

Кейс консультанта международной консалтинговой компании Данила Белякова «Оптоволоконная компания: эффективность технического обслуживания»

Клиент: Государственное акционерное общество, один из крупнейших владельцев воздушной оптоволоконной инфраструктуры на территории РФ (~40 тыс. км.).

Этап проекта: Начальный этап/Первая установочная встреча

Заказчик - новый директор ИТ функции обратился к консультантам для проведения сравнительного анализа эффективности текущих функций ИТ и технического обслуживания телекоммуникационной инфраструктуры компании с целью выявления потенциальных зон роста.

Запрос: ИТ-директор запрашивает комплексный анализ, включающий в себя оценку эффективности затрат и работы персонала.

Вторая масштабная задача, которая отложена на будущее, – оценка потенциала коммерциализации текущих мощностей на базе оптоволоконной инфраструктуры, радио-релейной и спутниковой связи.

Цель: Подготовить исчерпывающий сравнительный анализ ИТ-функции. Оценить эффективность затрат CAPEX, OPEX а также эффективность работы внутренней службы технической поддержки пользователей (HelpDesk)

Вводные данные:

1. Компания практически полностью аутсорсит функцию ИТ в одной из своих дочек. Таким образом, денежные потоки не всегда прозрачны.
2. Оптоволоконная инфраструктура хорошо оптимизирована под нужды компаний из сферы энергетики, где роль «последней мили» не так критична, как для телекоммуникационных компаний.
3. Кроме того, компания владела собственным центром обработки данных, загрузка мощностей которого была относительно низкой, а значительная часть оборудования не отвечала современным и прогнозируемым Tier стандартам ЦОД.

Задание:

1. Как бы вы подошли к процессу сбора информации для решения вопросов заказчика?
2. Какие данные, на ваш взгляд, стоит уточнить на установочной встрече и почему? Выделите как минимум три вопроса, которые позволят вам лучше структурировать задачу.
3. Какие ресурсы/компетенции (как внутри, так и за пределами проекта) позволят вам решить задачу?
4. Какие конкретные инструменты вы бы применили для эффективного сбора данных от клиента?
5. В каком виде вы бы представляли промежуточные результаты вашего анализа?