



Новые грани аутсорсинга **28**

Инициативы регулятора по легализации
совместного использования
радиочастот операторами **30**

Ход совместного проекта
«большой четверки» по охвату
сотовыми сетями федеральных автотрасс **31**

Как эффективно перейти на аутсорсинг **32**

Выгоды и уроки оператора, передавшего
обслуживание инфраструктуры сети
связи на аутсорсинг **33**

Точка зрения **34**

Managed Services 2013

В 2013 году мировой рынок управленческих услуг (managed services) существенно изменился. Операторы начали передавать на аутсорсинг не только эксплуатацию телекоммуникационной инфраструктуры, но и обслуживание ИТ-систем. Кроме того, они стали закладывать в аутсорсинговые контракты такие показатели, как рост абонентской базы и ее лояльность. Участники международной конференции «Managed Services 2013 – Оптимизация затрат операторов, аутсорсинг сетевой и ИТ-инфраструктуры, совместная эксплуатация сетей связи» обсудили наиболее важные вопросы, связанные с развитием управленческих услуг в России и мире.

Конференцию поддержали: Ассоциация стратегического аутсорсинга (АСТРА), Международная академия связи (МАС), Ассоциация региональных операторов связи (АРОС), Российская ассоциация электронных коммуникаций (РАЭК), Международная ассоциация поставщиков оборудования для сетей мобильной связи (GSA), Ассоциация участников рынка беспроводных сетей передачи данных (Wireless Ukraine), Ассоциация предприятий компьютерных и информационных технологий (АП КИТ), Amdocs, Ericsson, ЗАО «Энвижн Групп», ЗАО «Технологии качества» (A1QA), Comverse, ЗАО «Русские Башни», ЗАО «Датател-Сервис», ЗАО «Оранжевые Системы», Telnet Redes Inteligentes и ЗАО «Концепт Технологии».

Новые грани аутсорсинга

Екатерина ЛАШТУН

Среди основных недостатков managed services, с которыми пришлось столкнуться российским операторам связи, передавшим сети на эксплуатацию, – постепенное снижение финансовой эффективности, оперативности и гибкости. Этого можно избежать, если сервисная компания и оператор будут ежедневно проводить совместную работу над оптимизацией каждой составляющей проекта, а также выстраивать долгосрочные партнерские отношения.

В конце сентября ComNews провел международную конференцию «Managed Services 2013 – Оптимизация затрат операторов, аутсорсинг сетевой и ИТ-инфраструктуры, совместная эксплуатация сетей связи».

По словам руководителя направления фиксированной связи и ШПД ООО «Джейсон энд партнерс консалтинг» Юрия Ишмаева, крупных проектов национального масштаба по состоянию на середину 2013 года в России зафиксировано шесть. Четыре аутсорсинговых проекта ведет Huawei Technologies, и два – NSN. «Со стороны операторов в этих проектах участвуют четверо: «большая тройка» мобильных операторов и ООО «Скартел», – уточнил Юрий Ишмаев. В целом, по его мнению, с точки зрения мотивации к применению аутсорсинга сетей связи крупные российские операторы не отличаются от зарубежных коллег. Так, 90% операторов идут на аутсорсинг ради снижения операционных расходов, а 10% решают вопросы управления большим штатом рабочей силы на обширных географических пространствах.

«Ни один из обследованных нами операторов не рассматривает аутсорсинг как конкурентное преимущество, только как средство достижения эффективности», – продолжает Юрий Ишмаев. Операторы, по его словам, ожидают от аутсорсинга снижения эксплуатационных расходов на 20-30%. Для некоторых операторов мобильной связи, развернувших особо сложные системы, аутсорсинг кажется полезным даже при экономии менее 20%. Операторы фиксированной

связи, несущие значительные затраты по обслуживанию сетей, готовы принять экономию в 10-20%. Однако отдельные операторы отмечают, что экономии эксплуатационных расходов в размере 10% можно добиться и за счет внутренних мероприятий, обойдясь без аутсорсинга. Юрий Ишмаев добавляет, что, по утверждению вендоров – лидеров рынка аутсорсинга, среднее уменьшение OPEX мобильных операторов при использовании аутсорсинга может составить 30% как на зрелых, так и на развивающихся рынках. Из этих 30% затраты на сетевые операции, полевое техническое обслуживание и инжиниринг на зрелых рынках составляют в среднем 21%.

«Аутсорсинг всегда имеет как положительные стороны, так и отрицательные», – рассказывает руководитель направления услуг по эксплуатации сети Nokia Solutions and Networks (NSN) Денис Константинов. К недостаткам аутсорсинга для оператора связи он относит постепенное снижение финансовой эффективности, оперативности и гибкости, для провайдера услуг – периодические запросы в рамках контракта на внеконтрактные работы, необходимость быстрого расчета и предоставления уникальных разовых работ, а также ограниченные возможности провайдера возразить оператору. «Уменьшить негативные стороны аутсорсинга помогает переход к гибкому составу работ», – полагает Денис Константинов. По его словам, западная практика рекомендует четко фиксированный состав работ



Руководитель направления услуг по эксплуатации сети NSN **Денис Константинов** сообщил, что уменьшить негативные стороны аутсорсинга помогает переход к гибкому составу работ

Фото: СТАНДАРТ

По мнению директора по развитию IT managed services ЗАО «Эрикссон Корпорация АО» (Ericsson) **Леонида Бельского**, managed services будущего – это услуги, ориентированные на опыт конечных пользователей



Фото: СТАНДАРТ

Директор департамента по управлению клиентскими и корпоративными ИТ-приложениями Vodafone UK **Стив Лайонс** отметил, что «зоопарк» различных поставщиков ИТ-услуг приводил к дополнительным расходам и отсутствию прозрачности



Основные ожидания операторов от аутсорсинга (%)



Источник: J'son & Partners Consulting

проекта. Однако такие стандарты мало подходят для активно развивающихся мобильных операторов в России. Кроме того, широкое использование децентрализованной модели управления требует большей самостоятельности на местах. Поэтому Денис Константинов относит к основным условиям успеха проекта по аутсорсингу эксплуатации в РФ наличие сильной опытной команды, как у оператора, так и у провайдера услуг, ежедневную совместную работу над оптимизацией каждой составляющей проекта, партнерские отношения (если проект будет убыточен для провайдера, он не будет успешен и для оператора), а также обеспечение внимания и поддержки топ-менеджмента с обеих сторон. «Аутсорсинг – ключевое средство оптимизации бизнеса компании, но необходимо им уметь воспользоваться», – уверен представитель NSN.

Основной тенденцией этого года в области managed services, по мнению директора по развитию IT managed services ЗАО «Эрикссон Корпорация АО» (Ericsson) Леонида Бельского, является передача операторами на аутсорсинг не только эксплуатации телекоммуникационной инфраструктуры, но и обслуживания ИТ-систем. Факторами роста этого направления во всем мире стали сокращение издержек, решение задач ИТ- и сетевой инфраструктуры экспертами, что позволяет оператору сфокусироваться на основном бизнесе, а также сокращение времени выхода компании на рынок. «Managed services будущего – это услуги, ориентированные на опыт конечных пользователей и оцениваемые на основании соответствующих KPI», – полагает Леонид Бельский. Ключевыми условиями успеха аутсорсингового проекта он считает партнерские отношения с заказчиком, долгосрочные договоры (5-10 лет), использование стандартных бизнес-процессов с высокой степенью индустриализации и автоматизации, поэтапный подход, включающий предпроектное обследование, оценку рисков, план преобразования и комплексный подход к выбору ключевых индикаторов и соглашений по контролю качества. В качестве примера успешного бизнес-кейса Леонид Бельский привел опыт итальянского оператора H3G Italy. Делая ставку на IT managed services, эта компания планировала сократить затраты на поддержку дата-центров, оборудование и лицензии, увеличить прибыль, а также уменьшить время вывода на рынок новых продуктов. H3G заключила контракт на операционную поддержку ИТ-систем, разработку и сопровождение прикладного ПО, тестирование ПО как услуги (TaaS) и хостинг. В результате оператору

удалось на 60% сократить затраты на обслуживание серверного оборудования, виртуализировать среды разработки и тестирования, оптимизировать дата-центры и повысить качество обслуживания абонентов.

По словам директора департамента по управлению клиентскими и корпоративными ИТ-приложениями Vodafone UK Стива Лайонса, до перехода на IT managed services «зоопарк» различных поставщиков ИТ-услуг в компании приводил к дополнительным расходам, сложным операциям и отсутствию прозрачности. Заключив аутсорсинговый контракт на обслуживание биллинговой системы с компанией Amdocs, Vodafone UK смог значительно повысить доступность клиентских приложений и улучшить качество обслуживания абонентов. «Нам удалось уменьшить количество поставщиков с 20 до одного, за счет чего мы добились гарантированного снижения эксплуатационных расходов начиная с первого дня подписания контракта», – сообщил Стив Лайонс.

«Аутсорсинг сетей связи является также оптимальным решением для выхода зарубежного оператора на российский рынок», – считает управляющий ООО «Телеком-Биржа» Александр Вахтин. Он уточняет, что при взаимодействии с аутсорсером иностранному оператору нужно обратить внимание на детальное описание состава услуги, матрицу ответственности по всем функциям, связанным с эксплуатацией сети, подробное описание работ, методику и необходимую инфраструктуру для измерения KPI, штрафные санкции, а также на периодичность отчетности.

«Перспективы рынка managed services в России велики», – полагает Юрий Ишмаев из «Джейсон энд партнерс консалтинг». В части аутсорсинга эксплуатации оборудования он прогнозирует расширение существующих контрактов на другие регионы РФ, а также переход на аутсорсинговое обслуживание новых участников, прежде всего «Tele2 Россия» и ОАО «Ростелеком», которое после завершения консолидации мобильных активов наверняка задумается о сокращении операционных расходов. Большое будущее ждет, по словам Юрия Ишмаева, и аутсорсинг эксплуатации объектов связи: перенос положительного опыта грандов российских телекоммуникаций на полевое обслуживание сетей регионального масштаба. «Высшие стадии эволюции аутсорсинга предусматривают такие функции, как увеличение доходов оператора, разделение рисков с партнером, повышение конкурентоспособности, а также улучшение логистики», – резюмирует Юрий Ишмаев.



Фото: СТАНДАРТ

Михаил Кайгородов,
заместитель директора Департамента
инфраструктурных проектов
Минкомсвязи РФ

Инициативы регулятора по легализации совместного использования радиочастот операторами

Министерство связи массовых коммуникаций подготовило проект поправок к ФЗ №126 «О связи», направленный на повышение эффективности использования радиочастотного (РЧ) спектра и прозрачности процесса его распределения в РФ. Этот документ был разработан нами в рамках комплексной реформы по обеспечению доступа населения к услугам связи в стране. Инициатив в нем много, но я хотел бы подробно остановиться на ключевом положении законопроекта: на возможности совместного использования спектра через объединение операторами связи полос радиочастот и использование полосы другого оператора для совместной эксплуатации инфраструктуры радиодоступа. Такие меры должны повысить скорость передачи данных при работе стандарта LTE, увеличить гибкость при планировании сетей связи и расширить возможности операторов. Законопроект устанавливает, что право на полосу радиочастот, полученное по результатам аукциона, может быть передано другому лицу, но с полным сохранением прав и условий ее использования, установленных при решении о выделении полосы.

Совместное использование любых операторских ресурсов (активного и пассивного оборудования, частот) является одной из основных тенденций развития телекоммуникационных сетей во всем мире. Процесс, начавшийся в начале 2000-х годов, когда договоры о совместном использовании инфраструктуры исчислялись единицами, уверенно развивается. Через подобные механизмы операторы стараются решить вопросы увеличения операционной эффективности, а также ускорения развертывания сетей связи на базе новых технологий.

Задача отраслевого регулятора – обеспечить баланс между интересами пользователей и операторов связи.

У российских операторов уже есть положительный опыт совместного использования пассивной инфраструктуры, сайтов, технологических помещений. Хорошим примером такого сотрудничества можно считать проект «Амур». Механизм виртуального оператора (MVNO) также позволяет совместно эксплуатировать сети связи. Однако

использование активной инфраструктуры пока находится вне правового поля. Потребность операторов в РЧ-спектре к 2020 году возрастет не менее чем в два раза. Поскольку спектр является ресурсом ограниченным, этот факт также подтолкнул нас к принятию поправок к ФЗ №126.

Предлагаемые поправки обеспечивают операторам значительную гибкость в совместном использовании радиочастот с сохранением четкой ответственности за нарушение условий их использования. Совместное использование возможно как путем объединения полос частот между операторами, так и путем использования полосы другого оператора. Законопроект вводит основные понятия субпользователя и пользователя РЧ-спектра. Субпользователь определяется как оператор связи, использующий полосу частот другого оператора. Он получает право на использование полосы РЧ-спектра на основании предоставления этого права пользователю. В данном случае пользователь – это оператор связи, получивший разрешение на использование частот и заключивший договор с субпользователем. Договор определяет все нюансы взаимодействия между субпользователем и пользователем.

Возможны следующие варианты совместного использования РЧ-спектра. Первый – когда два и более операторов используют в сетях радиоэлектронные средства (РЭС), работающие на смежных частотах. При этом каждый из пользователей одновременно является субпользователем в полосах, выделенных другому пользователю. Вторая модель подразумевает использование субпользователем в сети РЭС, работающих в полосе, выделенной пользователю. В этом случае возникает возможность совместного использования инфраструктуры: антенно-мачтовых сооружений и т. д.

В работе над поправками к ФЗ №126 принимали участие федеральные и региональные операторы связи, и мы постарались учесть интересы всех игроков рынка. Законопроект находится на доработке после общественного обсуждения, затем отправится на согласование в другие федеральные ведомства, после чего в правительство РФ и Государственную думу.

Юрий Маленков,
директор по планированию и развитию
сетей доступа ОАО «ВымпелКом»

Ход совместного проекта «большой четверки» по охвату сотовыми сетями федеральных автотрасс



Фото: СТАНДАРТ

Обеспечение подвижной радиотелефонной связью автомобильных дорог России – важная социальная задача, направленная на повышение уровня экономического развития российских регионов и обеспечение комплексной безопасности передвижения автомобилистов. Необходимо отметить, что мероприятия по обеспечению мобильной связью федеральных автомобильных дорог России являются неотъемлемой частью федеральной целевой программы «Повышение безопасности дорожного движения» и федеральной программы по внедрению системы «ЭРА-ГЛОНАСС».

Минкомсвязи запланировало реализовать в 2013 году выполнение операторами связи работ по полному обеспечению подвижной радиотелефонной связи на магистральных автомобильных дорогах федерального значения, расположенных на территориях, на которых в соответствии с лицензиями разрешается оказывать такие услуги связи. Проект инициирован распоряжением правительства РФ №722-р от 5 мая 2012 года об обеспечении устойчивого функционирования подвижной радиотелефонной связи вдоль магистральных автомобильных дорог федерального значения. Речь идет о транспортных коридорах М5 «Урал», М6 «Каспий», М53 «Байкал», М55 «Байкал» и М60 «Уссури».

Участниками этого проекта, получившего название «Амур-2», стали операторы «большой четверки»: ОАО «МТС», ОАО «ВымпелКом», ОАО «МегаФон» и ОАО «Ростелеком». Общую координацию работ осуществляет Минкомсвязи. Кроме того, в проекте также участвуют Минэнерго России, Минтранс России, Росавтодор, ОАО «РЖД», ОАО «ФСК ЕЭС» и энергосетевые компании. Цель этого взаимодействия – до 30 ноября 2013 года завершить работы по обеспечению покрытия вдоль федеральных автомобильных дорог, входящих в транспортные коридоры Север – Юг и Восток – Запад, сетью хотя бы одного оператора для обеспечения бесперебойного функционирования системы «ЭРА-ГЛОНАСС», призванной снизить тяжесть последствий ДТП за счет ускорения реагирования на происшествия и оказания помощи пострадавшим.

В результате «драйв-тестов» операторы локализовали 102 проблемных участка федеральных трасс, характеризующиеся полным отсутствием сигнала базовых станций. Для выполнения поставленной задачи в 2013 году нам требуется построить 58 объектов связи. Общая длина подъездных путей к объектам связи составит около 50 км, а общая длина «последней мили» энергетики – около 250 км.

Правительство РФ в постановлении №1417 от 27 декабря 2012 года утвердило правила предоставления субсидий из федерального бюджета операторам связи для компенсации части затрат на проведение мероприятий по обеспечению устойчивого функционирования подвижной радиотелефонной связи на автомагистралях и безопасности дорожного движения. Таким образом, государство компенсирует операторам 50% затрат. Затраты операторов по этому проекту на услуги связи составят 1,2 млрд рублей, на энергетику – 0,9 млрд рублей, на строительство подъездных путей – 0,3 млрд рублей. Основными преимуществами взаимодействия операторов в рамках реализации федеральных проектов являются: снижение капитальных затрат участников проекта (реализация проекта силами одного оператора увеличивает капитальные затраты более чем на 120%); снижение операционных расходов на дальнейшую эксплуатацию объектов связи (в том числе и за счет согласования взаимовыгодных арендных платежей за размещение оборудования); сокращение срока реализации проекта (за счет паритетного распределения ответственности между операторами и, как следствие, привлечения большего числа подрядных организаций и более оперативного решения вопросов на местном уровне); и наконец, сокращение срока окупаемости проекта за счет снижения капитальных затрат каждого оператора.

Перспективной задачей для «большой четверки» является обеспечение покрытия вдоль всех федеральных автомобильных дорог (трассы, номенклатурный номер которых начинается с префикса «М») и вдоль автомобильных дорог регионального значения сетью хотя бы одного оператора. Однако Минкомсвязи пока не утвердило порядок финансирования этих проектов и сроки их реализации.



фото СТАНДАРТ

Константин Струлев,
директор по эксплуатации
Северо-Западного филиала
ОАО «МегаФон»

Как эффективно перейти на аутсорсинг

Традиционно у оператора мобильной связи на сети находится большое количество объектов, на которых необходимо устранять аварии и которые требуется постоянно модернизировать. В штате компании содержатся специалисты службы эксплуатации, решающие эти вопросы. По мере роста сети у оператора помимо задач поддержки ее работоспособности появляются и дополнительные задачи: учета оборудования, инвентаризации, эксплуатации помещений и т.д. Для их решения необходим соответствующий персонал, и у оператора велико желание наделить этими функциями собственную службу эксплуатации. Таким образом, сотрудники со временем из инженеров превращаются в неких «универсалов». Спустя некоторое время оператор начинает задумываться о повышении эффективности бизнеса и уменьшении затрат, и одним из возможных вариантов становится аутсорсинг.

Существует два вида аутсорсинга. Первый – комплексный, когда компания передает на сторону весь комплекс работ. По этому пути пошли наши коллеги из МТС в Центральном регионе. И второй, который пробуем мы, – выборочный аутсорсинг, при котором передается только часть функционала компании.

Как правило, когда компания хочет передать на аутсорсинг часть функций, к примеру полевые работы, то под ними она подразумевает устранение аварий в определенные сроки, поддержку и ремонт. Все это описывается в договоре, и на эти виды работ формируется определенная цена. Оператор рассчитывает получить экономию, передав часть функций подрядчику и разгрузив штатный персонал.

Проанализировав структуру полевых работ в «МегаФоне», мы пришли к выводу, что 50% всех работ, требующих выезда персонала на объекты, – это работы с оборудованием базовых станций. Еще 20% – работы, связанные с энергетикой и поддержанием аварийного электроснабжения. Неожиданным результатом оказалось для нас то, что целых 20% работ связаны с поддержкой объектов фиксированной связи. Персонал компании, ответственный за работу базовых станций, вынужден поддерживать и фиксированную

связь. И наконец, 10% работ составляют прочие функции (инвентаризация, договорная работа с подрядчиками, технический учет, организация проходов на площадки, работа с SAP и др.). Более того, в региональных отделениях «МегаФона» работают руководители, которые расходуют ресурсы по своему усмотрению. Оказалось, что инженеры, обслуживающие базовые станции, выполняют до 60% непрофильных функций. Таким образом, оператор, думая о передаче полевых работ на аутсорсинг, считает, что он передает их целиком. Однако по факту, подписав аутсорсинговый договор, он все равно остается с достаточно внушительным объемом работы, которую делать будет некому. Собственным сотрудникам оператор дополнительно оплачивает работу в вечернее и ночное время, в выходные дни. Кроме того, такие сотрудники лояльны к компании-работодателю и обычно идут ей навстречу. Если перевести стоимость дополнительных работ в деньги, что мгновенно делает подрядчик, оказывается, что около 40% затрат, которые до перехода на аутсорсинг нес оператор, остаются буквально повисшими в воздухе и нигде не переданными.

Это приводит к парадоксальной ситуации, когда вроде бы и оператор функции передал на аутсорсинг, и подрядчик работает согласно договору, однако остается объем работ, которые надо кому-то делать. И организация выполнения этих работ обходится компании-оператору дороже, чем до передачи функционала на аутсорсинг. Мы считаем, что подобный эффект проявляется и при классическом комплексном аутсорсинге, поскольку «подводная часть айсберга» существует всегда. Коллеги из «ВымпелКома» и МТС, к сожалению, подтверждают наши выводы.

Для того чтобы аутсорсинг принес оператору выгоду, необходимо внимательно изучить этот вопрос и учесть весь передаваемый функционал, определить количество персонала, который выполняет определенную часть работ, и включить затраты на этот персонал в дополнительные договоры. Такой подход будет способствовать организации партнерских отношений с аутсорсером и позволит избежать напряженных ситуаций.

Сергей Спасков,
руководитель проектов технического
блока корпоративного центра
ОАО «Мобильные ТелеСистемы»

Выгоды и уроки оператора, передавшего обслуживание инфраструктуры сети связи на аутсорсинг



Фото: СТАНДАРТ

Динамика затрат на эксплуатацию мобильной сети МТС по регионам европейской части РФ в 2010-2012 годах показывает, что удельные затраты на сайт в макрорегионе «Центр», где мы используем модель аутсорсинга, растут быстрее по сравнению с макрорегионами, где мы обходимся собственными ресурсами. Увеличение цены происходит в основном за счет дополнительных работ, не вошедших в аутсорсинговый контракт, и бурного роста сети в 2011 году. Важно, что очевидные финансовые выгоды модели аутсорсинга и ее прозрачность в первое время оборачиваются необходимостью отстаивать финансовую эффективность в последующие годы. Таким образом, без тщательного отслеживания динамики цен при смене технологий и постоянной работы с вендором (аутсорсером) стоимость проекта может быстро вырасти. Выход из этой ситуации – ограничить прирост стоимости по контракту в зависимости от размера выручки оператора за прошедший год. Более того, при переходе на аутсорсинг оператор рассчитывает на получение дополнительной скидки от вендора в результате присоединения к этому способу обслуживания сети каждого последующего оператора на данной территории, и оговоренная скидка должна войти в практику аутсорсинга.

Проект МТС в целом успешный, но не все позитивные эффекты достигнуты в полной мере. Так, к отрицательным сторонам нашего опыта аутсорсинга следует отнести понижение оперативности реагирования (прямые коммуникации перерождаются в формализованные запросы), ухудшение гибкости использования ресурсов эксплуатации и развития (поэтому мы ведем переговоры с вендором по устранению этого недостатка и пересмотру отдельных пунктов SLA), неработоспособность системы компенсации затрат при использовании ресурсов других операторов в процессе маршрутизации трафика во время длительных аварий 1-2-й категорий, SLA по которым не выдержан. Кроме того, существуют «серые зоны» (не вошедшие в контракт работы, которые периодически выполняла служба эксплуатации до перевода в штат аутсорсера, приводят к росту

дополнительных затрат, не включенных в бюджет проекта), а периодичность проведения технического осмотра отличается от стандартов оператора, применяемых в регионах с эксплуатацией собственными силами.

Из положительных сторон аутсорсинга отмечу более структурированную, централизованную и выстроенную по мировым стандартам службу эксплуатации, прозрачную ответственность за каждое направление с фиксированными SLA, автоматизацию процессов и внедрение дополнительных инструментов, которые позволяют видеть аварии быстрее и устранять их удаленно, доступ к мировым знаниям и накопленному в других проектах опыту, а также снижение рисков эксплуатации и масштабирования благодаря использованию имеющихся у вендора в России и мире инфраструктуры и команды. Таким образом, перед нами стоит задача проведения усиленной работы над сохранением оперативности, гибкости и управляемости процессов, а также над устранением «серых зон» контракта.

Для успешного развития аутсорсинга в России необходим соответствующий климат в отрасли: должна быть создана практика использования нескольких операторами услуг одного аутсорсера на одной географической территории, здоровая рыночная конкуренция с разделением по принципам географии, оборудования, ключевых компетенций и т.п. Оператору нужно иметь сильную и компетентную команду, чтобы воспользоваться открывающимися возможностями и новыми подходами к управлению затратами и при этом не дать аутсорсингу превратиться в систему, демонстрирующую рост рисков для бизнеса, снижение финансовой эффективности и качества работы службы эксплуатации.

В случае успешной практики аутсорсинга в одном регионе у оператора появляется потенциал использования этого опыта и масштабирования на другие регионы. И наконец, чтобы выбранное направление не оказалось дорогой в одну сторону, оператору необходимо предусмотреть сценарии возврата и сохранения возможности аккумулирования ключевых компетенций с минимальными финансовыми потерями.

Ронит Бен-Шеффер,
директор по маркетингу глобальных услуг Comverse:
«Снижение операционных издержек и увеличение
эффективности – обязательные, но недостаточные
условия передачи функционала на аутсорсинг.
Хорошие партнеры по managed services должны
поддерживать стратегию компании и ее бизнес-
ценности, такие как, например, быстрый выход
на рынок»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

Лев Ройтерштейн,
директор по работе с клиентами
ООО «Амдокс Солюшнз Лтд» (Amdocs):
«Amdocs Managed Services обеспечивает сквозную
поддержку пользователей и биллинг с передачей
на аутсорсинг значительного объема работ. Это
позволяет повысить точность биллинговых запросов,
сократить сроки доставки счетов, повысить скорость
разрешения инцидентов и доступность приложений»

Максим Семенихин,
руководитель дивизиона аутсорсинга
и консалтинга ЗАО «Энвижн Груп»:
«Солярис» является самым крупным
телекоммуникационным аутсорсинговым проектом
в России с точки зрения географии, количества
сетевых элементов и числа переводимого персонала.
Мы взяли на себя ответственность за направления
эксплуатации и подключений на сети ШПД
ОАО «ВымпелКом» на территории всей РФ»



Фото: СТАНДАРТ



Фото: СТАНДАРТ

Павел Мосин,
директор по развитию бизнеса направления
«Услуги управления сетями связи»
ЗАО «Эрикссон Корпорация АО» (Ericsson):
«Наша методология в области managed services –
это библиотека стандартизованных процессов
и рабочих инструкций, разработанных на базе
ITIL и eTOM. Она обеспечивает единые процессы
при эксплуатации сетей различных поставщиков
и технологий и предназначена для реализации как
на телеком-сети, так и на BSS-сети операторов»



Фото: СТАНДАРТ

Дмитрий Тищенко,
директор департамента оптимизации качества ПО ЗАО «Технологии качества» (A1QA):
«Важной процедурой для отдела обеспечения качества оператора является управление тестовой моделью. Необходимо содержать тестовые сценарии в актуальном состоянии и быстро формировать тестовое покрытие, а также практически мгновенно получать результаты тестирования»



Фото: СТАНДАРТ

Дмитрий Нелюбов,
генеральный директор ЗАО «Русские Башни»:
«В 2013-2015 годах мы планируем установить около тысячи опор двойного назначения совместно с ГУП «Моссвет» в Москве и с ГУП «Ленсвет» в Петербурге. Суть проекта заключается в усилении и доработке опор столбов городского освещения и трансформации их в полноценные антенно-мачтовые сооружения, пригодные для размещения тяжелого операторского оборудования»

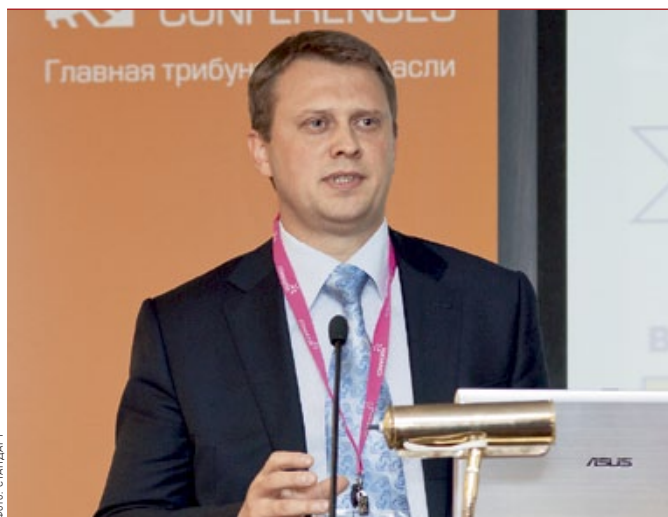


Фото: СТАНДАРТ

Владимир Леденев,
руководитель департамента управления проектами ЗАО «Датател-Сервис»:
«Мы – сервисная компания, и в условиях, когда вендоры и системные интеграторы стали активно выходить на рынок телеком-аутсорсинга, нам пришлось изменить стратегию. Способ адаптации к изменившимся условиям – выполнение отдельных функций технического обслуживания в том виде, которого требуют конкретные условия»



Фото: СТАНДАРТ

Дмитрий Зуев,
коммерческий директор ЗАО «Оранж Систем групп»:
«OSS Equipment Manager является отечественной разработкой и инструментом поддержки managed services. Основные возможности этого решения – инвентаризация сети, кабельный учет, мониторинг активного оборудования, управление оборудованием, конфигурациями и услугами, а также документооборот и складской учет»