

**Задача**

Повысить надежность, эффективность и масштабируемость федеральной инфраструктуры поставщика телекоммуникационных услуг, одновременно снизить капитальные и операционные издержки.

Подход

Совместить удаленный мониторинг всей ИТ-инфраструктуры с проактивной поддержкой и автоматизированными услугами.

Результаты для ИТ

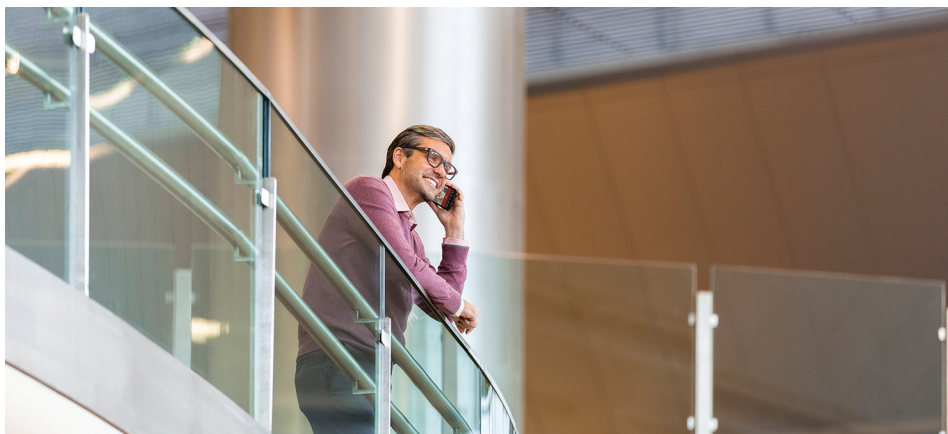
- Уменьшение времени решения проблем на 25 %.
- Экономия времени на администрирование ИТ-систем и замена одного-двух штатных сотрудников в каждом филиале.
- 50-процентное повышение эффективности биллинговой системы, развернутой на серверах HPE.

Результаты для бизнеса

- Ускорение выявления и решения проблем, а также уменьшение времени на выполнение критически важных для бизнеса операций и обслуживание клиентов.
- Реализация очень гибкой и масштабируемой платформы с улучшенным соотношением «цена — производительность».
- Высвобождение ИТ-ресурсов для поддержки бизнес-целей и внедрения инноваций вместо выполнения рутинных задач.

Российская компания «МегаФон» использует услуги автоматизированной поддержки для своей крупномасштабной инфраструктуры

Услуги HPE Datacenter Care с технологией дистанционной поддержки помогают повысить надежность и скорость реагирования



«МегаФон» — один из трех ведущих операторов мобильной связи в России, который раньше других развернул сеть с самой большой в мире зоной покрытия — вся Россия. В связи с быстрым ростом «МегаФон» выбрал своим партнером компанию Hewlett Packard Enterprise (HPE). В результате оператору удалось значительно снизить операционные расходы, повысить производительность и качество обслуживания абонентов.

Быстрый рост бизнеса приводил к усложнению ИТ-инфраструктуры компании. Чтобы упростить администрирование своей сети и заложить фундамент для будущего роста, не выходя при этом за рамки бюджета, «МегаФон» обратился к HPE.

Технологии дистанционной поддержки HPE сыграли ключевую роль в этой стратегии, обеспечив ускоренное выявление и разрешение проблем, а также круглосуточный мониторинг всего оборудования HPE в многочисленных ЦОД. Подключение к HPE позволило уменьшить количество случаев простоя систем и снизить длительность каждого такого простоя. Услуги дистанционной поддержки HPE также предоставляют мобильному оператору важнейшие данные для ежедневного управления инфраструктурой, что помогло компании реализовать автоматическое отслеживание изменений конфигурации системы вместо долгого ручного сбора сведений об изменениях, который использовался раньше. Услуги HPE Datacenter Care обеспечивают не только комплексную поддержку инфраструктуры компании «МегаФон», но и позволяют ей гибко выбирать подходящие

Автоматический мониторинг НРЕ помогает нам принимать проактивные меры для решения проблем. Таким образом, у нас появляются возможности и время, чтобы сосредоточиться на создании новых услуг для наших клиентов.

— Александр Малышев, руководитель по виртуализации и инфраструктуре, Департамент ИТ компании «МегаФон»

услуги в любой момент. На сегодня НРЕ предоставляет поддержку для всех систем НРЕ в инфраструктуре оператора, включая серверы, системы хранения, SAN, LAN, ОС и приложения. НРЕ Datacenter Care также включают в себя услуги по планированию инфраструктуры, управлению системами, аудиту ITSM, анализу производительности и емкости, а также услуги по тонкой настройке и планированию.

В рамках контракта на оказание услуг «МегаФон» также воспользовался услугами нетехнического характера. Например, НРЕ провела анализ последствий для бизнеса и оценку рисков, связанных с простоем ИТ-систем оператора. Эти исследования помогли руководству «МегаФон» лучше понять потенциальные последствия простоев, и в результате сервисный отдел НРЕ получил заказ на разработку плана аварийного восстановления.

Александр Малышев, руководитель по виртуализации и инфраструктуре в компании «МегаФон», заметил: «Еще один важный фактор, повысивший успешность сотрудничества между «МегаФон» и НРЕ, состоит в том, что НРЕ тесно сотрудничает с другими поставщиками технологий, включая Oracle, Microsoft, VMware, Brocade, Huawei и Red Hat, чтобы гарантировать гладкую интеграцию и надёжную производительность».

В прошлом году мы начали большой проект по модернизации SAN-инфраструктуры. Сервисный отдел НРЕ предоставил нам специализированные консультации, выездных экспертов и полный план по проектированию архитектуры. В результате мы создали новую инфраструктуру, обеспечив непрерывную работу бизнес-приложений.

— Александр Малышев, руководитель по виртуализации и инфраструктуре, Департамент ИТ компании «МегаФон»

О компании «МегаФон»

«МегаФон» — один из ведущих российских поставщиков телекоммуникационных услуг, работающий во всех сегментах телекоммуникационного рынка России. «МегаФон» и ее дочерние компании имеют

лицензию на работу во всех регионах страны, а также в республиках Абхазия, Южная Осетия и Таджикистан. Оператор выступил главным партнером XXII Зимних Олимпийских игр и XI Зимних Паралимпийских игр в Сочи в 2014 году. Развернутая на играх сверхсовременная система связи внесла существенный вклад в создание позитивной атмосферы и общий успех игр.

Развивающееся партнерство

НРЕ является предпочтительным поставщиком ИТ-решений для компании «МегаФон» с 1996 года с момента ее основания. Это партнерство, основанное на взаимном доверии, длится вот уже 20 лет и не раз доказало свою ценность. Началось с того, что НРЕ выполнила установку, настройку и тестирование всех станций управления и агентов мониторинга «МегаФон».

Группа специалистов НРЕ потратила несколько лет, прежде чем оператор согласился испытать услуги дистанционной поддержки. Пилотный проект был запущен в 2008 году, а в 2010 году удаленный мониторинг был реализован примерно для двухсот ИТ-систем одного из филиалов компании. Получив хорошие результаты, «МегаФон» согласился расширить развертывание на остальные филиалы. В 2014 году команда поддержки НРЕ выполнила проверку функций мониторинга, модернизацию до последней версии Insight Remote Support и добавила новые системы.

Быстрый рост бизнеса требует постоянного мониторинга и поддержки устройств

Сегодня все критически важные системы в более чем 20 центрах обработки данных «МегаФон», в сумме примерно 2000 отслеживаемых устройств, подключены напрямую к НРЕ. Это дает компании значительные преимущества, среди которых:

- ускоренное выявление и разрешение проблем, сокращающие время простоев и снижающие воздействие на бизнес-процессы;
- проактивное выявление проблем до того, как они приведут к простоям;
- уменьшение операционных затрат и возможность управлять ростом инфраструктуры без найма дополнительного персонала;
- высвобождение ИТ-ресурсов для поддержки бизнес-целей.

По оценкам «МегаФон», каждый год в ее инфраструктуру добавляется в среднем 500 физических и виртуальных машин. Для поддержки этого роста они также добавляют новые возможности видеоконференцсвязи, мультимедиа и интегрированного биллинга. Как замечает Малышев, «для всего этого требуется дополнительная емкость систем хранения, вычислительная мощность и экспертные знания НРЕ».

Краткая информация о клиенте

Оборудование

- Серверы HPE Integrity Superdome 2 и Superdome X
- Массивы хранения HPE 3PAR StoreServ 10000 и 7000
- Дисковые массивы HPE StorageWorks XP и EVA
- Серверы HPE ProLiant DL980, DL580, DL380
- HPE BladeSystem с серверами ProLiant серии BL
- Ленточные библиотеки HPE StoreEver
- Коммутаторы HPE StoreFabric SAN

ПО (для технологии дистанционной поддержки)

- HPE Insight Remote Support
- HPE 3PAR Remote Support

Услуги

- HPE Datacenter Care, Critical Services

Взгляд в будущее

По словам Малышева, у «МегаФона» есть «объединенное видение» — оператор собирается объединить все восемь регионов в одну централизованную биллинговую систему, которая будет обслуживать всех абонентов в России. Оборудование и услуги Datacenter Care от компании HPE с технологией дистанционной поддержки будут играть важнейшую роль в этом проекте. «Мы определенно продолжим сотрудничать с HPE во всех своих начинаниях, — сказал Малышев. — Все эти 20 лет они поддерживали наш бизнес своими продуктами и помогли нам стать ведущим мобильным оператором».

Дополнительную информацию можно получить на веб-сайте hpe.com/services.



Подпишитесь на новости

★ Оцените этот документ