



Fujitsu World Tour 2018

Multivendor Services

FUJITSU

shaping tomorrow with you

Human Centric Innovation

Co-creation
for Success

Usługi typu multivendor



Piotr Ciuk

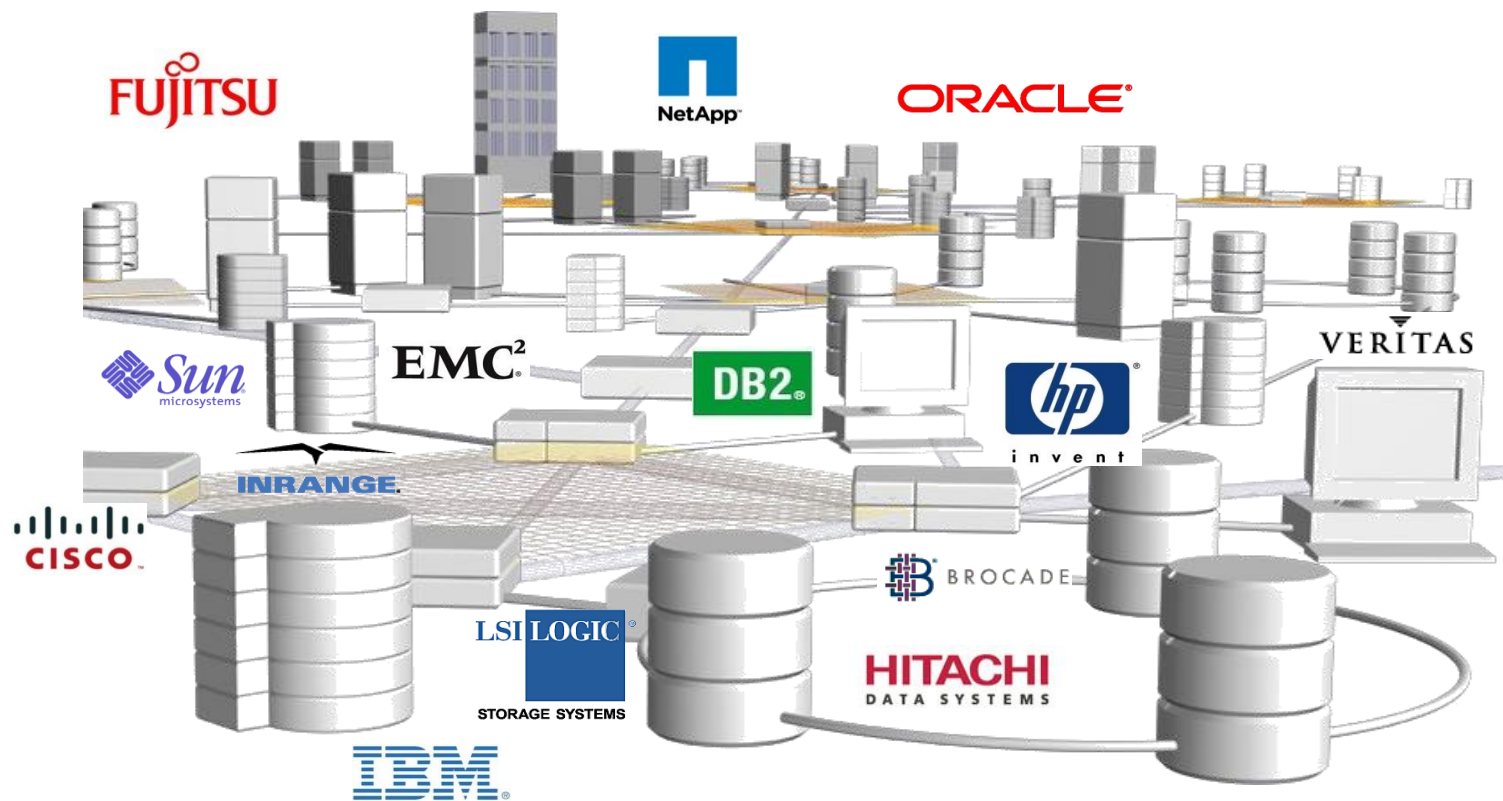
Engagement Manager, Public Sector, Fujitsu

Przemysław Szabelak

Service Delivery Manager, Fujitsu

Wyzwania stojące przed IT w zakresie zarządzania heterogeniczną infrastrukturą

Zróżnicowane środowisko IT



Zarządzanie

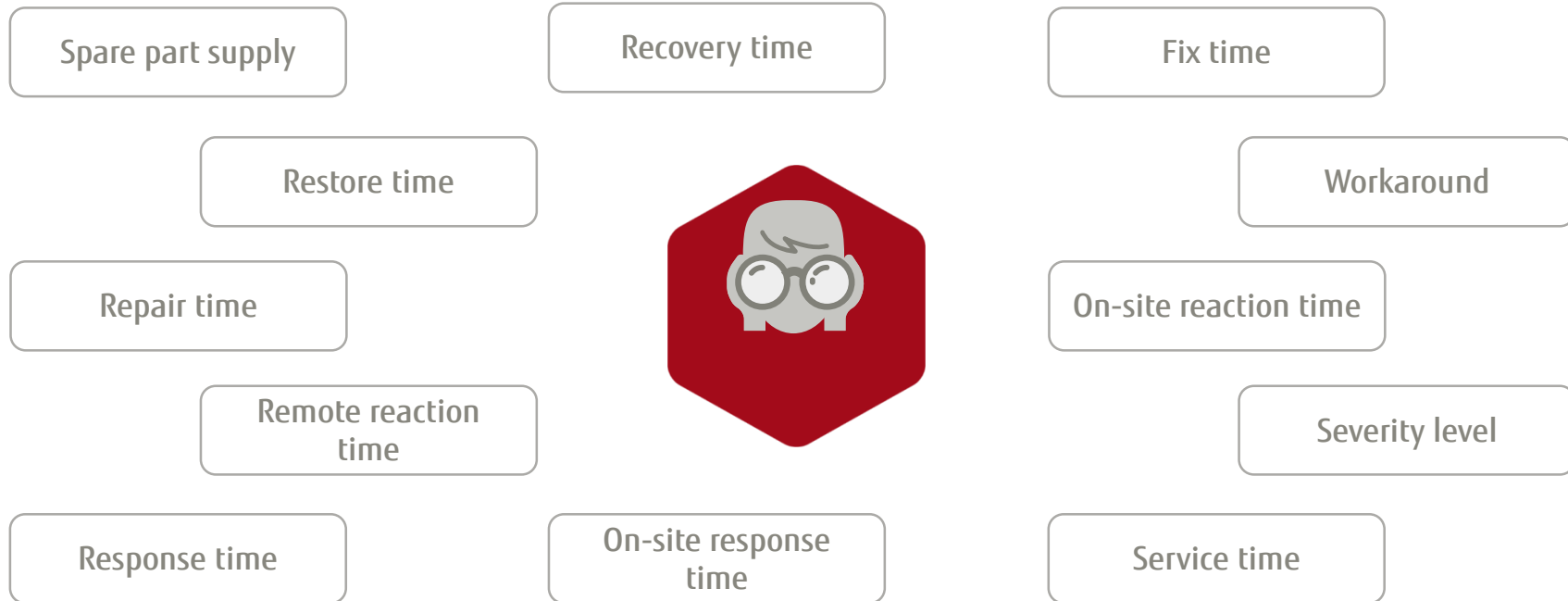
- » Gdzie jest kontrakt/gwarancja ?
- » Co jest w zakresie kontraktu/gwarancji?
- » Kiedy kończy się kontrakt?
- » Kiedy i za co płacę?
- » Kto jest moim opiekunem?
- » Czy nie przepłaciłem ??



Obsługa awarii

- » Gdzie nastąpiła awaria?
- » Kto odpowiada za diagnozę i usunięcie awarii?
- » Gdzie dzwonić?
- » Jak wygląda proces obsługi awarii?
- » Jakie mamy SLA?
- » Jak działa proces eskalacji?
- » Jak dostać się do portalu producenta?

Różne interpretacje SLA...



Każdy dostawca posiada własne szablony raportów i protokołów

- » różna czytelność danych,
- » problemy z porównaniem danych,
- » różne wnioski i interpretacje,
- » różne interpretacje dostępności usługi.



Jak to zmienić?

- » Skonsoliduj kontrakty serwisowe
- » Skonsoliduj dane kontaktowe
- » Podpisz jedną umowę SLA
- » Uporządkuj rozliczanie usług
- » Wprowadź proaktywne działania
- » Skonsoliduj raportowanie

Usługi Multivendor Services



Usługi typu multivendor to kompletne rozwiązanie dla użytkowników data center. Upraszcza ono zarządzanie wieloma umowami OEM i dostawcami przez nawiązanie relacji z jednym doświadczonym usługodawcą, który dba o wszystkie potrzeby związane z obsługą technologii. W rezultacie zwiększa się dostępność świadczonych usług, incydenty są szybciej usuwane, zmniejsza się liczba przestojów. Wszystko to dzięki całościowej i proaktywnej usłudze pojedynczego dostawcy. Usługi multivendor swoim zakresem pokrywają wsparcie dla urządzeń różnych dostawców i różnych typów (serwery, pamięci masowe, urządzenia sieciowe).

Rozwiązanie takie pomaga dodatkowo zoptymalizować koszty utrzymania i inwestycji w infrastrukturę oraz umożliwia uniknięcie presji producenta OEM na zakup drogich odnowień istniejących kontraktów serwisowych.

To usługa idealna dla klientów, którzy chcą skonsolidować różne usługi wsparcia technicznego dla infrastruktury IT, uzyskać jedną datę odnowienia wsparcia dla środowiska, a całość procesu zarządzania oprzeć o umowę z jednym punktem odpowiedzialności.



Gartner(2016)

“

End-user interest and demand for alternatives to OEM support for data center and network maintenance are increasing, fueled by a need for cost optimization, particularly for post warranty and EOLs data center and network devices

”

“

MS contracts will offer customers an average of 60% savings off of OEM support list prices. However, depending on equipment type, location and product density, Gartner has seen that the range of savings with MS contracts is 50% off OEM list up to 95% off OEM list

”



Optymalizacja kosztów

- Znacząco niższe koszty utrzymania przy wprowadzeniu wyższego SLA
- Obniżone koszty działania lokalnego IT
- Obniżone koszty procesu zakupów
- Obniżone koszty obsługi umów

Wyższa jakość, transparentność

- Jedna umowa SLA, jeden cennik, jedna faktura, pojedynczy punkt kontaktu i jeden właściciel problemu (SPOC)
- Jednolite warunki T&Cs
- Wiarygodność i doświadczenie Fujitsu zapewnia wysoką jakość świadczonych usług oraz ciągłość działania procesów biznesowych
- Ustandaryzowane i dojrzałe procesy, systemy i wydajne platformy zarządzania, zgodność z ITIL, unikalną wiedzę i wypracowane najlepsze praktyki

Wartość dodana

- Możliwość działania w wielu krajach, z obsługą użytkownika w jego języku ojczystym
- Proces zarządzania projektem dla działań proaktywnych
- Analiza zasadności przedłużania cyklu życia produktów



Znaczna redukcja kosztów IT: niższe koszty odnowienia lub przedłużenia wsparcia poprzez uniezależnienie się od producentów sprzętu.

Inwestycje IT mogą zostać ograniczone do niezbędnych wydatków na nowe systemy dla kluczowych aplikacji i platform biznesowych.

Niższe koszty uruchomienia nowych, ale niekrytycznych środowisk (testowych, rozwojowych).



Elastyczny model płatności – miesięczny, kwartalny, roczny itp.

Elastyczny model rozliczeń – per zgłoszenie, urządzenie, zakres, czas trwania, nakład pracy.

Elastyczny model alokacji kosztów: capex, opex.



Wydłużony cykl życia sprzętu – efektywne wykorzystanie zasobów



Możliwość zdalnego diagnozowania urządzeń - konsultacje, asysta, zdalne rozwiązywanie problemów.
Wczesne wykrywanie stanów przedawaryjnych – przeprowadzenia regularnych przeglądów środowiska, raportowanie kondycji urządzeń – działania proaktywne
Redukcja przestojów



Wsparcie eksperckie z kompetencjami z wielu obszarów, globalna baza wiedzy.
Skonsolidowana baza konfiguracji.
Prosta matryca odpowiedzialności dla skomplikowanych środowisk heterogenicznych.



Niższe ryzyko, mniejszy nakład pracy vs. migracja do nowej platformy sprzętowej lub programowej.
Dostęp do sprzętu zastępczego.

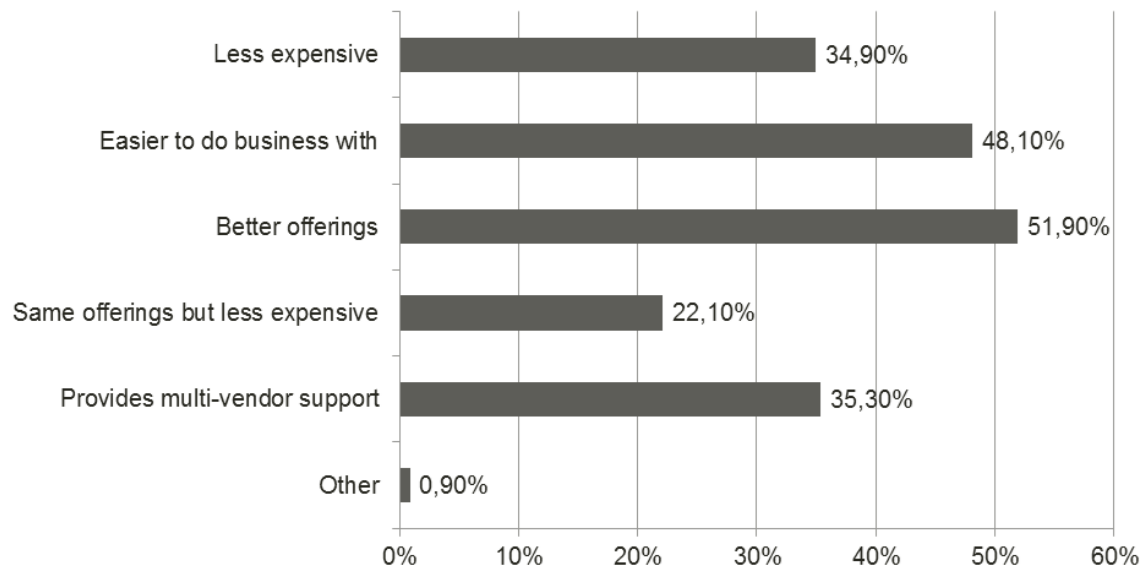


Przejrzysty proces zarządzania zgłoszeniami
Dodatkowe usługi, np. typu IMAC (*install, move, add, change*)





Ankieta International Data Corporation : Dlaczego multivendor services? (2015)



Korzyści finansowe - przykład

Typ urządzenia	Sztuk	SLA	Serwis producenta	Serwis Fujitsu	Oszczędność
Sprzętowy load balancer	4	24x7x365/4h/nbd	18 674,00 zł	856,00 zł	95,42%
Obudowa klasy blade	1	24x7x365/4h/nbd	1 261,17 zł	85,00 zł	93,26%
Przełącznik SAN klasy blade	2	24x7x365/4h/nbd	1 633,34 zł	159,04 zł	90,26%
Serwer x86 klasy blade	9	24x7x365/4h/nbd	3 739,50 zł	469,08 zł	87,46%
Serwer x86 klasy mid-range	8	24x7x365/4h/nbd	3 669,36 zł	503,04 zł	86,29%
Macierz danych klasy mid-range	5	24x7x365/4h/nbd	3 095,85 zł	1 030,85 zł	66,70%

Struktura usługi



Service Level Management

Jak zoptymalizować usługi utrzymania IT w środowisku typu multivendor?

- » Przeprowadź inwentaryzację swojego data center lub zleć tę pracę Fujitsu 😊
- » Wybierz model wsparcia dla Twoich zasobów
- » Ustal potrzeby w zakresie poziomu usług
- » Ustal potrzeby w zakresie działań proaktywnych i raportowania
- » Ustal model rozliczania usług
- » Podpisz jedną umowę SLA typu multivendor
- » Wybierz Fujitsu :)

Dlaczego Fujitsu?



Działamy globalnie, myślimy lokalnie, 24 godziny na dobę



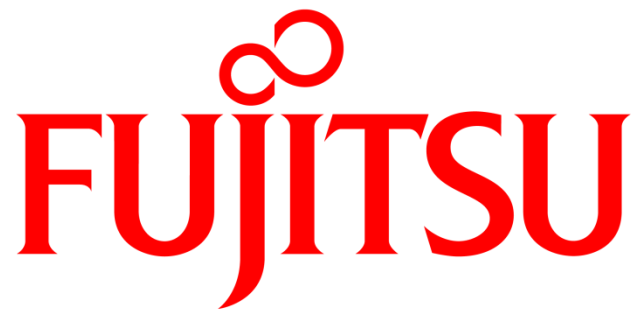
Mamy duży i doświadczony zespół inżynierów i partnerów



Oferujemy usługi end-to-end



Jesteśmy wiarygodnym partnerem. Naszymi klientami są instytucje publiczne i rządowe, a także największe organizacje finansowe, firmy handlowe, telekomunikacyjne i produkcyjne.



shaping tomorrow with you