

Инт¹ра

Снижение совокупной стоимости
владения (ТСО) ИТ-инфраструктурой
в 2025 году

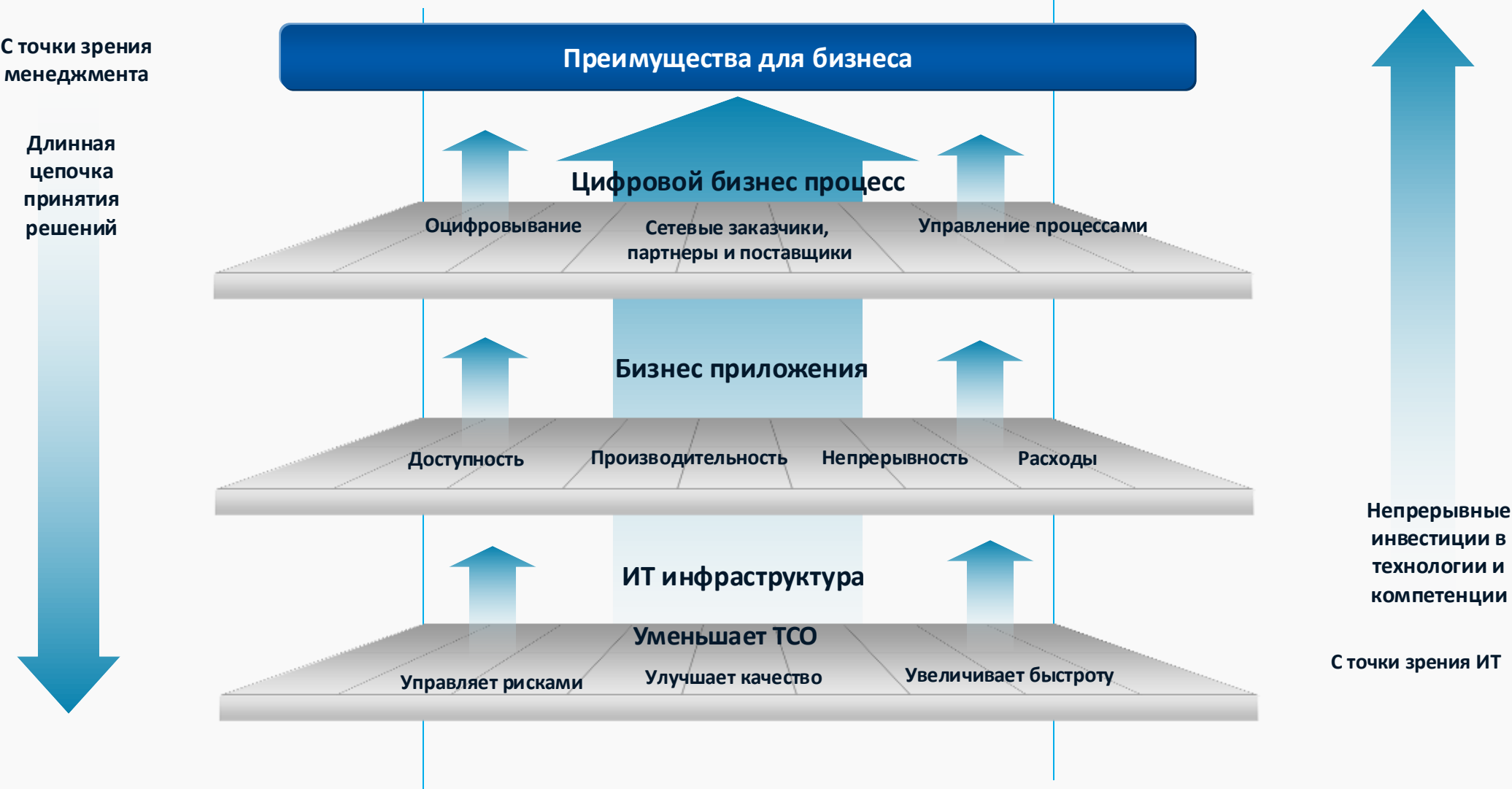
Эдуард Гатиятуллин

Заместитель генерального директора по продажам
Т1 Сервионика

Снижение совокупной стоимости владения (ТСО) ИТ-инфраструктурой является стратегической задачей для крупных организаций и предприятий, стремящихся к максимальной эффективности ИТ-ресурсов



Как найти баланс между приоритетами?



Ключевые компоненты ТСО в эксплуатации и сопровождении

Совокупная стоимость владения (ТСО) ИТ-инфраструктурой охватывает затраты на эксплуатацию, поддержку и развитие программного и аппаратного обеспечения.

Операционные затраты (OpEx):

расходы на техническое сопровождение, поддержку пользователей, устранение инцидентов, мониторинг и обновление ИТ-инфраструктуры



Затраты на кадровый ресурс:

службы эксплуатации, системных администраторов, инженеров технической поддержки и подрядчиков



Скрытые расходы:

потери из-за простоев, неэффективного управления ресурсами, устаревших технологий и несоответствия требованиям безопасности



Лицензирование и поддержка ПО:

расходы на подписки, обновления и сопровождение корпоративных систем



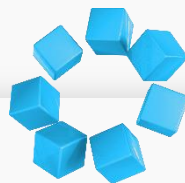
Оценка эффективности внедренных стратегий

Инт¹ра

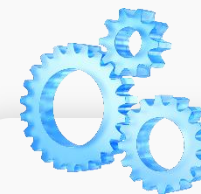
Ключевые метрики:



Сокращение затрат
на ИТ-операции
и техподдержку **на 30-50%**



Снижение времени
реакции на инциденты
на 40-60%



Уменьшение внеплановых
простоев ИТ-инфраструктуры
до 99,99%



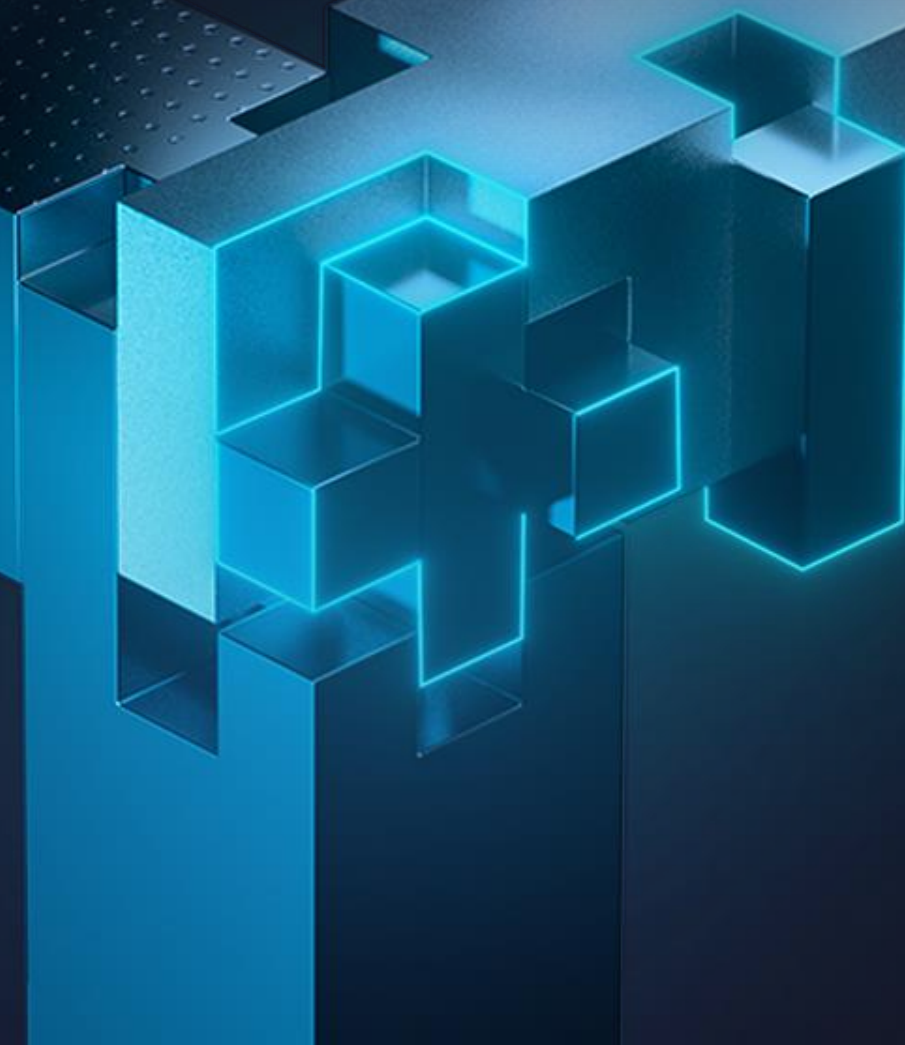
Повышение эффективности
использования облачных
и дата-центровых ресурсов



Оптимизация затрат
на сопровождение
программного обеспечения
и лицензирование



Стратегии снижения ТСО в эксплуатации и сопровождении ИТ-инфраструктуры



1. Автоматизация ИТ-операций и мониторинга

Инт¹ра

AIOps:

внедрение искусственного интеллекта для автоматического анализа и устранения инцидентов снижает затраты на поддержку

ChatOps и ITSM-автоматизация:

интеграция ботов и автоматизированных процессов обработки запросов снижает нагрузку на службу поддержки

Проактивный мониторинг:

системы мониторинга помогают сокращать время реакции на инциденты и минимизировать простои

2. Оптимизация технического обслуживания и сервисной поддержки

Удаленный мониторинг и управление:

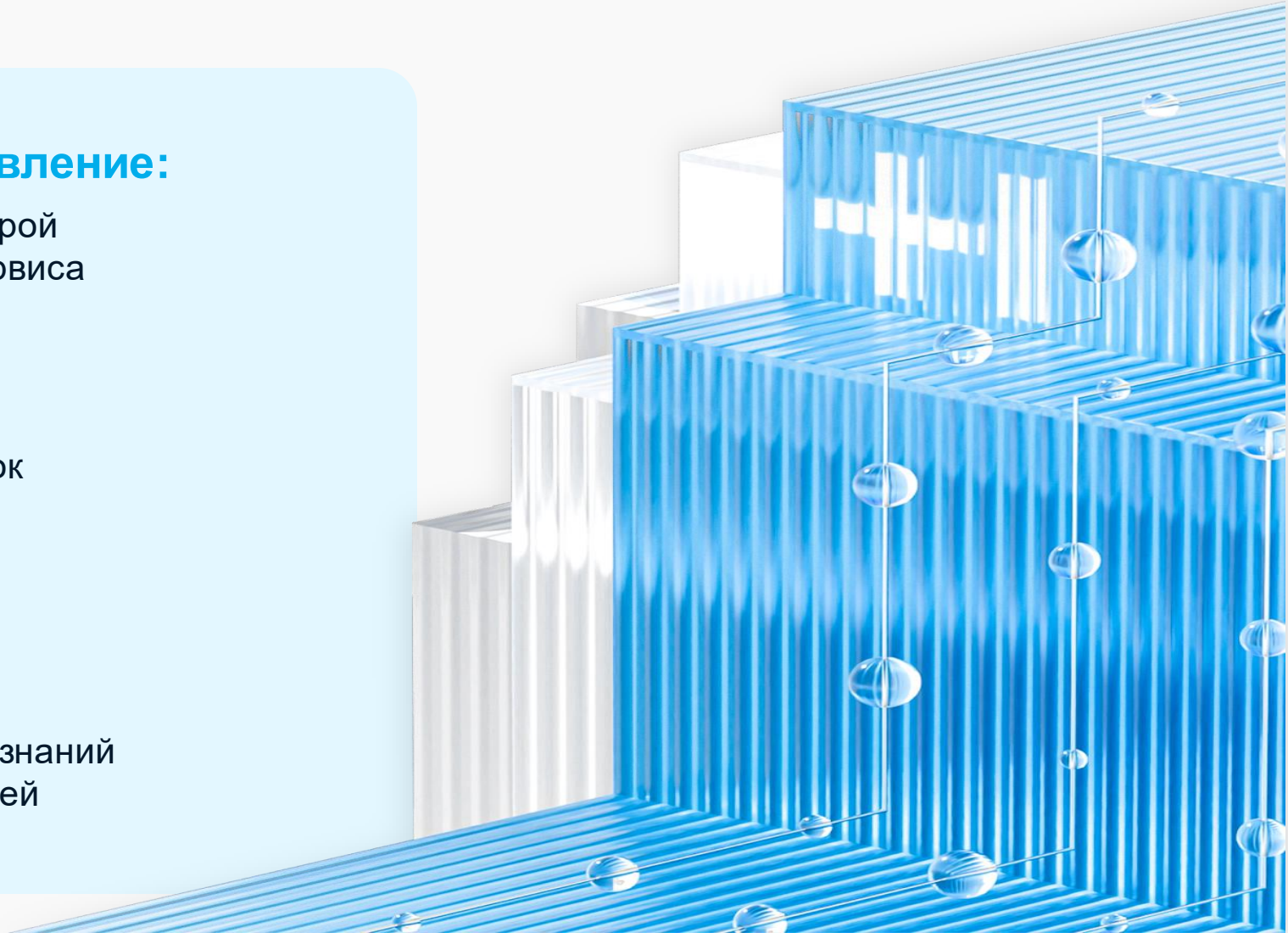
удаленное управление ИТ-инфраструктурой сокращает необходимость выездного сервиса

Предиктивное обслуживание:

анализ данных для предсказания поломок позволяет сократить аварийные простои и снизить внеплановые затраты

Модели самообслуживания:

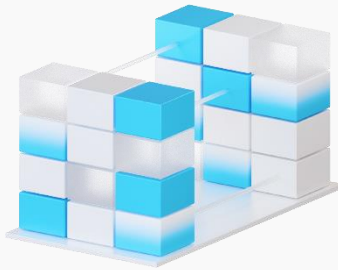
порталы технической поддержки и базы знаний снижают объем обращений пользователей



3. Оптимизация затрат на системное сопровождение программного ландшафта

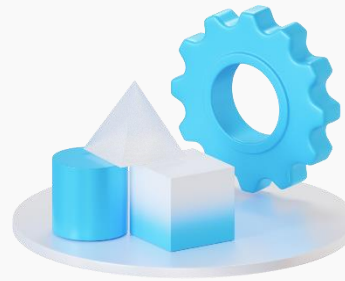
Контейнеризация и оркестрация:

использование **Kubernetes**, **Docker** (или аналогов)
уменьшает потребность
в традиционных серверах
и повышает отказоустойчивость



Микросервисная архитектура:

упрощает поддержку
корпоративных приложений,
снижая зависимость
от монолитных решений



Управление лицензиями:

автоматизированный учет
программного обеспечения
позволяет оптимизировать
подписки и исключить
дублирующие лицензии



4. Централизация и консолидация сервисного обслуживания

**Единые центры технической поддержки
(для территориально-распределённых ИТ):**

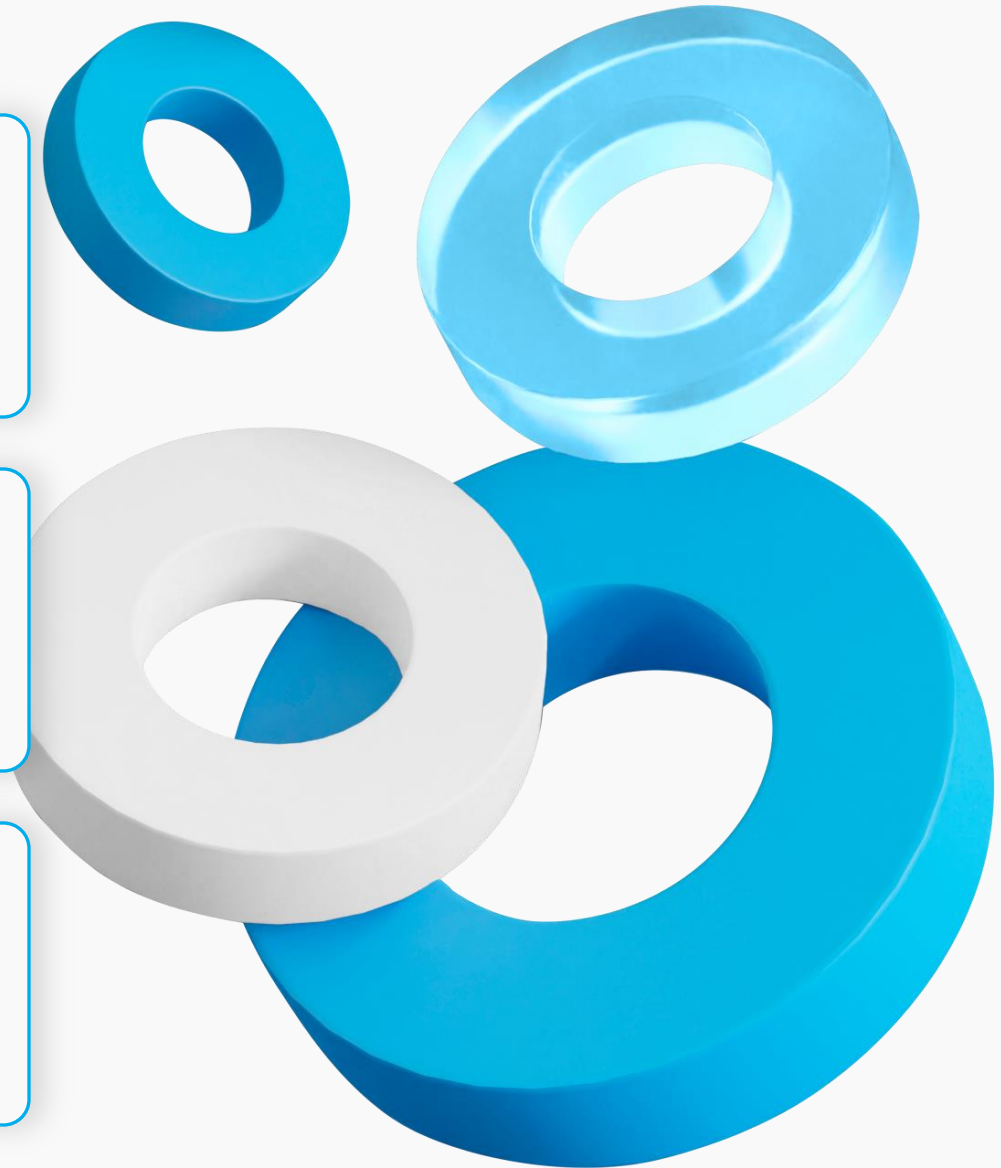
снижает издержки на поддержку за счет унификации процессов

Аутсорсинг и аутстаффинг ИТ-поддержки:

позволяет оптимизировать затраты на персонал

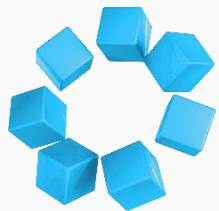
Оптимизация SLA и KPI:

использование точных метрик для контроля качества и эффективности ИТ-поддержки



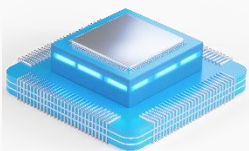
5. Энергоэффективность и снижение затрат на эксплуатацию дата-центров

Инт¹ра



Использование облачных ресурсов по модели Pay-as-You-Go:

сокращает затраты на избыточную инфраструктуру



Энергоэффективные серверные решения:

переход на ARM-процессоры и жидкостное охлаждение снижает затраты на энергопотребление



Снижение дублирования инфраструктуры:

отказ от избыточных серверных мощностей за счет консолидации и виртуализации

6. Управление себестоимостью через сквозные процессы

Сквозные процессы обеспечивают фундамент для активного управления себестоимостью. Это достигается следующими мерами:

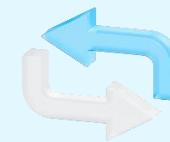
Аналитика затрат:

- + Интеграция данных из ITSM, CMDB и финансовых систем позволяет оценить полную себестоимость услуг
- + Использование инструментария для прогнозирования затрат на основе исторических данных



Оптимизация процессов:

- + Сокращение времени выполнения операций за счет улучшения процессов и автоматизации
- + Внедрение микросервисной архитектуры процессов (каждой операции) для снижения стоимости изменений



Моделирование альтернативных сценариев:

- + Проведение анализа "что-если" позволяет прогнозировать влияние различных изменений на себестоимость
- + Разработка рекомендаций для минимизации затрат без ущерба для качества



Контроль на всех этапах цепочки

- + Установление метрик и KPI для каждой операции



7. Двухуровневая архитектура каталога ИТ-услуг и её взаимодействие со сквозными процессами

Инт¹ра

Двухуровневая архитектура каталога ИТ-услуг представляет собой разделение на два уровня:

1 Бизнес-услуги

услуги, видимые для заказчиков и напрямую связанные с их бизнес-целями (например, поддержка ИТ-системы)

2 Технические услуги

услуги, обеспечивающие выполнение бизнес-услуг, включая инфраструктуру, базы данных, сетевые соединения и т.д.

Управление себестоимостью

через двухуровневую архитектуру и сквозные процессы

Аналитика затрат на уровнях

Разделение затрат между бизнес- и техническими услугами позволяет точнее прогнозировать себестоимость и управлять бюджетами

Оптимизация технических услуг

Постоянное улучшение технического уровня каталога влияет на эффективность всего сквозного процесса, обеспечивая надежность и снижение затрат

Проактивное управление изменениями

Двухуровневая структура упрощает анализ влияния изменений, что минимизирует риски перерасходов

Учет использования ресурсов

Возможность детализированного учета использования СИ и технических услуг снижает вероятность простоя и дублирования затрат

Сквозные процессы являются фундаментом эффективного управления в ИТ



Практические рекомендации для компаний



- Внедрение AIOps и автоматизированных ITSM-систем для предиктивного управления инфраструктурой



- Оптимизация системного сопровождения программного ландшафта за счет микросервисной архитектуры и контейнеризации



- Оптимизация работы службы техподдержки за счет моделей самообслуживания и удаленного мониторинга



- Использование облачных технологий и отказ от неэффективных физических дата-центров



- Оптимизация затрат на лицензирование и поддержку программного обеспечения



- Консолидация сервисного обслуживания в единые центры технической поддержки



Каталог бизнес услуг



Техническая поддержка
ИТ-инфраструктуры и
Эксплуатация ИТ-систем



Поддержка
автоматизированных
рабочих мест



Аутсорсинг сервиса
печати



Поддержка банкоматов
и POS-терминалов



Специализированные кассовые
решения, торговое оборудование
и постоматы



Сервис координации,
контроля и
маршрутизации

Ключевые принципы работы T1Сервионики

Инт¹ра

Клиентоцентричность – мы проектируем сервисные решения, исходя из реальных бизнес-задач наших клиентов.



Эффективность – наш подход гарантирует снижение совокупной стоимости владения (ТСО) технологическими ресурсами и их оптимальное использование



Надежность – мы обеспечиваем бесперебойность и предсказуемость всех ИТ-процессов, критичных для Вашего бизнеса.



Усиление позиции на рынке ИТ-аутсорсинга с повышением доли рынка до 15% к 2026 году

Инт¹ра

Совершенствование нашей ресурсно-сервисной модели

Полный контроль и прогнозируемость ИТ-услуг на всех этапах их жизненного цикла.

Расширение портфеля услуг по сервисной модели

Мы внедряем новые сервисы и технологии для поддержки наших клиентов в различных секторах экономики

Импортозамещение и технологическая независимость

Разработка и внедрение собственных решений, что способствует устойчивости ИТ-инфраструктуры клиентов в меняющихся условиях рынка.

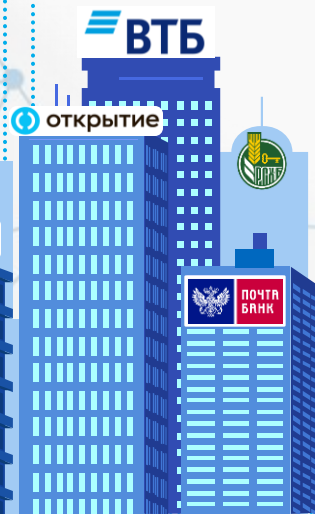
Развитие региональной сети

Расширение и уплотнение географии присутствия позволяет оказывать поддержку как крупным федеральным заказчикам, так и локальному бизнесу.

Топливо-энергетический комплекс



Финансовый сектор



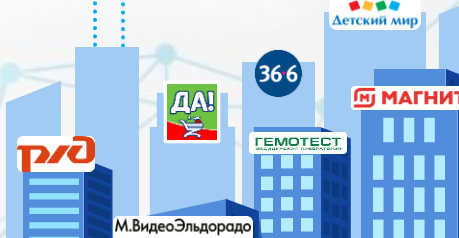
Промышленный сектор



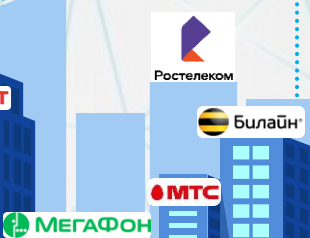
Государственный сектор



Ретейл



Телеком



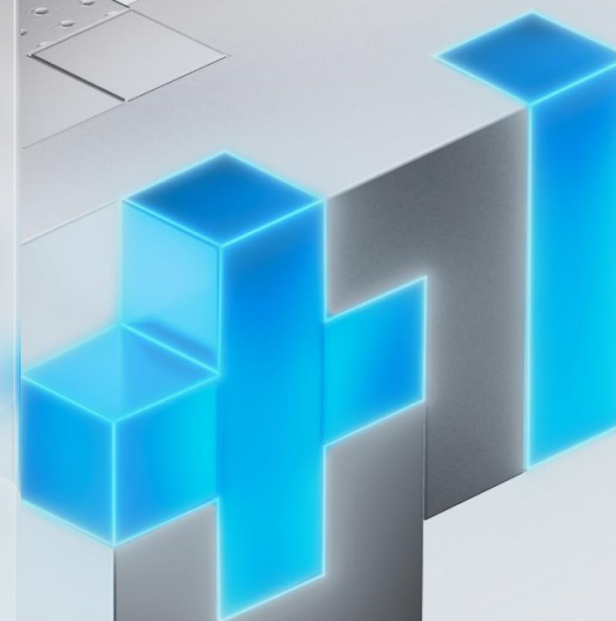
Заключение

Инт¹ра

Наши сервисные решения помогут выйти на качественно новый уровень цифровой трансформации для бизнеса.

Мы не просто поддерживаем технологии — мы прокладываем совместный курс в цифровой будущее.

Наши компетенции, опыт и стратегическое видение позволят Вам снижать ТСО за счёт оптимизации поддержки и эксплуатации, повышая отказоустойчивость и эффективность своих ИТ-ресурсов в новой цифровой реальности.



Инт¹ра

Спасибо за внимание!