBM предлагает гибкие цены, привязанные к преимуществам, и ~~финансирование через IGF с возможностями отсрочки платежей и~~ проектного финансирования

- Задачи, стоящие перед предприятием
- Гибкий подход IBM к модели предоставления ИТ услуг
- Почему IBM?
- Примеры из бизнес-практики клиентов

Опыт IBM демонстрирует, как мы помогаем организациям решать уникальные бизнес-задачи за счет управляемых услуг (1 из 2)

Отрасль: Здравоохранение



Проблема:

Обеспечение соответствия нормативно-правовым требованиям и возрастающие угрозы создавали нагрузку для ИТ-персонала

Решение:

- [Управляемые услуги по безопасности](#)
- Круглосуточная защита семь дней в неделю посредством штата квалифицированных инженеров

Преимущества:

- Надежная защита сети
- Сокращение внутрифирменных расходов на защиту на 55%

Отрасль: Финансовые услуги



Проблема:

Сокращение затрат и упрощение управления средой доступа конечных пользователей к ИТ

Решение:

- [Доступ к виртуальной инфраструктуре](#)
- Виртуализация настольных систем для конфигурирования, защиты и поддержки конечных пользователей посредством опции удаленного управления

Преимущества:

Конфигурирование новых пользователей в течение минут; устранение дорогостоящей поддержки; замена капитальных затрат эксплуатационными расходами; повышение безопасности

Опыт IBM демонстрирует, как мы помогаем организациям решать уникальные бизнес-задачи за счет управляемых услуг (2 из 2)

Отрасль: Фармацевтическая продукция

	Проблема: Требуется ревизия стратегической инфраструктуры, однако серверы должны остаться на месте в связи с требованиями безопасности	Решение: - Управляемые удаленные услуги по инфраструктуре - Удаленное управление 60 серверами	Преимущества: - Персонал сосредоточен на стратегических инициативах в области ИТ, направленных на скорейшую окупаемость инвестиций лаборатории - Значительно сокращены сроки конфигурирования новых серверов
---	--	---	--

Отрасль: Компьютерные услуги

	Проблема: Централизация операций управляемой технической поддержки и пересмотр сервисной стратегии с целью улучшения обслуживания клиентов и сокращения затрат	Решение: - Управляемая техническая поддержка - Высокая удовлетворенность клиентов согласованной и качественной поддержкой	Преимущества: - Сокращение затрат на разрешение на возврат материалов (RMA) на ~10% ежегодно - Сокращение затрат на предоставление услуг примерно на 8 млн. долл. США в первый год, в результате чего окупаемость инвестиций достигается всего за два квартала
--	--	---	--

Отрасль: Службы анализа рынка

	Проблема: Ненадежные операции и процессы резервного копирования; основные требования соответствия согласно акта Сарбэйнса-Оксли; необходимость ограничения ИТ-затрат	Решение: - Услуги защиты информации - Позволяют персоналу выполнять требования относительно контроля и аудита Сарбэйнса-Оксли.	Преимущества: - Клиент стандартизировал все офисы и повысил скорость резервного копирования данных на 50%. - При отсутствии первоначальных расходов в рамках этой управляемой услуги осуществляется автоматическое ежедневное резервное копирование данных на безопасном, высокодоступном центре обеспечения отказоустойчивости вне объекта
---	--	--	---

Благодарим вас за ваше внимание.

Дополнительная информация:

- Посетите сайт ibm.ru/services
 - <http://www-935.ibm.com/services/us/gts/html/gts-improve-productivity.html>

Контактное лицо:

- Валерий Корниенко
- +7-495-7758800 ext.4409
- vkornienko@ru.ibm.com