



ITGLOBAL.COM  
MANAGED IT. WORLDWIDE

# ИТ для ритейла в 2022

Как построить  
оптимальную  
инфраструктуру,  
выбрать нужные сервисы  
и правильную модель  
обслуживания

# Содержание

- 03 Введение
- 06 Основные типы ритейла  
и характерные проблемы в ИТ
- 15 Как ритейлеру построить  
оптимальную ИТ-инфраструктуру
- 31 Как выбрать MSP
- 33 Как подготовиться к сезонным  
распродажам
- 35 Резюме
- 36 ОБ ITGLOBAL.COM



# Введение

По уровню цифровизации ритейл – одна из самых развитых отраслей. В розничной торговле применяется искусственный интеллект, IoT, аналитика больших данных, роботизация, используются различные цифровые каналы коммуникации с покупателями. С помощью технологий ритейлеры стремятся глубже изучить поведение и интересы потребителей, персонализировать предложения, сделать процесс покупки максимально удобным

В 2020 году на более или менее естественный процесс цифровизации ритейла серьёзно повлияла пандемия COVID-19. Появились новые тенденции:

01

## Рост доли интернет-продаж

Пандемия изменила приоритеты потребителей, они стали больше покупать в онлайн. По данным «Финам», в первом полугодии 2020 года доля интернет-торговли **превысила 10%** от общего объёма продаж (в 2019 году была на уровне 6%).

02

## Миграция в онлайн традиционных офлайн-магазинов.

По той же причине многие классические офлайн-ритейлеры вынуждены были частично, а иногда и полностью мигрировать в онлайн.

03

## Омниканальность

Ритейлеры стали активнее внедрять сервисы, которые объединяют офлайн- и онлайн-точки контакта с покупателем в единую систему для совершения покупки. Омниканальность помогает потребителям покупать любым удобным способом (например, со смартфона).

04

## E-Grocery

В начале пандемии из-за карантинных ограничений вырос спрос на покупку продуктов онлайн. Наиболее подготовленные компании, такие как «ВкусВилл» и «Перекрёсток», смогли быстро к нему адаптироваться.

05

## Ускорение цифровой трансформации

В 2020 году стало понятно, что цифровая трансформация – необходимость для ритейла.

Тем не менее главным для отрасли, как и в любые времена, остаются продажи. Только сейчас акцент сместился на онлайн. Успех в онлайн-продажах напрямую зависит от того, на каком уровне «цифровой зрелости» находится ритейлер. Иначе говоря – от того, насколько у него развитая, производительная и гибкая ИТ-инфраструктура.

Кризис 2020 года явно показал, что как раз в части инфраструктуры у российского ритейла не всё хорошо. По словам экспертов CNews, [нехватка ИТ-мощностей](#) – одна из насущных проблем отрасли. Это сказывается в первую очередь при пиковых нагрузках на сайт – например, во время сезонных распродаж, когда инфраструктура не выдерживает наплыва посетителей и ритейлер в конечном итоге теряет деньги.

Здесь есть несколько причин. У многих ритейлеров нет чёткого понимания, как развивать ИТ, какая нужна инфраструктура, какие сервисы и для каких проектов лучше подходят, какую модель обслуживания выбрать и т. д.

Задача нашей White Paper – помочь во всём этом разобраться.

# Типы ритейла

01

## Стартап

Небольшая ритейл-компания, которая только начинает строить собственную инфраструктуру. Чаще всего стартап – это онлайн-ритейлер.

Для стартапа особенно важно сразу выбрать правильную стратегию развития ИТ – так, чтобы затраты на технологии соответствовали возможностям бизнеса.

В самом начале стартапам обычно нужно немного ИТ-ресурсов: чтобы работал сайт или приложение, чтобы у клиентов не было проблем с заказами и их оплатой. Здесь важно правильное масштабирование ресурсов – как вверх, если стартап начнёт расти, так и вниз – при обратной ситуации.

ПРИМЕРЫ

Веб-сервис доставки товаров из супермаркетов без наценки; офлайн-ритейл по франшизе.

## ТИПЫ РИТЕЙЛА

## 01. СТАРТАП

Собственная ИТ-инфраструктура – однозначно не то, во что следует вкладывать деньги стартапу.

Для стартапа важно быстро набрать аудиторию или, например, найти правильное место в торговом центре. Ему точно не нужно собственное «железо» – это необязательный CAPEX при любом варианте развития.

## ХАРАКТЕРНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Ограниченный бюджет
- Нехватка людей нужной квалификации
- Отсутствие опыта в ИТ и понимания, как правильно развивать инфраструктуру
- Следствие предыдущего пункта – нередко избыточные затраты на ИТ

ТИПЫ РИТЕЙЛА

02

## Онлайн-ритейлер

Торговая компания, которая продаёт только через интернет, – e-commerce, маркетплейсы.

У онлайн-ритейлера нет физических точек продаж, зато могут быть собственные или партнёрские точки выдачи заказов.

Онлайн-ритейлер – это фактически ИТ-компания. У такого ритейлера может быть собственный ИТ-департамент, on-premise и облачная инфраструктура.

Для онлайн-ритейла особенно важно поддерживать доступность сайта, актуальность товаров, чтобы сайт выдержал наплыв посетителей в дни распродаж и акций. На сайт могут приходиться до нескольких миллионов посетителей в день, особенно во время сезонных распродаж.

Для ритейлера, инфраструктура которого недостаточно гибкая, та же «чёрная пятница» всегда серьёзная проблема. В России количество транзакций во время акции в среднем на [530% больше](#), чем в обычную пятницу, а оборот вырастает в 2–4 раза.

ПРИМЕРЫ

Wildberries, S7 Travel Retail, Ozon.



## ТИПЫ РИТЕЙЛА

## 02. ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕР

Очевидно, что, если сайт не может выдержать пиковые нагрузки, компания теряет деньги и лояльных клиентов. Чтобы этого избежать, многие ритейлеры предпочитают держать ресурсы про запас, наращивая вычислительные мощности в период акций.

Проблема в том, что в остальное время эти мощности не используются, то есть компания за них просто переплачивает.

## ХАРАКТЕРНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Собственная инфраструктура не справляется с пиковыми нагрузками — сайт регулярно «падает»
- Собственный ИТ-отдел не успевает решать все задачи и проблемы с информационными системами
- Отдел разработки не применяет лучшие практики CI/CD, не настроен DevOps-процесс.
- Собственная инфраструктура выдерживает все пики, но в остальное время простаивает и «съедает» бюджет

ТИПЫ РИТЕЙЛА

03

# Онлайн + офлайн/классические магазины

Торговая компания, которая продаёт и на сайте, и в розничных магазинах. Развитая сеть доставки — собственная или партнёрская.

Все проблемы, свойственные онлайн-ритейлу, актуальны и для ритейла смешанного типа. Однако здесь ИТ-инфраструктура, как правило, более сложная.

В тех же магазинах чаще всего требуется сетевое оборудование, а иногда и серверы. Это уже разнородная экосистема, которой нужно грамотно управлять.

ПРИМЕРЫ

DNS, «ВкусВилл», «ВсеИнструменты».

## ТИПЫ РИТЕЙЛА

## 03. ОНЛАЙН + ОФЛАЙН/КЛАССИЧЕСКИЕ МАГАЗИНЫ

«ВсеИнструменты» — один из примеров такого типа ритейлера, лидер своего сегмента. Технологические и физические активы компании включают:

- Интернет-магазин — около 300 тыс. посетителей в сутки.
- Основной склад в Москве + 5 региональных.
- Инфраструктура: собственная (для критически важных серверов) + арендованная (частное и публичное облака, PaaS).
- Самописные CRM, ERP, система управления складом, IP-телефония.
- DevOps-услуги на аутсорсинге.
- Более 200 точек продаж по всей стране.

## ТИПЫ РИТЕЙЛА

## 03. ОНЛАЙН + ОФЛАЙН/КЛАССИЧЕСКИЕ МАГАЗИНЫ

## ХАРАКТЕРНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Собственный ИТ-департамент не успевает решать все задачи и проблемы с информационными системами
- ИТ-инфраструктура сегментирована: облака от разных поставщиков, платформенные сервисы в облаках гиперскейлеров, on-premise-инсталляции
- Отдел разработки не применяет лучшие практики CI/CD, не настроен DevOps-процесс
- Нет единого контроля за всеми ИТ-сервисами
- Технический долг и legacy

ТИПЫ РИТЕЙЛА

04

## Сетевой ритейл

Ритейл, у которого есть онлайн- и офлайн-магазины, точки выдачи, собственные склады и т. д. Крупная, чаще всего географически распределённая компания.

Инфраструктура сетевого ритейла самая сложная, особенно если физические точки продаж распределены по всей стране. Часто внутри таких ритейл-гигантов есть собственные стартап-инкубаторы, для каждого из которых нужна отдельная ИТ-инфраструктура и команда специалистов.

Нередко сетевые ритейлеры пользуются услугами сразу нескольких сервис-провайдеров. «Боли» примерно те же, что у предыдущего типа ритейла, но масштабнее.

ПРИМЕРЫ

«Магнит», «М.Видео», Metro.

## ТИПЫ РИТЕЙЛА

## 04. СЕТЕВОЙ РИТЕЙЛ

## ХАРАКТЕРНЫЕ ПРОБЛЕМЫ

- Собственный ИТ-департамент не успевает решать все задачи и проблемы с информационными системами
- ИТ-инфраструктура сегментирована: облака от разных поставщиков, платформенные сервисы в облаках гиперскейлеров, on-premise-инсталляции
- Отдел разработки не применяет лучшие практики CI/CD, не настроен DevOps-процесс
- Нет единого контроля за всеми ИТ-сервисами
- Технический долг и legacy



# ИТ для разных типов ритейла

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

01

# ИТ для ритейл-стартапа

## Вариант 1. Оптимистичный

Ваша идея — «бомба», и она попала точно в цель. Сайт осаждают клиенты. Однако в какой-то момент железо, в которое вы вложились на старте, не выдерживает: в часы пиковой нагрузки сервис работает плохо. Постепенно клиентская база начинает сокращаться, потому что на сайте ничего нельзя купить.

Вы заказываете дополнительное оборудование. Но, как это часто бывает, доставка растягивается: вы ждёте новые серверы уже два месяца. К тому же сомневаетесь, что правильно рассчитали объём железа. Риск ошибки очень велик.

РЕШЕНИЕ

## IaaS-облако

В облаке вам было бы достаточно временно добавить виртуальные машины, заплатив только за реально необходимые мощности. Всё работало бы штатно, клиенты остались бы довольны и рекомендовали вас друзьям. Единственной вашей проблемой стало бы наращивание объёма поставки, но точно не вопросы ИТ.



ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

01. ИТ ДЛЯ РИТЕЙЛ-СТАРТАПА

## Вариант 2. Реалистичный

Ваша идея хороша – вы разработали приложение, которое набирает популярность. Вы неплохо развиваетесь, и продажи растут. При этом у вас собственное железо и штатные ИТ-специалисты. Однажды вы понимаете, что инфраструктуру невозможно дальше масштабировать, что всё надо переписывать с нуля. В то же время стоимость владения и расширения инфраструктуры становится неподъёмной, особенно с учётом неправильной архитектуры вашего приложения.

Ваши сотрудники не спят, думают, как всё перестроить максимально незаметно для бизнеса, где взять мощности, чтобы мигрировать на новую архитектуру. Вы терпите издержки и кризис роста. Но опять-таки вам приходится заниматься проблемой роста инфраструктуры, в то время как нужно заниматься развитием бизнеса и наращиванием продаж.

РЕШЕНИЕ

## Облако + Managed DevOps

С администрируемыми сервисами, Managed DevOps и облаком шанс попасть в такую ситуацию был бы минимален. Опытная команда решала бы проблемы роста вашей инфраструктуры за вас.

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

01. ИТ ДЛЯ РИТЕЙЛ-СТАРТАПА

## Вариант 3. Пессимистичный

Ваша идея выстрелила, вы вложились в инфраструктуру, клиенты пришли к вам, но наступил кризис. Либо кто-то своровал вашу идею и сделал сервис лучше, чем у вас. Либо вы просчитались с объёмом поставок, и ваш стартап приказал долго жить.

Вы уволили сотрудников, и единственное, что у вас осталось, — железо, на которое вы потратили большие деньги. Вы пытаетесь продать его на «Авито» в три раза дешевле или использовать для нового стартапа, но там это железо избыточно. То есть вы потеряли свой бизнес, деньги на инфраструктуру, её размещение и поддержку.

РЕШЕНИЕ

## Облако

В случае с облаками стартовый капитал вы бы вложили в более важные направления бизнеса. Виртуальные машины постепенно бы сократили до минимальных объёмов и при небольших ежемесячных платежах продолжили развивать новые проекты.

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

01. ИТ ДЛЯ РИТЕЙЛ-СТАРТАПА

Таким образом, в случае с ритейл-стартапами самое оптимальное решение для инфраструктуры – [IaaS](#).

IaaS, или Infrastructure as a Service – виртуальная инфраструктура, которая разворачивается на физической инфраструктуре облачного провайдера.

IaaS-компоненты – это виртуальные серверы, системы хранения данных и сетевые устройства.

Главные преимущества IaaS – быстрая масштабируемость и отсутствие капитальных затрат. Заказчик платит только за фактически использованные ресурсы: CPU и RAM. Доступность сервисов – 99,9%.

## ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

### 01. ИТ ДЛЯ РИТЕЙЛ-СТАРТАПА

Ещё одна избыточная затрата для стартапа — штатный ИТ-специалист, например системный администратор. Найти квалифицированного специалиста сложно, да и платить ему придётся немало.

Поэтому стартапу проще отдать свою инфраструктуру под управление и ответственность провайдера в рамках услуги **Managed IT**, или **Managed Services**.

**Managed IT** — комплексный аутсорсинг ИТ-сервисов заказчика: оборудования (виртуального и физического), ПО для виртуализации, баз данных, системы мониторинга и т. д. **Managed Services Provider (MSP)** управляет ИТ-сервисами в режиме 24/7. Заказчик получает качественный, работающий сервис, а не за человеко-часы, как в случае с классическим аутсорсингом.

## ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

## 01. ИТ ДЛЯ РИТЕЙЛ-СТАРТАПА

Идеальный сценарий для ритейл-стартапа – когда он сразу «садится» в облако и правильно развивает свою ИТ-инфраструктуру под присмотром опытной команды MSP.

Это разумнее, чем, например, покупка пары серверов SuperMicro и наём сисадмина сомнительной квалификации на полставки, – так стартап построит ИТ-инфраструктуру, которая не сможет в дальнейшем масштабироваться.

Другой полезный сервис для многих ритейл-стартапов – 1С в облаке. Работы по настройке и поддержке системы здесь также берёт на себя провайдер. Заказчику достаточно выбрать нужную версию ПО и сразу же начать работу в ней.

## ПОДХОДЯЩИЕ УСЛУГИ

01



IaaS

02



Managed IT

03

«1С  
как сервис»

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

02

# ИТ для онлайн-ритейлера

Для e-commerce и маркетплейсов облачная инфраструктура также предпочтительнее локальной. Основная проблема с on-premise-инфраструктурой — её сложно быстро масштабировать.

КОГДА ЛОКАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА —  
НЕ ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ:

01

## Распродажи

Новый год, 23 февраля, 8 Марта, «чёрная пятница», собственные акции, специфические сезонные распродажи вроде майских праздников и т. д.

02

## Быстрый рост бизнеса

## ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

## 02. ИТ ДЛЯ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

В обоих случаях идеальный вариант — облачная инфраструктура, или [IaaS](#). Если ритейлеру срочно понадобились дополнительные вычислительные ресурсы, не нужно покупать новые серверы, ждать их поставку, запускать, настраивать. Достаточно добавить несколько виртуальных машин — в среднем это делается в течение пары часов.

Но даже если у компании есть возможность купить и развернуть новый сервер за день, что с ним делать после того, как сезонная распродажа закончится? Вполне возможно, что к следующей распродаже мощностей этого сервера будет уже недостаточно.

Гораздо выгоднее и разумнее быстро увеличить производительность виртуальной инфраструктуры. После того как акция пройдёт, объём ресурсов можно вернуть на прежний уровень. Так ритейлер получит только необходимые мощности, когда они действительно нужны.

## ПРИМЕРЫ

Ритейлер — компания, которая продаёт авиабилеты. Во время скидочных акций компания испытывает регулярные проблемы с работой сайта. Как только стартует распродажа, посещаемость резко возрастает — и сайт «падает».

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

02. ИТ ДЛЯ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

Всё потому, что он работает на собственных физических серверах, которые не справляются с пиковыми нагрузками. К тому же инфраструктура не зарезервирована: подключать резервное железо приходится вручную.

РЕШЕНИЕ

Проблема решается переносом ИТ-систем в облако сервис-провайдера. Инфраструктура MSP быстро масштабируется по запросу, оборудование зарезервировано, а доступность на уровне 99,9%. Провайдер заранее наращивает количество VM, достаточное для того, чтобы выдержать прогнозируемый рост трафика. При необходимости количество VM добавляется — для этого достаточно 10 минут.



ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

02. ИТ ДЛЯ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

## Для критичных бизнес-данных и приложений MSP может построить частную облачную инсталляцию (Private Cloud).

В отличие от публичного, частное облако — это полностью изолированная на физическом уровне среда. Заказчик получает аппаратные ресурсы, выделенные только под него. В частном облаке можно реализовывать практически любые кастомные проекты.

Private Cloud можно разворачивать как на инфраструктуре MSP, так и на базе локальной инфраструктуры ритейлера. Частное облако подходит для ритейлеров, у которых особые требования к безопасности сервисов и бизнес-данных, количеству транзакций, географическому размещению ЦОД и т. д. В плане технических возможностей частное облако — это ещё и более гибкая, нежели типизированное публичное облако, инфраструктура.

Опять же, управлять инфраструктурой собственными силами не всегда бывает возможно. Поэтому услуга **Managed IT** актуальна и для e-commerce.

## ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

## 02. ИТ ДЛЯ ОНЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

Ещё одна частая проблема онлайн-ритейлера — отсутствие DevOps в отделе разработки. Нередко компаниям приходится разрабатывать и развивать сразу несколько программных продуктов: сайт, приложение, собственную CRM-систему и т. д.

У ритейлера может быть DevOps-инженер в штате, но его усилий бывает недостаточно для контроля за разработкой всех продуктов компании. В таких случаях подойдёт сервис Managed DevOps

Managed DevOps включает создание удобной конвейерной среды на основе методологии CI/CD, отладку всех этапов сборки приложения, полную поддержку необходимой инфраструктуры и ПО. Команда MSP выступает в качестве DevOps-инженера, который помогает правильно настроить gitflow-процесс, от Code до Deploy. Также Managed DevOps включает поддержку Docker и Kubernetes.

## ПОДХОДЯЩИЕ УСЛУГИ

01	↗	02	↗	03	↗	04	↗
IaaS		Managed IT		Частное облако		Managed DevOps	

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

03

## ИТ для онлайн + офлайн-ритейлера

Особенность ритейла смешанного типа в том, что ИТ-инфраструктура здесь может быть довольно разнородной и географически распределённой. Кроме головной инфраструктуры, в региональных магазинах ритейлера могут устанавливаться физические серверы и сетевое оборудование.

Что касается масштабирования и DevOps-процессов, то для смешанного типа ритейла актуальны те же решения, что и для маркетплейсов: IaaS, частное облако, Managed IT и Managed DevOps. А ещё [гибридное облако \(Hybrid Cloud\)](#).

Гибридное облако — инфраструктура, в которой объединены локальные ресурсы и Public Cloud. Решение подходит для различных сценариев. Например, если ритейлер разрабатывает собственное ПО, он может вынести в облако тестовую среду, а критичные сервисы оставить на собственной инфраструктуре.

Другой вариант — расширение собственных вычислительных мощностей за счёт облачных. Либо использование публичного облака для создания и хранения бэкапов.

Главные плюсы гибридного облака — оно снижает нагрузку на собственную инфраструктуру, помогает сэкономить (не нужно покупать новое железо) и масштабируется так же быстро, как и публичное облако

## ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

## 03. ИТ ДЛЯ ОНЛАЙН + ОФЛАЙН-РИТЕЙЛЕРА

В этом случае опять же подойдёт Managed IT, потому что подразумевает комплексное управление ИТ-инфраструктурой — и облачной, и локальной. Всё железо и вся виртуальная инфраструктура подключаются к единой системе мониторинга MSP и контролируются круглосуточно.

Также в магазинах должно корректно работать кассовое оборудование, быть обеспечен непрерывный поток транзакций.

Информация о продажах должна поступать в головную информационную систему. То есть ритейл смешанного типа требует более кастомных «моделей здоровья»; у него специфические ключевые метрики, которые необходимо отражать в SLA.

Преимущество Managed IT в том, что ритейлер получает в лице MSP «единое окно», в которое можно обращаться по любым вопросам, связанным с функционированием любого сегмента ИТ.

MSP может администрировать разные облачные сервисы: IaaS, частное облако, гиперскейлеров типа AWS и Azure — то есть **мультиоблако (multi-cloud)**. Это гораздо удобнее, чем если бы за каждый из сервисов отвечал отдельный провайдер.

## ПОДХОДЯЩИЕ УСЛУГИ

01	↗						
Мультиоблако							
02	↗	03	↗	04	↗	05	↗
IaaS		Managed IT		Частное облако		Managed DevOps	

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА

04

# ИТ для сетевого ритейлера

Здесь также актуальны проблемы маркетплейсов и ритейлеров смешанного типа — как и сервисы, которые эти проблемы призваны решать. Отдельно стоит отметить [Managed IT](#), [Managed DevOps](#) и поддержку специализированного ПО типа SAP. Сетевые ритейлеры часто тестируют новые решения и запускают внутри себя мини-стартапы.

Даже при наличии большого ИТ-отдела не всегда удаётся выделить для подобных проектов собственные ресурсы. Какой смысл разворачивать инфраструктуру и нанимать людей под проект, который, возможно, так и останется пилотом?

## РЕШЕНИЕ

В таких случаях оптимальное решение — Managed IT, а также, если речь идёт, например, о разработке нового ПО, Managed DevOps. Ритейлер может сосредоточиться на самом продукте и, если он не оправдает ожиданий, отказаться от него. Или переключиться на другой. При этом компании не нужно думать о том, что делать с «бесхозной» инфраструктурой и незадействованными штатными специалистами.

ИТ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ РИТЕЙЛА  
04. ИТ ДЛЯ СЕТЕВОГО РИТЕЙЛЕРА

Также многие сетевые ритейлеры используют продукты вроде [SAP](#), но при этом не всегда есть возможность выделить ресурсы на поддержку решения. Это может взять на себя MSP, сертифицированный как партнёр SAP. Услуга включает также поддержку необходимой для SAP инфраструктуры и её масштабирование.

ПОДХОДЯЩИЕ УСЛУГИ

01 ↗ Мультиоблако	02 ↗ «SAP как сервис»		
03 ↗ IaaS	04 ↗ Managed IT	05 ↗ Частное облако	06 ↗ Managed DevOps



# Как выбрать MSP

От того, кто и как будет управлять вашей ИТ-инфраструктурой, может зависеть многое, в том числе прибыль (или убытки). Поэтому к выбору MSP нужно подходить основательно.

# Чек-лист по выбору MSP

## ✓ Инфраструктура

Обратите внимание, где размещается инфраструктура провайдера, в каком дата-центре. Не поленитесь изучить характеристики объекта: какой у дата-центра уровень надёжности и эксплуатационной устойчивости, как организовано резервирование, есть ли сертификаты Uptime Institute.

Также стоит изучить ИТ-инфраструктуру провайдера: какое используется оборудование (особенно серверы и СХД), какое ПО для виртуализации, каков уровень доступности сервисов (SLA), как организован мониторинг.

В идеале инфраструктура MSP должна быть построена на Hi-End-железе и передовых программных решениях. Один из таких примеров – конвергентная платформа FlexPod, которую используют ведущие зарубежные и российские провайдеры, в том числе для построения частного облака. FlexPod – эталонная архитектура; она включает системы хранения NetApp серии FAS, серверы Cisco UCS и коммутаторы Cisco Nexus.

## ✓ Опыт

Здесь всё просто: чем больше провайдер реализовал сложных инфраструктурных проектов, тем лучше он будет понимать ваши нужды и то, как их оптимально решить. Изучите кейсы: плюсом MSP будут проекты для разнотипных ритейл-компаний. Уточните, какого уровня специалисты в команде MSP, есть ли у них нужная сертификация – например, VCP (VMware Certified Professional).

## ✓ ИТ-процессы

Кроме наличия актуальных облачных услуг, важно то, как организованы ИТ-процессы внутри самой компании-провайдера. По умолчанию они должны соответствовать лучшим практикам – например, ITIL 4. Это признак зрелости MSP, а также гарантия того, что все заявленные в SLA метрики будут строго соблюдаться.

## ✓ Бэкграунд

Изучите отзывы рынка – клиентов и партнёров MSP. Если есть возможность, обратитесь к коллегам из числа заказчиков провайдера. Как правило, MSP с сомнительной квалификацией или репутацией известны рынку.





# Как ПОДГОТОВИТЬСЯ К СЕЗОННЫМ распродажам

## Если у вас собственная ИТ-инфраструктура:

01

Заранее позаботьтесь о резервировании оборудования — серверов, СХД, а также каналов связи.

02

Организируйте постоянный мониторинг, чтобы отслеживать нагрузки.

03

Назначьте дежурного администратора на период акции.

## Впрочем, лучший совет здесь — заблаговременно мигрировать в облако. В чём плюсы такого решения:

01

Вам не нужно думать о масштабировании инфраструктуры, провайдер может настроить автоскейлинг.

02

Если что-то пойдёт не так, у MSP всегда работает команда дежурных инженеров.

03

Если SLA нарушен, провайдер несёт финансовую ответственность.

04

Ответственность за работу сервисов берёт на себя MSP.



# Резюме

Новые технологии, которые внедряются в ритейле, требуют производительной инфраструктуры. Это стало особенно очевидно в период пандемии, когда конкуренция в онлайн-продажах среди ритейлеров резко выросла.

Чтобы оставаться конкурентоспособными, ритейлерам просто необходимо внедрять инновации. Однако это невозможно без качественной ИТ-инфраструктуры, грамотного управления ею, а также без сокращения CAPEX на ИТ-проекты.

Выбирая облачные сервисы и опытного MSP, который будет отвечать за эти сервисы, вы подготовите инфраструктуру к любым нагрузкам и сможете решать задачи, для которых раньше у вас не хватало ресурсов или опыта.

# ITGLOBAL.COM

Среди клиентов ITGLOBAL.COM – компании из различных сегментов офлайн- и онлайн-торговли, как стартапы, так и крупные сетевики. Мы видели много ошибок, которые совершают ритейлеры, но также и много примеров удачных кейсов. Мы знаем, как построить действительно гибкую и производительную инфраструктуру, которая будет полностью соответствовать задачам компании

## 12

ЛЕТ НА РЫНКЕ  
MANAGED IT

## 150+

КЛИЕНТОВ

## 200+

СОТРУДНИКОВ

## 5

ДАТА-ЦЕНТРОВ  
В 4 СТРАНАХ

## 10+

ОФИСОВ ПО ВСЕМУ  
МИРУ

Эта white paper – квинтэссенция нашего опыта как облачного и Managed IT-провайдера. Надеемся, материал будет полезен и поможет выбрать правильное направление для развития ИТ.

ОТДЕЛ ПРОДАЖ

[sales@itglobal.com](mailto:sales@itglobal.com)

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

[support@itglobal.com](mailto:support@itglobal.com)

ОБЩИЕ ВОПРОСЫ

[info@itglobal.com](mailto:info@itglobal.com)

Россия, Санкт-Петербург,  
Литейный проспект, 26

**+7 (812) 313 88 15**