

Ахеніх обеспечит непрерывность сервиса поддержки в условиях ухода ИТ-вендоров и сервис-провайдеров

Тематика: ИТ и телекоммуникации
Корпоративные новости

Дата публикации: 1.12.2022

Дата мероприятия / события: 1.12.2022

г. Москва

Компания Ахеніх (ex-Accenture в России) запустила сервис по переводу и локализации сервиса ИТ-поддержки на территории РФ. Реализовать услугу помогает большой опыт по сопровождению зарубежных решений (продукты SAP, Oracle, Salesforce, Blue Yonder, Quintiq, ServiceNow и многие другие)

Компания Ахеніх (ex-Accenture в России) запустила сервис по переводу и локализации сервиса ИТ-поддержки на территории РФ. Реализовать услугу помогает большой опыт по сопровождению зарубежных решений (продукты SAP, Oracle, Salesforce, Blue Yonder, Quintiq, ServiceNow и многие другие) включая компетенции в области поддержки международных вендоров, в том числе работающих с центрами поддержки в странах Азии. Профессиональный подход, использование собственных инструментов и наработок позволяет выполнить подобный переход без потери качества и с дальнейшей оптимизацией предоставляемого сервиса. Услугами ИТ-поддержки Ахеніх уже пользуются более тридцати компаний.

«В условиях закрывающихся или отделяющихся филиалов международных компаний и прекращения оказания услуг по ИТ-поддержке (согласно октябрьскому пакету санкций, запрещающего европейским компаниям осуществлять ИТ услуги на территории РФ), растет запрос на локализацию сервиса поддержки бизнес-критичных информационных систем, особенно иностранного ПО. Ситуация заставляет сделать перевод быстро зачастую при отсутствии возможности коммуникации с предыдущим провайдером и при давлении, возникающем в ходе изменения организации, процессов, инфраструктуры, лицензий», — поясняет Олег Аэров, управляющий директор департамента «Технологии и системная интеграция» Ахеніх.

Сервис перевода поддержки на нового провайдера состоит из 4 этапов: перевод поддержки от текущего провайдера, запуск сервиса в России, стабилизация, непрерывное улучшение. Локализация и перевод сервиса может охватывать как поддержку одной или нескольких ИТ-систем, так и организацию перевода и поддержки комплексной интеграции с создаваемыми или существующими системами, управление базами данных и обеспечение поддержки инфраструктуры, включая задачи по безопасности.

На первом этапе команда проводит работы по передаче информации об ИТ-системах клиента от предыдущего сервис-провайдера, включая передачу документации, создание необходимых настроек и доступов. Также проводятся функциональные и технические сессии с целью систематизировать все нестандартные функции и особенности, реализованные в ИТ-контуре компании. На втором этапе для запуска сервиса необходимо настроить новые роли, интеграцию, скорректировать процессы управления системой. Поддержка, поставленная на поток, позволяет команде Ахеніх, разворачивать в случае необходимости, недостающие компоненты сервиса, такие как система управления инцидентами и проблемами, средства мониторинга, инструменты для базы знаний и автоматизации сервиса и т. д.

На этапе стабилизации необходимо убедиться в стабильной работе системы (или в «сходимости» основных показателей уровней сервиса): например, что интеграция с другими приложениями работает в требуемом режиме, количество ошибок пользователей снижается и т.д. Понимание самих показателей, методик расчета и ключевых факторов, влияющих на управление SLA и бизнес позволяет эффективнее удовлетворить ожидания бизнес-пользователей.

На четвертом этапе наступает регулярная эксплуатация систем и совершенствование: проводятся мероприятия по

управлению проблемами и автоматизации сервисов. Непрерывное улучшение сейчас в основном направленно либо на изменения, связанные с выходом из глобальных инфраструктур (что заставляет адаптироваться под новые бизнес-процессы) либо с локализацией решений и постепенной смене приложений, по которым заканчиваются лицензии.

Возможная замена компонент сервиса и вспомогательных систем на локальные аналоги будет выполнена быстро и «бесшовно», поскольку с марта этого года специалистами Axenix проведен детальный анализ и развиваются отношения с российскими (или open source) провайдерами лучших в каждом классе систем. Так на замену ServiceNow или HP SM можно выбрать решения от SimpleOne, Naumen, ELMA, OMNINET и ИнфраМенеджер; для систем мониторинга – решения от ZABBIX, MONQ и не только; для BI решений – Форсайт, Optimacros и 1С – и так для каждого класса решений.

«На наш взгляд, существует дефицит профессиональных специалистов, понимающих нюансы методологии, по которым работают глобальные сервис-провайдеры. Многим российским ИТ компаниям придется изучать специфику и терминологию перевода ИТ-поддержки (transition), мобилизации команд, запуска сервиса (service introduction) и так далее. Опыт работы в глобальной сети и десятки реализованных проектов позволяют нам сразу приступить к работам: мы на одном языке говорим с международными провайдерами как лингвистически, так и с точки зрения терминологии. Кроме того, у нас есть инструменты позволяющие сделать это быстро и предложить варианты замены отсутствующих частей пазла», — рассказывает Олег Аэров.

Центр ИТ-поддержки Axenix работает с привлечением ресурсов из региональных центров компании в Твери и Ростове-на-Дону. Сервис предоставляется в различных вариантах: с выделением обособленной команды либо в режиме «фабрики», когда одна команда осуществляет поддержку ряда компаний со схожим профилем деятельности.

О компании Axenix

Российская компания Axenix (ранее Accenture) осуществляет деятельность под юридическим наименованием ООО "АксТим". Axenix предоставляет широкий спектр профессиональных услуг в области цифровых сервисов, облачных технологий и решений для обеспечения информационной безопасности. В офисах и центрах разработки в Москве, Твери, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Санкт-Петербурге и Алматы работают около 2 000 сотрудников. Благодаря сочетанию уникальных знаний, опыта и компетенций более чем в 40 отраслях, предлагает услуги в области стратегии и бизнес-консалтинга, технологических решений и других операций, направленных на цифровизацию бизнеса.

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/148386/>