



ОНЛАНТА

Территория
Россия

Сектор
ИТ

Компания ОНЛАНТА создана в 2008 г. на базе Департамента ИТ-сервисов компании ЛАНИТ. Основное направление деятельности ОНЛАНТЫ - предоставление услуг ИТ-аутсорсинга для корпоративных клиентов. С 2011 г. ОНЛАНТА также оказывает облачные услуги, запустив для этого публичное облако OnCloud.ru, ориентированное на решение задач корпоративного уровня.

Axios assyst® История успеха

Увеличение прибыльности бизнеса для поставщиков ИТ-услуг

Возможность предложить своим заказчикам более быстрые сроки внедрения по сравнению с конкурентами на 70% позволила увеличить годовую выручку на 1 млн. долларов США.

Задача

Подобрать ITSM-платформу, соответствующую более 150 специфическим критериям, которая стала бы прочным фундаментом нового бизнеса

Для успешной реализации проекта необходимо было подобрать платформу для управления ИТ-сервисами. Выбор решения, отвечающего заранее определенным требованиям и задачам, имеет существенное влияние на успешность нового бизнеса.

Специалисты компании ОНЛАНТА сформулировали более 150 параметров-требований к ITSM-платформе, на основе которых был проведен анализ лучших решений лидирующих поставщиков. В результате было выбрано решение ведущего мирового поставщика Axios Systems – платформа assyst.

Стратегия

Выбрать единую платформу управления, позволяющую предоставлять услуги всем заказчикам в рамках одного внедрения

В течение полугода команда нового бизнес-направления проводила анализ рынка, изучая российский и западный опыт аутсорсинга, и сформировала собственную модель управления ИТ-сервисами, построенную с учетом рекомендаций библиотеки ITIL и использованием лучших практик ITSM.

Инженеры и бизнес-аналитики ОНЛАНТЫ искали платформу для управления всеми процессами ITIL. Решение assyst было единственным, позволявшим изначально преинтегрировать все процессы в рамках одной инсталляции таким образом, чтобы в будущем не пришлось докупать отдельные ITSM-модули и интегрировать их друг с другом.

В основу концепции предоставления услуг по ИТ-аутсорсингу легли следующие требования к платформе:

- Короткие сроки внедрения системы.
- Гибкость. Возможность управления ИТ-системами всех заказчиков в рамках одной платформы. Это позволяет провайдеру ИТ-услуг в рамках одного внедрения получить быстрый доступ к информации обо всех своих заказчиках и гарантирует наличие качественной и достоверной информации для принятия управленческих решений.
- Быстрое привлечение новых клиентов за счет:
 - о Отсутствия необходимости отдельного внедрения под каждого нового заказчика, в противовес кастомизированным решениям. Это позволяет быстро разворачивать новые проекты, существенно снижая сроки отдачи от инвестиций.
 - о Использования платформы, сертифицированной Pink Elephant, что зачастую является необходимым условием для участия поставщика в тендере.
- Минимизация затрат на ведение бизнеса и рисков за счет снижения расходов, т.к. поддержка многих заказчиков на базе единой платформы обходится провайдеру ИТ-услуг дешевле, чем осуществление данного проекта на основе нескольких решений.
- Возможность гибкого реагирования на изменения в бизнес-среде заказчиков и быстрого внесения соответствующих изменений в организацию предоставления ИТ-сервисов.
- Наличие единой конфигурационной базы данных (CMDB), предоставляющей согласованную и актуальную информацию обо всех активах, их характеристиках и взаимосвязях.
- Широкие возможности интеграции платформы с различными внешними источниками и приложениями, которые используются заказчиком.

Статистика

- Ведущая в России и СНГ многопрофильная группа ИТ-компаний
- Количество сотрудников ГК ЛАНИТ – более 5600 сотрудников (без учета розничного бизнеса)
- Консолидированный оборот группы компаний ЛАНИТ в 2013 году составил более 77 млрд руб. (включая НДС)
- ЛАНИТ сертифицирована в соответствии с системой менеджмента качества, построенной по модели ISO 9001:2008

«ОНЛАНТА» входит в Группу компаний ЛАНИТ.

- с 2008 года предоставляет услуги ИТ-аутсорсинга, эксплуатации информационных систем, а также облачные услуги OnCloud.ru
- Кол-во сотрудников - 187 человек
- Годовой оборот в 2013 году - 571,8 млн. рублей
- Качество оказания услуг ИТ-аутсорсинга подтверждено сертификатом ISO 20000
- Качество системы управления информационной безопасностью соответствуют стандарту ISO/IEC 27001:2005

Задача

- Подобрать ITSM-платформу, которая стала бы прочным фундаментом нового бизнеса и соответствовала бы более чем 150 специфическим критериям

Стратегия

- Выбрать единую платформу управления, позволяющую предоставлять услуги всем заказчикам в рамках одного внедрения

Полученные результаты

- Предоставление услуг новым заказчикам на 70% быстрее
- Увеличение годовой выручки на 1 миллион долларов США за счет более коротких сроков внедрения
- Достижение необходимой прозрачности бизнеса
- Запуск новых клиентов чуть более чем за 2 недели
- Снижение расходов на обслуживание платформы на треть



« Специфические детали бизнес-среды каждого заказчика хранятся в центральной базе данных (CMDB), что гарантирует согласованность и актуальность информации, к которой можно получить доступ в пределах всей компании. Эта база данных разделена на Customer Service Groups (CSG) – блоки данных, предназначенные для конкретных рабочих групп, т.е. конкретных заказчиков. Это позволяет нам получить быстрый доступ к информации обо всех своих заказчиках одновременно, или выборочно, или по каждому конкретному заказчику. »

Сергей Таран, Генеральный Директор компании ОНЛАНТА

Единая платформа управления – обслуживание всех заказчиков в рамках одного внедрения и единого решения, построенного на базе интегрированной CMDB

Главной задачей команды ОНЛАНТА явилась организация эффективной системы функционирования нового бизнеса.

В то же время наличие CSG позволяет обеспечить конфиденциальность информации для клиентов – в рамках определенных провайдером ИТ-услуг прав доступа каждый заказчик «видит» только информацию, касающуюся его компании.

Специалисты ОНЛАНТЫ определили возможность управления активами как одно из важных условий для предоставления качественных ИТ-услуг.

CMDB не просто представляет собой реестр физических активов, а позволяет установить взаимосвязь между ними. Согласованная и актуальная информация обо всех активах и их характеристиках – это очень удобный инструмент, позволяющий поставщику ИТ-услуг оставаться в рамках SLA. А с точки зрения заказчика – дающий возможность принимать управленческие решения, основываясь на фактах, а не на предположениях.

Широкие возможности интеграции – стандартные коннекторы с внешними системами и приложениями других производителей

Очень важным преимуществом для поставщика ИТ-услуг является прозрачная интеграция платформы с различными внешними источниками, такими как системы планирования и ERP, средствами инвентаризации, мониторинга и пр. Это позволяет специалистам ОНЛАНТА предложить услуги по ИТ-аутсорсингу любым заказчикам, вне зависимости от того, какие корпоративные решения используются в компании на настоящий момент.

Быстрый возврат инвестиций – благодаря снижению сроков внедрения за счет технологических преимуществ

Преимуществом решения assyst в данном случае явилось использование известных, опробованных заранее процедур, шаблонов, форм, подпроцессов и пр. Таким образом, существенно снижаются сроки внедрения у каждого нового заказчика, что дает возможность быстро разворачивать новые проекты.

Полученные результаты

более короткие (3 месяца) сроки внедрения системы позволили выиграть время на старт нового бизнеса, тем самым увеличив годовую выручку.

Реализация проекта от момента инициации до сдачи системы в эксплуатацию прошла в рекордные сроки – на это потребовалось всего 3 месяца! Выбор в пользу внедрения ITSM-платформы assyst позволил новому сервис-провайдеру ОНЛАНТА начать предоставление ИТ-сервисов внешним организациям на 70% быстрее.

Платформа assyst обеспечивает быстрый старт для новых клиентов – с момента заключения контракта «ОНЛАНТА» может выставлять счета своим заказчикам уже через две-три недели. В рамках кастомизируемого решения на это потребовалось бы 9 недель – т.е. экономится 6 недель чистого времени.

Текущее состояние проекта

В настоящее время ОНЛАНТА обслуживает в системе assyst 42 внешних клиента. Спектр услуг, реализуемых на базе assyst, постоянно расширяется. Сегодня это не только сопровождение АРМ (автоматизированное рабочее место) и ИТ-инфраструктуры заказчиков, но и облачные услуги, такие как IaaS (инфраструктура как услуга) и предоставление ИСПДн (защита персональных данных); услуги безопасной почты; услуги управления средой печати заказчика. Новым для ОНЛАНТЫ направлением является оказание услуг, связанных с бизнес-процессами компаний, таких, например, как управление гарантийными обязательствами поставщиков.



« Ключевым преимуществом платформы assyst в этой связи стало наличие единой конфигурационной базы данных (CMDB), являющейся ядром программного продукта. Это позволяет организовать учет количества обслуживаемых конфигурационных единиц заказчика оперативно и с минимальными затратами. Таким образом, заказчик имеет возможность получения актуальных данных об ИТ-активах компании, их характеристиках, планируемых и проводимых на оборудовании работах в режиме реального времени. Актуальные данные об активах и объемах выполненных работ позволяют сделать расчеты между заказчиком и исполнителем прозрачными и своевременными. »

« Для нас как провайдера ИТ-услуг важным критерием являлись сроки, в которые будет укладываться развертывание новых проектов. Как известно, в бизнесе время – деньги. Поэтому каждый лишний день, затраченный на внедрение системы, откладывает начало предоставления ИТ-услуг заказчику и, соответственно, увеличивает сроки отдачи от инвестиций (ROI). »

« По оценкам наших специалистов внедрение аналогичных ITSM-платформ потребовало бы на 70% больше времени, что задержало бы старт нового бизнеса, а значит и предоставление ИТ-сервисов нашим заказчикам более, чем на 6 месяцев. »

« Система требует минимальной доработки под каждого нового заказчика, что дает возможность разворачивать новые проекты в течение чуть более двух недель. »

Сергей Таран,
Генеральный Директор
компании ОНЛАНТА

Axios Systems в ИТ

Вот уже более 25 лет компания Axios Systems занимается внедрением решений по управлению ИТ-услугами для ИТ-компаний во всем мире. Наш подход ориентирован на потребности заказчиков – предоставление бизнесу бесперебойных и эффективных ИТ-сервисов. Заказчики Axios Systems в ИТ-сфере в России: – ОНЛАНТА (ГК ЛАНИТ), ИТ-Групп (Пермь)

