

S-38.110 Diplomityöseminaari 6.8.2002

# Management Service Providers

## Analysis of Markets and Opportunities of IT Infrastructure Management Services

Janne Gerdt



on the edge of network evolution

# Agenda

- Työn tausta
- Toimeksiantaja
- Työn tavoitteet
- Metodiikka
- Työn rakenne
- Työn sisältö
- Johtopäätökset

# Työn tausta

- Valvojana Raimo Kantola
- Toimeksiantajana Cygate ITM
- Osa Cygaten palveluiden myynnin ja markkinoinnin kehitystä
- Suhteellisen uusi palvelukonsepti verkon- ja järjestelmänhallintaan
- Laajempia tutkimuksia ei kovinkaan paljon olemassa

# Cygate ITM

- Itsenäinen osa Cygate-konsernia
- Tarjoaa palveluja ja ratkaisuja verkon- ja järjestelmänhallintaan
- Cygate
  - perustettu vuonna 1999
  - tarjoaa mm. tietoturvallisia ja hallittavia tietoverkkoinfrastruktuurin kokonaisratkaisuja
  - liikevaihto vuonna 2001 n. 105 milj. euroa
  - toimintaa myös Ruotsissa, Tanskassa, Virossa ja Liettuassa
  - työntekijöitä n. 260
  - paljon yhteistyökumppaneita (mm. Cisco Certified Gold Partner, Lucent Premium Partner, Nokia Gold Partner)



on the edge of network evolution

# Työn tavoite

- Päättarkoituksena analysoida hallintapalveluiden markkinoita ja mahdollisuuksia hallintapalveluntarjoajien näkökulmasta

# Metodiikka

- Kirjallisuuteen pohjautuva viitekehyksen suunnittelu markkinoiden ja niiden mahdollisuuksien analysointiin
- Teknologiaan liittyvä kirjallisuuskatsaus
- Olemassaolevan markkinainformaation hyödyntäminen
- 39 yrityshaastattelua tämän hetkisten trendien ja asenteiden tunnistamiseksi ja analysoimiseksi

# Työn rakenne

- Tausta
- Metodiikka
- Tekniikka ja siihen liittyvät markkinatilanteet
- MSP-liiketoimintamallin esittely
- MSP-markkinoiden tilanne ja tulevaisuuden odotukset
- Kilpailijat
- Asiakkaat
- Strategiat
- Johtopäätökset

# Verkonhallinta

- Erittäin laaja tekninen alue
- Työ esittelee tärkeimmät standardit, ratkaisut ja tämän hetkiset trendit, esim: SNMP, CMIP, RMON, WBEM, JMX
- Verkonhallinta voidaan nähdä osana järjestelmänhallintaa tai itsenäisenä kokonaisuutena
- Kappale auttaa ymmärtämään verkon- ja järjestelmänhallinnan vaatimuksia



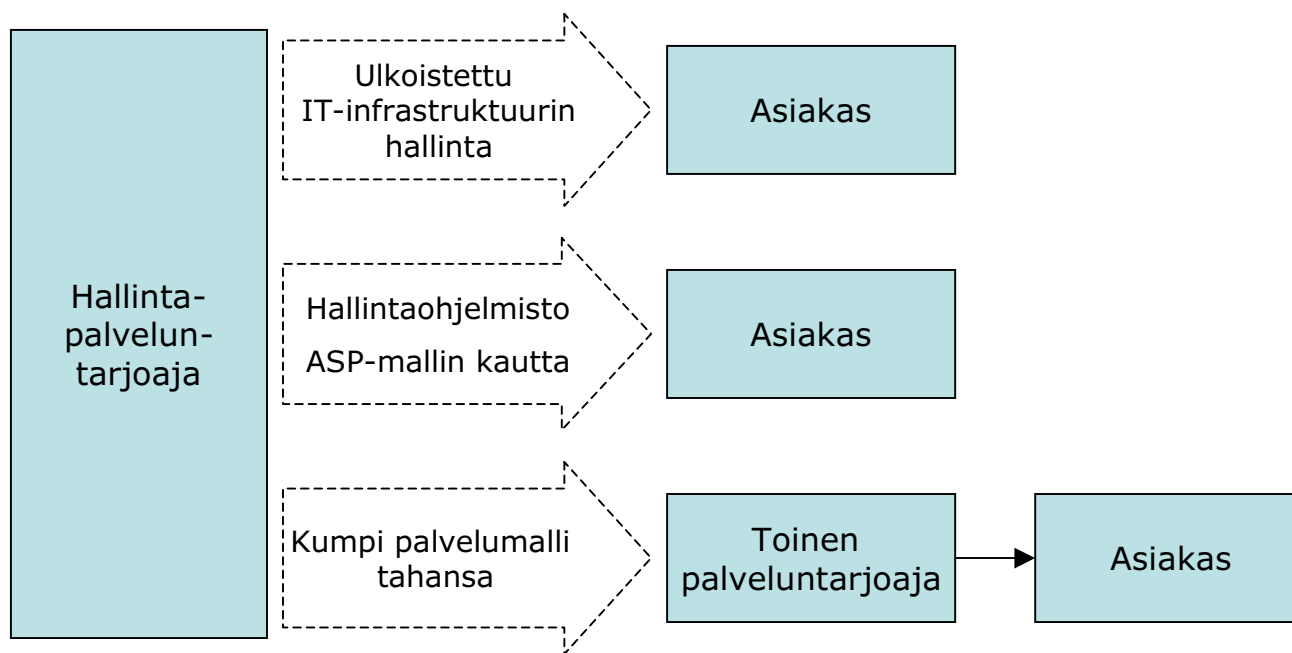
# Hallintatyökalut

- Laaja alue, jaetaan erilaisiin kokonaisuuksiin
- Hallintatyökalut suunnitellaan yhä enemmän tukemaan liiketoimintaprosesseja
- Yritykset vaativat työkaluilta proaktiivisuutta, integroitavuutta ja palvelukeskeisyyttä
- Yhdelläkään toimittajalla ei ole ratkaisuja kaikille hallinnan osa-alueille
- Markkinoilla paljon erikokoisia kilpailijoita
- Verkon- ja järjestelmähallintatyökalujen markkinat vuonna 2004 n. 27 miljardia \$, kasvua n. 20% vuodessa

# Hallintapalveluntarjoajat (MSP)

- Melko uusi palvelumalli verkon- ja järjestelmänhallintaan
- MSP monitoroi ja hallitsee asiakkaiden IT-infrastruktuureja verkkoyhteyden yli
- Palveluita esim. suorituskyvyn hallinta, käytettävyyden hallinta, turvallisuuden hallinta
- Palvelut hoidetaan keskitetysti palvelukeskuksista
- Yritykset voivat ulkoistaa koko IT-hallinnan tai saada yhteyden hallintatyökaluihin ASP-mallin kautta
- Hinnoittelu perustuu useimmiten kuukausi- tai vuosimaksuihin

# MSP-palvelumallit



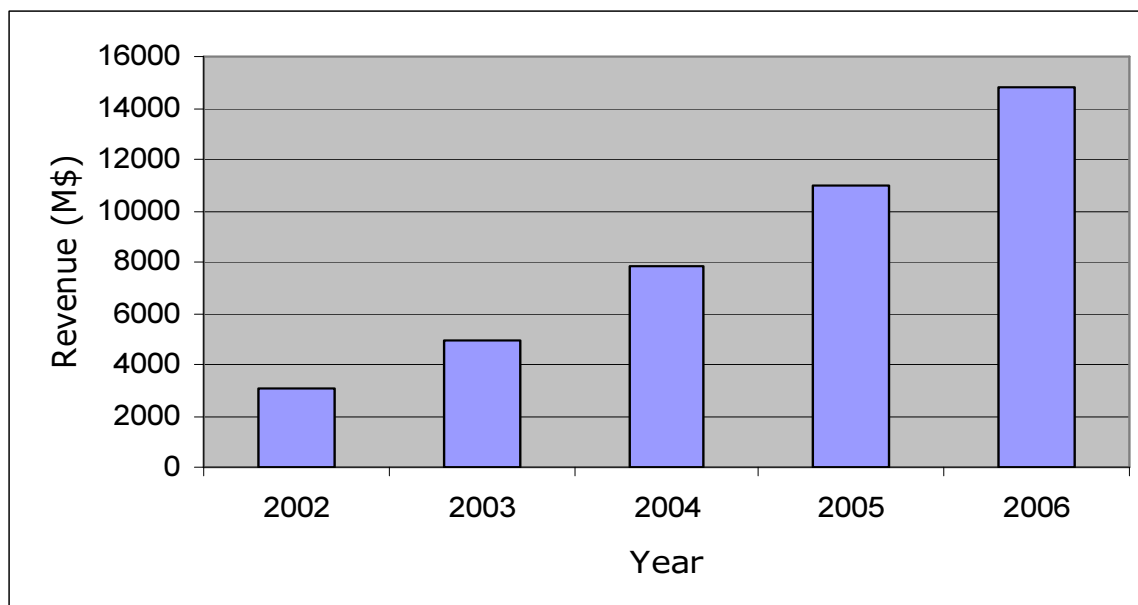
# Hyödyt asiakkaille

- Ei tarvetta omalle osaavalle henkilökunnalle
- IT-osasto voi keskittyä tuottavampiin tehtäviin
- 24x7 valvonta ja hallinta helposti toteutettavissa
- Pienet aloituskustannukset
- Kulujen arviointi ja budjetointi helpompaa
- Hallintaohjelmistojen nopea käyttöönotto
- Markkinoiden parhaimpien ohjelmien käyttö

# MSP-markkinat

- Sekä IT-palvelu- että IT-ulkoistusmarkkinat ovat nopeassa kasvussa
- ASP-markkinoilla ollut vaikeuksia, mutta odotukset lähivuosille silti positiivisia
- MSP-markkinoiden kasvua auttavat IT-järjestelmien kasvava kriittisyys ja laajuus, pula osaavasta henkilökunnasta ja palvelumallin omaksuminen isojen yritysten keskuudessa
- Kasvun hidastajina ovat tietämättömyys MSP-palvelumallista ja sen epäselvät määritelmät, markkinoiden epäkypsyys ja operaattoreiden vahva asema (Suomessa)

## MSP-markkinat (2)



Lähde: Ovum, 2002

# Kilpailijat

- IT-hallintapalveluita tarjoavat myös
  - ulkoistamispalveluntarjoajat
  - operaattorit
  - hallinta-alustojen valmistajat
- Tulevaisuudessa muitakin haastajia
- Suomessa esim. TietoEnator, Fujitsu Invia, Sonera ja IBM

# Asiakkaat

- Asiakassegmentit:
  - suuret ja keskisuuret yritykset
  - e-business-yritykset
  - operaattorit
  - julkinen sektori
- Suuret ja keskisuuret yritykset potentiaalisin ryhmä
- Asiakkaat haluavat selkeitä liiketoimintahyötyjä, kustannustehokkuutta, joustavia palveluita ja valmiita ratkaisuja omiin ongelmiinsa
- Palveluntarjoajan valinnassa ratkaisevat esim. tarjoajan historia, referenssit, joustavuus sekä palveluiden laajuus ja hinta



# Strategiat

- Teknologia
  - johtavien hallintaratkaisujen integrointi
- Palvelukehitys
  - jatkuva asiakaslähtöinen prosessi
  - aloitus vahvimmilta alueilta, uusien palveluiden lisääminen modulaarisesti
- Partnerit
  - teknologiapartnerit
  - partnerisuhteet asiakkaiden kanssa
- Asiakkaiden hankinta
  - tärkeä osa-alue uudelle palvelumallille
  - segmentointi, vertikaaliset markkinat
- Myynti ja markkinointi
  - palvelumallin määrittely
  - asiakasreferenssit
  - brandi

# Johtopäätökset

- IT-infrastruktuurin hallinnan on tuettava liiketoimintaprosesseja
- MSP:n näkökulmasta hallinnan tärkeimmät osa-alueet ovat suorituskyvyn ja käytettävyyden hallinta, turvallisuuden hallinta ja palvelun hallinta
- Hallintatyökalujen integroiminen tärkeä perusta tarjottaville hallintapalveluille
- MSP-malli toimii parhaiten läheisessä kumppanisuhteessa asiakkaiden ja toimittajien kanssa
- Joustava asiakaslähtöinen palveluiden räätälöinti tärkeää

## Johtopäätökset (2)

- MSP-markkinoilla hyvät kasvumahdollisuudet
- ASP-toiminnasta on opittu, mutta samat vaikeudet voivat kohdata myös MSP-markkinoilla
- Hallintapalveluntarjoajilla monia kilpailuetuja muihin kilpailijoihin nähden
- Tärkein asiakaskunta suuret ja keskisuuret yritykset, mutta myöskään julkista sektoria ja muita palveluntarjoajia ei tulisi unohtaa
- Tulevaisuudessa teknologian, palvelumallin ja markkinoiden kehitys sekä markkinaosuudet mielenkiintoisia tutkimuskohteita

# Kiitos!

Lisätietoja esim.

[www.cygategroup.com](http://www.cygategroup.com)

[www.mspassociation.org](http://www.mspassociation.org)



on the edge of network evolution