



Аутсорсинг обслуживания ИТ-инфраструктуры ОАО «ВымпелКом»

ИСТОРИЯ УСПЕХА

ОАО «ВымпелКом» предлагает услуги голосовой связи и передачи данных на основе широкого спектра технологий беспроводной и фиксированной связи, а также широкополосного доступа в интернет. Среди клиентов и партнеров компании – частные лица, малые, средние и крупные предприятия, транснациональные корпорации, операторы связи.



На аутсорсинге находится техническая эксплуатация ИТ-инфраструктуры «ВымпелКом» – одного из крупнейших в Европе вычислительных комплексов. Время реакции на сбой по системам 1-ого уровня критичности не превышает 10 минут, а время восстановления – 4 часов.

В границы обслуживания входит более 3500 UNIX-систем, около 130 систем хранения с суммарным объемом хранения более 13 Пб данных, объединенных полнофункциональной сетью SAN с несколькими территориально распределенными фабриками, платформы виртуализации, системы резервного копирования, инженерное оборудование ЦОДов. В рамках аутсорсинга выполняются задачи по технической эксплуатации систем, планированию и развитию ИТ-инфраструктуры, профилактическим работам, защите от сбоев и восстановлению работоспособности. Обслуживаемая инфраструктура обеспечивает функционирование бизнес-критичных для «ВымпелКом» систем – биллинга, приема платежей, предоставления медиа-контента абонентам, управления маркетинговыми кампаниями и др., поэтому к ней предъявляются повышенные требования в части доступности и скорости устранения проблем.

«При тех темпах развития бизнеса, которые наша компания показывала последние 5 лет единственно возможным решением по управлению стремительно растущей ИТ-инфраструктурой было применение аутсорсинговой бизнес-модели, – отмечает директор по информационным технологиям компании «ВымпелКом» Владимир Савкин. – При этом во главу угла мы не ставили снижение расходов “в лоб”. Основным приоритетом была прозрачность, управляемость и гарантированное качество ИТ-сервиса, предоставляемого бизнесу. И все это в условиях высокой скорости изменений ИТ-ландшафта и бизнес-задач.»

Применение аутсорсинга позволило удержать размеры собственной ИТ-службы «ВымпелКом» в пределах, оптимальных для бизнеса, а также избавиться ее от рутинных обязанностей и сосредоточиться на стратегическом развитии всей программно-аппаратной среды.





ОАО «ВымпелКом» входит в группу компаний «ВымпелКом Лтд.» (штаб-квартира в Амстердаме), которая является одним из крупнейших мировых интегрированных операторов связи, представленную в России, Италии, Украине, Казахстане, Узбекистане, Таджикистане, Армении, Грузии, Кыргызстане, Лаосе, Алжире, Бангладеш, Пакистане и Зимбабве. «ВымпелКом Лтд.» предоставляет услуги по всему миру на территории с общим населением около 739 миллионов человек.

Компании группы «ВымпелКом Лтд.» предоставляют услуги под брендами «Билайн», «Киевстар», «Wind», «Infostrada», «Mobilink», «Banglalink», «Telecel» и «Djezzy». По состоянию на 31 декабря 2014 года общее количество абонентов Компании составляло 222 миллиона. Акции «ВымпелКом» котируются на NASDAQ под символом VIP.

ПРОЦЕССЫ И ЛЮДИ

Залогом успеха любого ИТ-проекта является серьезный технический профессионализм каждого из его участников. В данной аутсорсинговой схеме, помимо этого, было еще два определяющих фактора: правильно выстроенные процессы оказания сервиса и HR-работа.

Организация процессов в данном проекте решила три важные задачи:

- **Разделение, но не размывание ответственности.** Функционирование конкретных бизнес-процессов «ВымпелКом» в целом осталось в ведении телеком-оператора, а ответственность за инфраструктуру, системное и прикладное ПО, СУБД четко («без зазоров») разделена между всеми специалистами службы эксплуатации.
- **Определение круга обязанностей** 1-ой, 2-ой и 3-ей линий поддержки. Для каждого из инженеров по каждой из систем разработаны четкие инструкции и установлены процедуры дежурств экспертов по подсистемам. Это позволяет соблюдать жесткие требования по доступности. Весь процесс автоматизирован системой Service Desk.
- **SLA.** Разработаны модели здоровья обслуживаемых систем и комплекс взаимосвязанных метрик по доступности. Для каждой категории специалистов выверены показатели качества сервиса и работ. SLA – основа контрактных отношений между компаниями – также предусматривает финансовую ответственность за невыполнение обязательств.

РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ

Одной из значимых проблем, с которой сталкиваются крупные заказчики при организации обслуживания сложных ИТ-инфраструктур, является персонал. Требования к специалистам взаимоисключающие: с одной стороны, они должны иметь высокую квалификацию, уметь решать неординарные и технически сложные проблемы, а с другой – работать в сменном режиме с огромным количеством рутинных (но очень ответственных!) операций. Как правило, внутренние HR-службы заказчиков такие специфичные задачи решают с большим трудом. В результате – текучка на массовых позициях и серьезная нехватка специалистов экспертного уровня.

В этом смысле служба эксплуатации в компании «ВымпелКом» – уникальное для ИТ-рынка явление. Подразделение формировалось постепенно – по мере развития самого телеком-оператора. Сегодня это около 30 специалистов, половина из которых работает здесь уже более 6 лет и отлично понимает специфику бизнеса заказчика.

«Прежде чем попасть в службу эксплуатации, каждый кандидат проходит достаточно жесткий отбор – с точки зрения не только профессиональных компетенций, но и личностных качеств, – рассказывает Ольга Ковардакова, начальник отдела по работе с персоналом Сервисного центра компании “Инфосистемы Джет”. – Плюс в самой команде реально работает система наставничества: опытные коллеги делятся знаниями с новичками. Причем транслируются не только технические компетенции, но и некоторые негласные правила. Например, прививается понимание, что поставленные задачи здесь принято выполнять сразу правильно, на “отлично”».





Шараф Арабов,
руководитель
департамента «Центр
обработки данных»
ОАО «ВымпелКом»:

«Хочу выразить признательность и восхищение работами по модернизации системы хранения данных для корпоративной отчетности. Специалисты компании «Инфосистемы Джет» спланировали и провели довольно простую online-миграцию хранилища с высоконагруженного High-End массива HDS на выделенный массив HP ZPAR. Это позволило снять нагрузку с продуктивной СХД биллинговой системы, высвободить часть дискового пространства и оптимизировать затраты на хранение данных. Спасибо за отличную работу!».



Татьяна Куцемилова,
начальник отдела
систем хранения
данных
ОАО «ВымпелКом»:

«Модернизация системы резервного копирования затронула множество бизнес-критичных ИТ-систем, поэтому требовала особо тщательной подготовки для минимизации простоев. Сотрудники службы эксплуатации справились с задачей «на отлично». Была обновлена версия СРК на серверах, подключены две новые ленточные библиотеки, а старые выведены из эксплуатации. На новые носители смигрированы архивы данных за 2005–2013 гг. общим объемом 2 Пб. Особо хочется отметить инициативность и продуктивную работоспособность специалистов «Инфосистемы Джет», а также оптимальную организацию и планирование проектных работ».



Для инженеров 1-ой линии сформированы специальные программы обучения, позволяющие быстро включить человека в процесс. По достижении определенного уровня квалификации (примерно через 1–2 года) наиболее способные сотрудники переводятся на 2-ую линию, где проходят дополнительную подготовку. Впоследствии лучшим из них предлагается позиция эксперта.

Особую роль в подготовке службы эксплуатации играет система обучения, разработанная в компании «Инфосистемы Джет»: эксперты-практики высокой квалификации передают свой уникальный опыт более молодым специалистам. Программа также включает обучение на курсах ведущих вендоров и, конечно, самообразование.



Сергей Илюхин,
руководитель отдела эксплуатации ИТ-систем
«ВымпелКом», компания «Инфосистемы Джет»:

«Обслуживание ИТ-инфраструктуры «ВымпелКом» – очень разнообразное в техническом плане поле деятельности, причем набор сервисов все время наращивается вслед за ростом телеком-оператора. Среди наиболее масштабных изменений, реализованных в рамках проекта были: перевод серверной инфраструктуры Unix, Solaris и Linux в виртуальную среду, смена аппаратной платформы для систем мониторинга и биллинга, модификация системы авторизации пользователей для повышения ее производительности и др.».






Андрей Гешель,
директор Сервисного центра
компании «Инфосистемы Джет»:

«Кто такой инженер Сервисного центра? Это русский умелец, которому под силу решить любые технические проблемы, возникшие у заказчика. Несмотря на то, что в аутсорсинговой службе «ВымпелКом» прослеживается ролевое выполнение функций, многие специалисты являются экспертами сразу в нескольких областях. Это помогает успешно выполнять комплексные проекты и оказывается особенно ценным, когда требуется в кратчайшие сроки восстановить работу той или иной бизнес-критичной системы».



Россия, 127015, Москва
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр. 1,
Тел.: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
E-mail: info@jetservice.ru
www.jetservice.ru

 [jetinfosystems.online](https://www.facebook.com/jetinfosystems.online)
 [JetInfosystems](https://twitter.com/JetInfosystems)
 [jetinfosys](https://www.blogger.com/jetinfosys)

