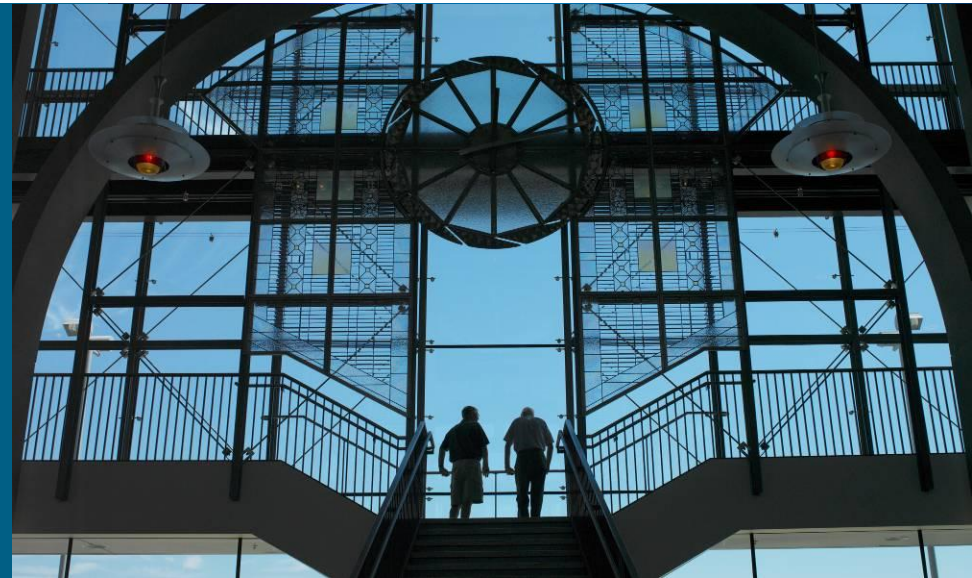




**Продажа экономии и ROI,  
а не решений и сервисов**

**Managed Services**



***Илья Федорушкин***

***Менеджер по развитию бизнеса MS в России***

***ifedorus@cisco.com***

# Реалии



# ИТ – одна из статей расходов компании

Поддержка и развитие ИТ-инфраструктуры

Автоматизация

Удобство/безопасность

Сокращение бюджета

Сокращение OPEX

Невозможность увеличения штата ИТ-специалистов



ИТ-обеспечение

## ИТ между молотом и наковальней

Сокращение расходов

# Как помогут **современные ИТ-решения?**

## Сокращение расходов + увеличение производительности

Поддержка и развитие ИТ-инфраструктуры

Автоматизация

Удобство/безопасность

Сокращение бюджета

Сокращение OPEX

Невозможность увеличения штата ИТ-специалистов

Сочетание двух подходов:  
расширение возможностей при  
общем сокращении расходов

Результат для заказчиков:  
Оптимизировать ИТ с учетом  
потребностей бизнеса и  
сокращения текущих затрат и  
получить дополнительный  
доход





# ROI модель

## Помощь ИТ-службе

- Аудит текущих статей расходов компании и их значений
- Анализ затрат, подбор решения и оценка сокращения затрат  $D(z)$
- Оценка стоимость решения – CAPEX (C)
- Дополнительные «бонусы» решения – производительность, новые рынки, увеличение доходов  $D(d)$

Для очень грубой оценки можно использовать формулу  
срок окупаемости в месяцах =  $C / (D(z) + D(d))$

Как показала практика, срок окупаемости –  
от 6 месяцев до 2-х лет



# Аудит расходов

## На чем можно экономить?

### OPEX ИТ

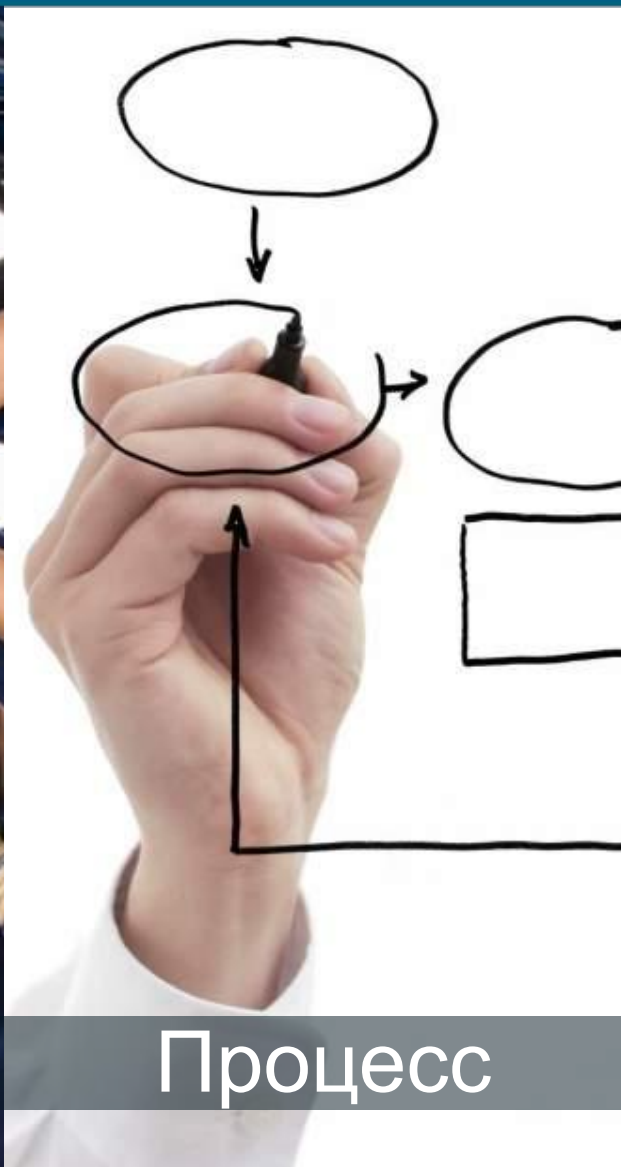
- Оплата городских телефонных линий
- Телефонная связь – межофисная, междугородняя и международная
- Расходы на мобильную связь
- Стоимость и скорость изменения ИТ под реорганизацию оргструктуры компании
- Непрерывность бизнеса (надежность, резервирование, безопасность)
- Стоимость управления ИТ
- Персонал (инженерный состав)

### OPEX компании

- Персонал
- Офисные площади, мебель
- Командировки
- Транспортные (бензин, оплата проезда)
- Маркетинг, реклама, PR
- Хозяйственные расходы



Культура



Процесс



Технология

**ЯЙЦО или КУРИЦА?**

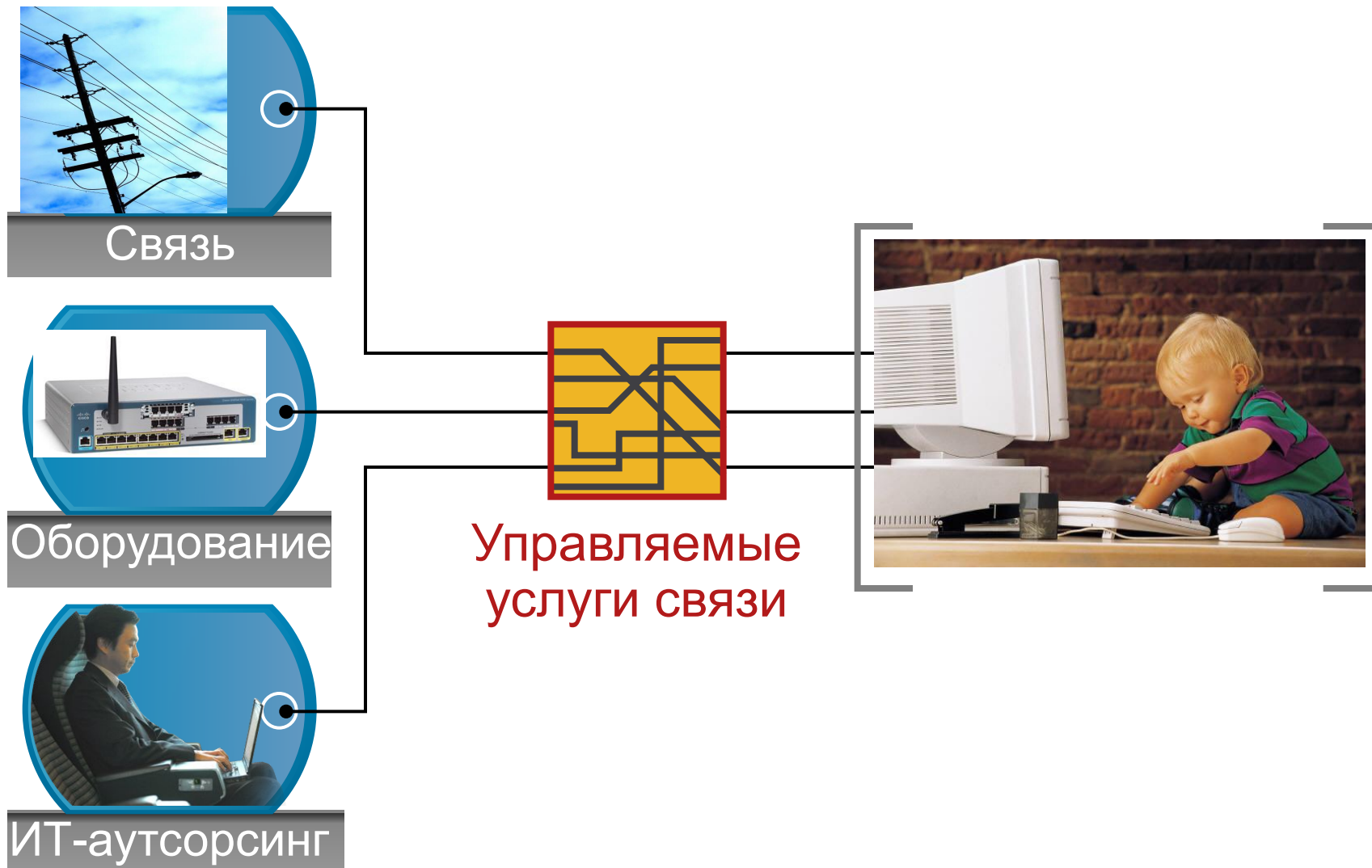
**Дополнительные  
ВОЗМОЖНОСТИ**

**Managed Services**

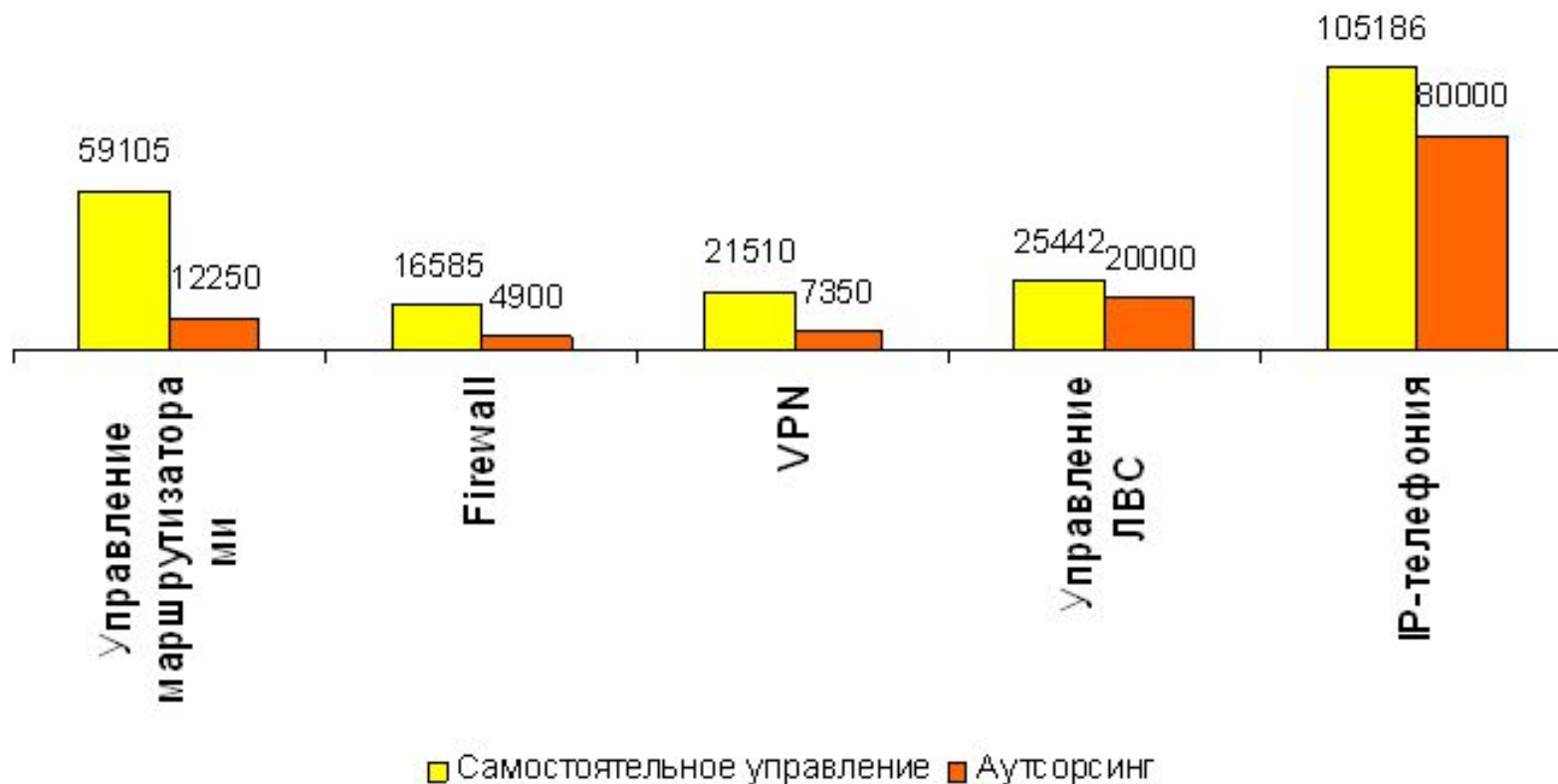




# Что такое Managed Services?

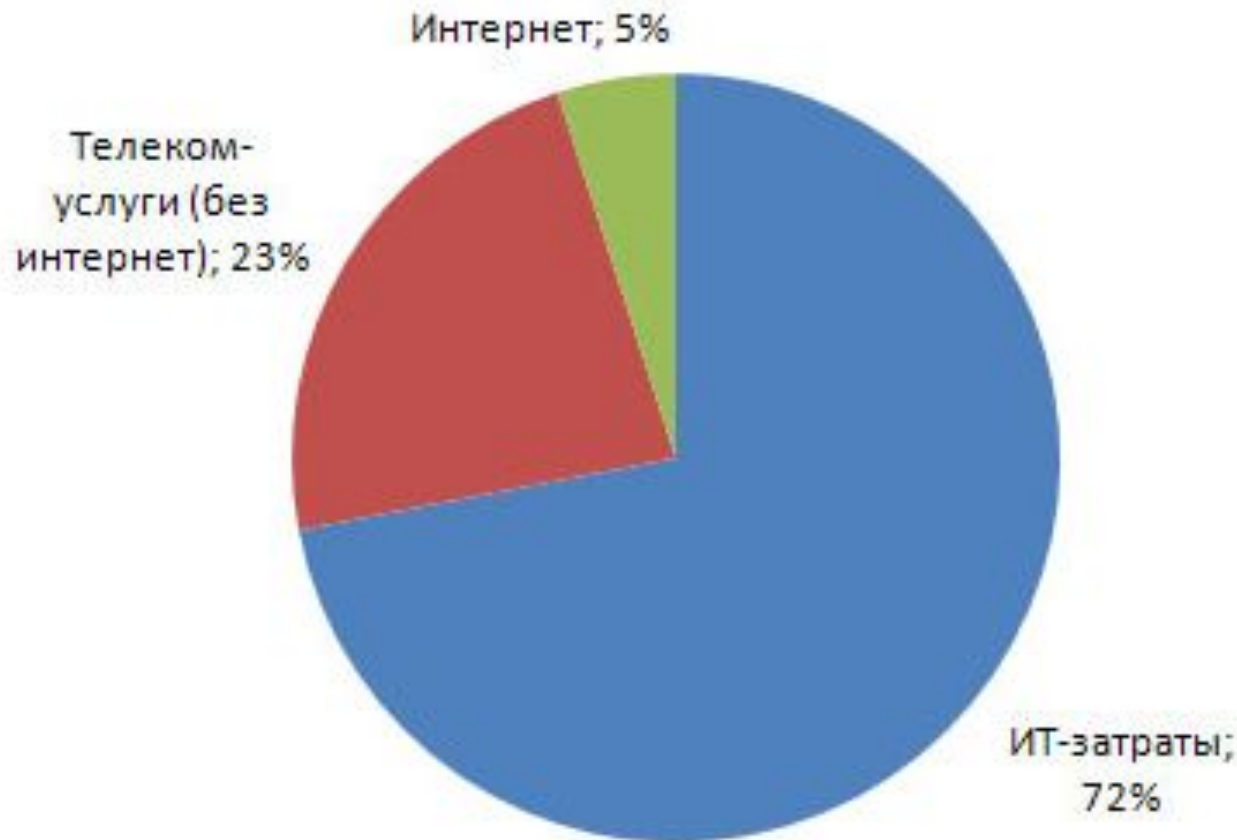


# Экономия компаний при использовании Managed Services (\$)\*



\* работает в центральном офисе, а еще 1000 распределены по 50 отделениям (в среднем по 20 сотрудников в каждом)

# Почему операторы зарабатывают больше, а компании тратят меньше?



**Структура ИТ-затрат компаний**  
**Источник: CNews Analytics, 2008**

# Наступает время для **Managed Services**



11/08/2008

“Подогретый глобальным экономическим кризисом и быстро развивающимися технологиями, рынок Managed Services замер в ожидании бурного роста в течении следующих 24-30 месяцев.”



11/19/2008

“Ценность Управляемых услуг... сильно повышается в ситуации мирового экономического спада.”



11/11/2008

“Managed Services прекрасно себя чувствует во время спадов в экономике... это отличная возможность для провайдеров MS в ближайшие месяцы.”



11//2008

“Надвигается сильный шторм - смена технологий, цикл возврата инвестиций и трудности в экономике. Все это позволит перенести некоторые услуги Managed Services в благоприятную среду.”



11/25/2008

“Тяжелые времена. Провайдеры Managed Services говорят – пусть они длятся вечно!”



11/05/2008

“По мере того, как экономика теряет обороты, становится совершенно понятно, что Managed Services напротив приобретают все больший потенциал.”

“Снижение себестоимости и рисков упростило ведение бизнеса и модернизацию инфраструктуры.”

**IDC**— Curtis Price и Wu Zhou



# Типы услуг

## Managed Services



# Почему сейчас Managed Services и ИТ-аутсорсинг не интересны?



## Какие SLA существуют сегодня?

- Магистральные каналы, Интернет
- Доступность
  - Магистраль: 99,9% или лучше
  - Доступ: 99,5% или лучше
  - Начали появляться предложения 100% для обеих метрик
- Потеря пакетов
  - Обычно менее 1%
  - Начали появляться лучшие предложения
- Задержка при двустор. передаче
  - Различные значения

Managed CPE, VPN, Router

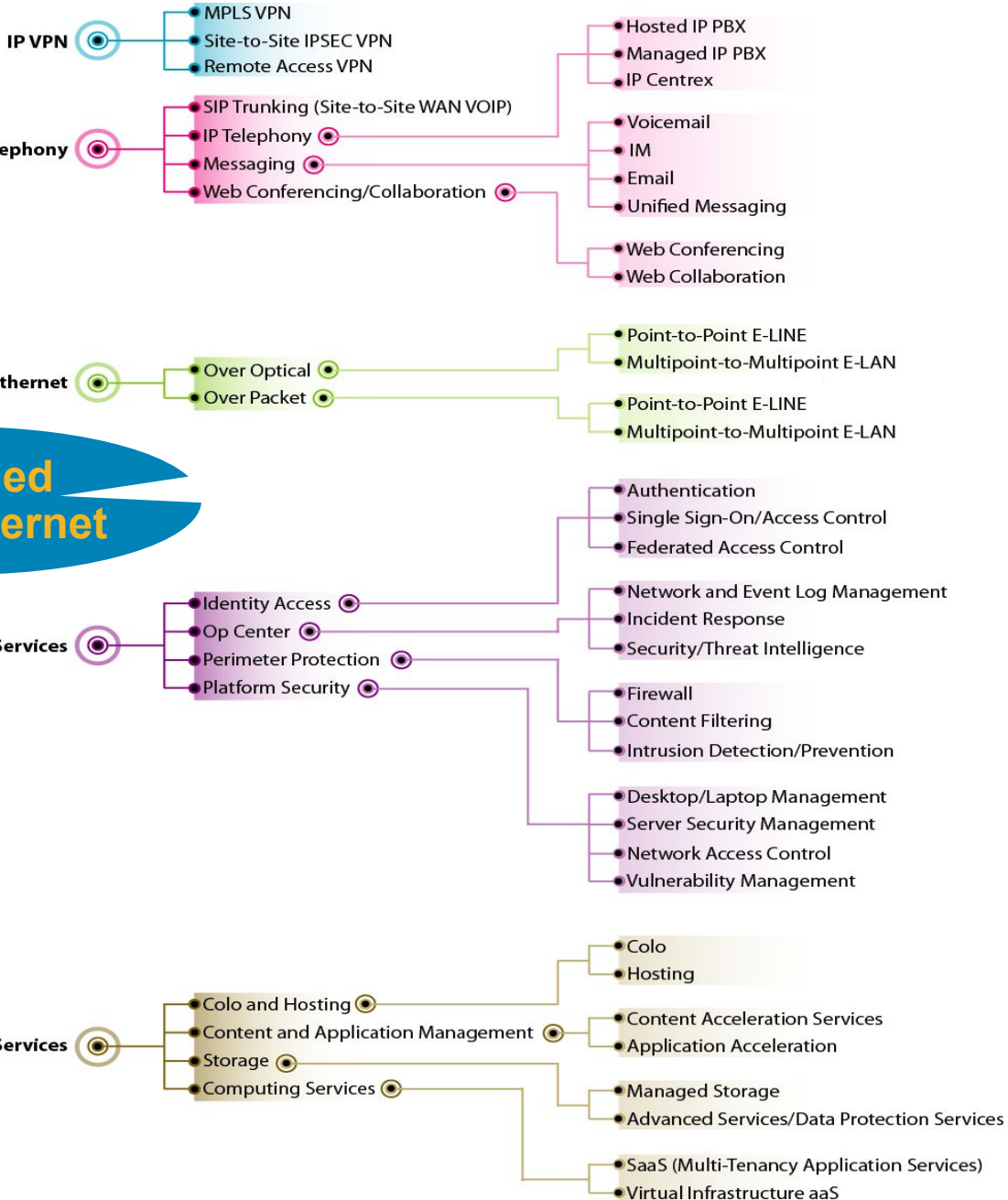
Managed Telephony, UC

Managed MetroEthernet

Managed Security

Managed Application, DC

Что можно добавить в SLA сегодня?



Источник: Forrester, 2009

# Типы услуг

## Примеры





# SLA в области аутсорсинга организации VPN

- VPN, организованная на базе сетевого оборудования, поддерживает механизмы QoS
- Запрос изменения правил: 30 мин для срочных / 4 часа
- Мониторинг (24 x 7) в режиме реального времени (SOC)  
Гарантируется доступность SOC 99,93 %
- Корреляция и интерпретация событий в режиме реального времени (24 x 7)
- Обработка инцидентов в режиме 24 x 7
- Мониторинг доступности и производительности  
Уведомление заказчика **в течение 15 минут**
- Отчеты на портале заказчика в режиме реального времени
- Замена оборудования  
**4 часа на отгрузку + 4 часа на восстановление** после подтверждения аппаратного сбоя
- Длительность хранения журнала событий
- Уведомление о выпуске обновлений безопасности и исправлений

# SLA по управлению МСЭ

- Запрос изменения правил: 30 мин для срочных / 4 часа
- Мониторинг (24 x 7) в режиме реального времени (SOC)
  - Гарантируется доступность SOC 99,93 %
- Корреляция и интерпретация событий в режиме реального времени (24 x 7)
- Обработка инцидентов в режиме 24 x 7
- Мониторинг доступности и производительности
  - Уведомление заказчика **в течение 15 минут**
- Отчеты на портале заказчика в режиме реального времени
- Замена оборудования
  - 4 часа на отгрузку + 4 часа на восстановление** после подтверждения аппаратного сбоя
- Срочный CR (дополнительная плата): **в течение 4 часов**
- Длительность хранения журналов событий
- Уведомление о выпуске обновлений безопасности и исправлений

# SLA по аутсорсингу услуг отражения DDoS

- Мониторинг инцидентов безопасности в режиме реального времени (24 x 7)
  - Уведомление < 15 минут (включая рекомендации по отражению )
  - Автоматическое отражение атаки начинается в течение 15 минут после обнаружения атаки
  - Заказчик связывается с оператором и просит начать отражение атаки
- Обработка инцидентов в режиме 24 x 7
- Отчеты на портале заказчика в режиме реального времени
- Сервисные кредиты привлекают дополнительные платежи

# SLA для голосовой сети

- Мониторинг работы и загруженности УПАТС и терминалов в режиме реального времени (24 x 7)
  - Уведомление заказчика о необходимости расширения
  - Уведомление заказчика о неработоспособности или некорректной работе **в течение 40 минут**
- Мониторинг работы и загруженности UC приложений в режиме реального времени (дополнительная плата)
- Удаленное исправление неполадок в работе приложений в режиме 24 x 7
- Отчеты на портале заказчика в режиме реального времени
- Мониторинг доступности
  - Уведомление заказчика **в течение 40 минут** (включая рекомендации по возможным причинам неполадки)
- Замена оборудования
  - 4 часа на отгрузку + 4 часа на восстановление** после подтверждения аппаратного сбоя
- Запрос изменений: **в течение 24 рабочих часов**
- Запрос на срочные изменения (дополнительная плата): **в течение 4 часов**



# Бизнес-модель. Интегратор + Оператор

Р

**Cisco / Cisco Capital**

- Решения / Рассрочка платежа
- Помощь оператору внедрить услугу

Продвижение

Аренда оборудования

Установка

Управление

**Интегратор**

- Официальный MS партнер Cisco
- Приобретает в рассрочку, предоставляет Оператору в аренду

Тарификация и поддержка

Связь

Р S B C

**Оператор связи**

- Получает в аренду, предоставляет клиентам в аренду

S M P I B

- Оператор – единая точка входа

- SLA, QoS, CoS

**Интегратор**

- 2-й уровень поддержки
- Может продавать MS с услугами по агентскому (VSP)

**Клиенты (Retail, SMB, Enterprise)**

# Уровни и требования для сертификации MSCP

Уровни	NOC / SOC	Персонал	Сервисы	Прочее
	<p>Расширенные процедуры по ITIL и набор SLA, отчетов и метрик</p>	<p>ITIL = 1 CCIE = 2</p>	<p>MS услуги = 2 SLA и отзывы клиентов</p>	<p>Все услуги только в соответствии с SLA</p>
<p>Advanced Managed Services Partner</p>	<p>Базовые процедуры по ITIL и набор SLA, отчетов и метрик</p>	<p>ITIL = 1 CCXP = 2</p>	<p>MS услуги = 2 SLA и отзывы клиентов</p>	<p>Клиентский портал и отчетность</p>
<p>Express Managed Services Partner</p>	<p>Можно использовать ресурсы Master или Advanced партнера</p>	<p>ITIL = 1 CCNA = 2</p>	<p>MS услуги = 1 SLA и отзывы клиентов</p>	<p>Система мониторинга и управления Аудит по каждой услуге</p>

# Managed Service

## Сравнение с косвенными конкурентами



- ИТ-аутсорсинг

*Стоимость ИТ-аутсорсинговой составляющей MS можно сравнивать с классикой ИТ-аутсорсинга, но:*

- все по одному контракту
- как правило, нет проактивного мониторинга
- решения как правило типовые

- «Приходящий» специалист

*Ему платят меньше, чем за ИТ-аутсорсинг, но:*

- невысокий уровень профессионализма
- нет гарантий
- медленная реакция
- не круглосуточный

- ИТ-служба компании

*Есть страх увольнения за ненадобностью – будут доказывать, что надо делать все своими силами, но:*

- всего не охватят – будут пробелы
- постоянная нехватка знаний/людей
- стоимость нового специалиста или обучение существующего с последующим повышением з/п
- ИТ-служба необходима! Она понимает задачи цели/бизнес компании и ставит правильные задачи MS провайдеру

# Выводы

- В кризис невозможно продать решения – надо продавать сокращение расходов
- Рынок готов к MS - в 2008г. в России потрачено около \$4 млрд. на ИТ-аутсорсинг\*
- Cisco активно вышла на MS рынок в России, имея опыт внедрения MS в мире



**\*Источник: Gartner, IDC, 2008**





**CISCO**

**КОНТАКТЫ:**

Илья Федорушкин

Менеджер по развитию бизнеса MS в России

[ifedorus@cisco.com](mailto:ifedorus@cisco.com)

+7(985)643-6509