Автор: Admin
19.04.2023 09:39 -

Установите Google Документы! Вносите изменения, оставляйте комментарии и редактируйте файлы одновременно с другими пользователями.

НЕТ
УСТАНОВИТЬ

Наиболее востребованные ИТ-аутсорсинговые профессии

Наиболее востребованные ИТ-аутсорсинговые компетенции. Как айтишнику устроиться в новом мире? Разбираемся с экспертом

В последние 50 лет мир меняется быстрее, чем когда-либо за всю историю человечества. Научно-технический прогресс проникает во все сферы жизни, не только в повседневные рутинные ритуалы, и но в управление бизнесом. Меняются целые профессии. Так, “айтишник” – это больше не универсальный солдат, способный пофиксить любую “проблему с техникой”.

“ИТ – это самая быстро развивающаяся отрасль. Когда ты обращаешься в ИТ-компанию,

которая занимается IT-аутсорсингом, ты обращаешься к одному из самых компетентных органов в этой теме. Почему? У нас одновременно на обслуживании находится более сотни компаний, много иностранцев. – рассказывает Алексей Белимов, основатель и генеральный директор казахстанского IT-холдинга IT Support Group . – И мы, даже если не занимаемся специально обучением, мы из многих ИТ-отраслей получаем данные для наших клиентов. Мы держим руку на пульсе”.

Как и любой другой сегмент экономики, ИТ-сфера и ИТ-аутсорсинг, как направление, соответственно, делятся на несколько ключевых наборов компетенций. Основываясь на опыте работы компаний IT Support Group, которая представлена на отечественном рынке сервисного ИТ вот уже 17 лет, и личном опыте Алексея Белимова, который занимается сервисным IT с 2000 года, мы подготовили для вас топ-5 наиболее востребованных и перспективных профессий в ИТ-аутсорсинге. В этом списке нет профессии более или менее важных или значимых, – это не рейтинг от лучшего к худшему или наоборот. Мы просто рассказываем, как обстоят дела.

1. Техническая поддержка

Практически в любой компании, зачастую вне зависимости от масштаба, есть много разных уровней и участков работы. Не все сотрудники имеют нужные компетенции решать проблемы на всех этих уровнях, однако любой сотрудник должен быть уверен, что помощь в решении любой задачи на любом уровне будет ему оказана своевременно в рамках регламента компании и договора SLA об уровне качества услуг. Как раз здесь и требуется ИТ-аутсорсинг : сотрудник обращается к компетентному айтишнику, тот включается, решает проблему и уходит.

Сотрудники технической поддержки на аутсорсе быстро обрабатывают запросы и предлагают возможные пути решения как самостоятельно, так и за счет использования традиционных инструментов, интегрированных в ИТ-инфраструктуру предприятия.

SaaS-услуги

Пандемия, карантинные меры, а затем и геополитический кризис ярко продемонстрировали, что рынку пора меняться. В частности, речь о “переезде” в облака. Показатели цифровой миграции бизнеса год от года растут едва ли не в геометрической прогрессе. Перенос работы в виртуальное пространство увеличивает востребованность SaaS-модели, делая акцент не столько на «облаке», сколько на удобстве управления, легкости интеграции, внедрении удобных схем авторизации пользователей в системах.

Услуга по управлению готовым программным обеспечением реализована в Office365 (имеющий большой набор тарифных планов), 1С (предоставляется через облако по RDP или через приложение RemoteApp), в облачных сервисах, предлагающих подписку на гигабайты (Яндекс.Диск, Onedrive, GDrive, Dropbox и др.). Огромное число облачных провайдеров предлагают IP-телефонию и виртуальные номера. Все без исключения CRM-системы можно подключить, используя облачные сервисы .

Интеграция сервисов

Чем больше предприятие, тем сложнее обеспечить обмен данными между разными системами и отделами. Решить проблему можно как при помощи простейших интеграций, связывающих различные версии, например, внутри общего решения (1С: УТ + Бухгалтерия, ERP + Бухгалтерия), так и при обмене данным между разными системами (1С + CRM, CRM + системы учета и управления / системы аналитики / формы заказов на сайте / e-mail / IP-телефония и др.).

Интеграция систем учета и маркетинга

Критически важная часть работы любой современной компании состоит в том, чтобы иметь возможность анализировать взаимодействия с клиентами. В этом вопросе необходимо использовать системы, предоставляющие услуги сквозной аналитики (Roistat, Google Analytics, FB Pixel, Яндекс Метрика), а также IP-телефонию. Между собой все системы должны быть грамотно интегрированы, а полученные мастер-данные проанализированы специалистами.

Зачем это нужно? Сквозная аналитика дает возможность изучать данные, определять и градировать ценности событий в e-commerce от посещения сайта или отправки заявки на звонок до сделанной покупки, управлять ставками на рекламу и продвижение, приоритизировать маркетинговые каналы, основываясь на информации о рентабельности, отслеживать путь клиента.

Поддержка CRM

Расширение бизнеса (от 10 клиентов в день) требует внедрения CRM-систем как фундамента для будущего роста. Компания-аутсорсер способна поддержать пользователей, помочь бизнесу, освобождая руководство и сотрудников от добавления пользователей в систему, распределения ролей, делегирования прав, обучения персонала азам информационной работы, и обеспечивая достаточный уровень техподдержки.

IP-телефония

Нужна в управлении вызовами через IP-телефонию не отпадет, пока не завершится окончательный и полный “переезд” связи с аналоговой на удобную и недорогую виртуальную телефонию. IP-телефония позволяет оперативно арендовать виртуальные

номера (региональные, международные), подключать или строить колл-центры, настраивать системы статистической и динамического колл-трекинга.

Обслуживание серверов

ИТ-обслуживание на аутсорсинге включает обслуживание серверов , которое зависит от решений, внедренных в бизнес-процессы компании. Как правило, внимание специалистов требуют Active Directory, сервера (файловые, почтовые, баз данных), NAS, СХД, систем видеонаблюдения и контроля доступа. В последние годы наблюдается тенденция снижения потребности в физических серверах и рост объемов информации, подлежащей хранению.

Обслуживание сетевого оборудования

Переход компаний на удаленный режим работы и увеличение передаваемой по сети документации выводит в приоритеты задачу по созданию и поддержке шифрованных каналов связи. По ним не только ведутся переговорные процессы, но и передаются данные в облако и на удаленные сервера.

Поддержка решений 1С

Типовые операции в программе автоматизации предприятий стандартизированы, работу над рутинными задачами можно передавать специалистам-аутсорсерам. В рамках услуг и “1С консалтинг”
специалисты IT Support Group могут установить и обновлять платформы, модули, помогут с настройкой базы данных, обновлениями формы, отчетами, исправят ошибки, обучат и по необходимости будут консультировать персонал.

Поддержка бэкапов, оперативное восстановление при сбоях

Современные бизнес-процессы критически зависимы от уровня кибербезопасности и защиты актуальной информации. Поэтому в состав обязательных работ в рамках ИТ-аутсорсинга входит создание резервных копий виртуальных машин, архивов, операционных систем и данных.

Большинство компаний выбирает гибридный способ хранения данных, распределяя их между локальными и облачными архивами. Это обеспечивает защиту от локальных сбоев и быстрый доступ к данным. Чаще всего используют локальный софт бэкапа + коннектор к провайдеру бэкапа.