

Як керувати командою у
неспокійний час
та як нам вдалося
виконувати SLA, не
дивлячись ні на що



Ігор Чорнобай

Head of Delivery Department, GigaCloud

В ІТ з 2011. З 2016 року працює у хмарному операторі GigaCloud. Розпочав роботу провідним інженером по роботі з білінгом, з 2019 року очолював відділ експлуатації, а з 2023 — департамент Delivery.



20+ млн людей

щодня користуються сервісами
на основі нашої хмари

1500+

задоволених клієнтів

16,3%

частка компанії
на хмарному ринку



proz•rro



KERNEL

INGO



easy pay

Сільпо

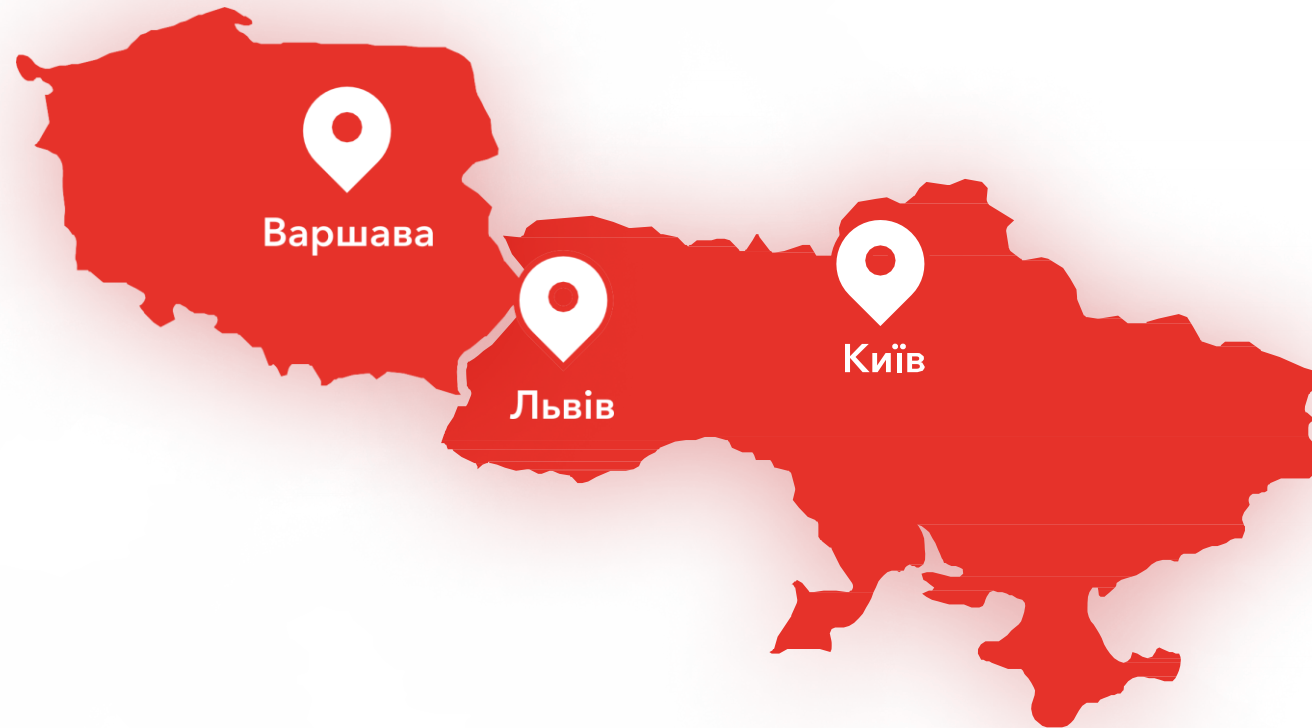


D.TEK



ДАТА ЦЕНТРИ GIGACLOUD

- Маємо власні, прямі та захищені канали зв'язку
- Забезпечуємо затримку між майданчиками в Україні та Польщі від 9 мілісекунд



BeMobile

📍 Київ

GigaCenter

📍 Київ

ЦОД

📍 Львів

Atman

📍 Варшава

GigaCloud — це надійність

Ми забезпечуємо інформаційну безпеку

KC3I

ISO 27701

CSA STAR

PCI DSS

ISO 27001

GDPR compliance

+ SAP

Побудова рішень з використанням світових **best practice** вендорів

vmware®

Lenovo



veeam

Microsoft

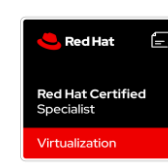


DELL
Technologies

CISCO

Експертиза команди = надійність сервісу

55% нашої технічної команди мають принаймні один compliance сертифікат



BCP-план — стратегічна складова стійкості бізнесу

BCP-план — це «страховка» для бізнесу.

Це зведення процесів та інструментів, які дозволяють продовжувати діяльність у разі настання форс-мажорів.

BCP-план буде актуальний не лише під час війни, а завжди. Бо форс-мажори стаються завжди.

Складові ВСР-плану GigaCloud 2022



Збереження життя людей



Підготовка до евакуації обладнання



Робота з ДЦ щодо забезпечення захисту будівель та критичних об'єктів



Підготовка фахівців до реалізації ВСР-плану



Додаткові налаштування відмовостійкості сервісів



Резервування клієнтських даних



Налаштування додаткових та резервних каналів зв'язку



Резервне копіювання критичних систем



Розширення технічних майданчиків у західних зонах доступності (Львів та Варшава)



Забезпечення комунікації між співробітниками

ВСП

Очікування

Готові на 100%

Дотрималися SLA

99,95%

ВСП

Реальність



Готові на 80%

A horizontal progress bar consisting of a red segment on the left and a grey segment on the right. The red segment represents 80% of the total length.

Дотрималися SLA

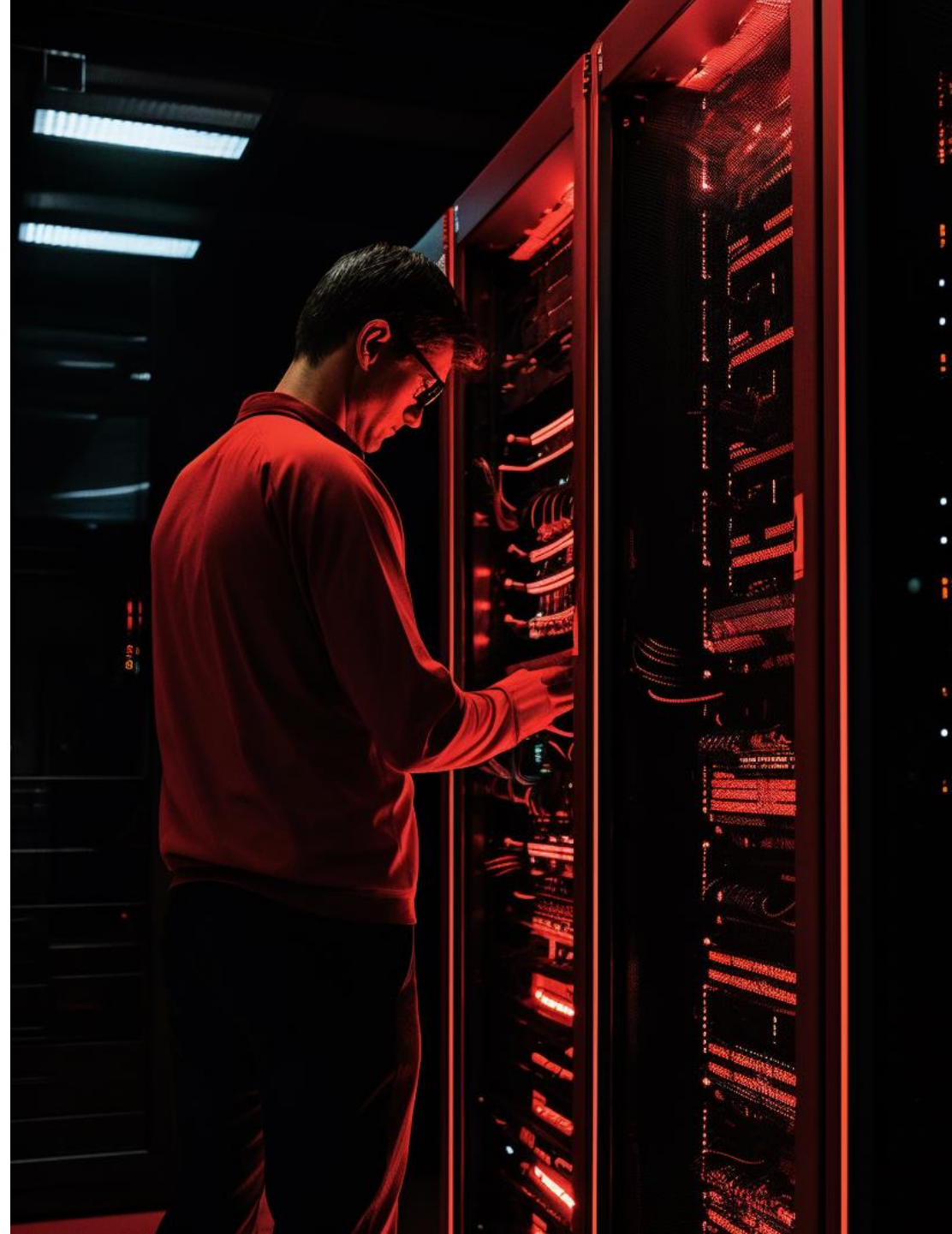
99,95%

Врахувати всі деталі неможливо

Але подолати форс-мажори та дотримуватися
SLA нам допомогли два фактори

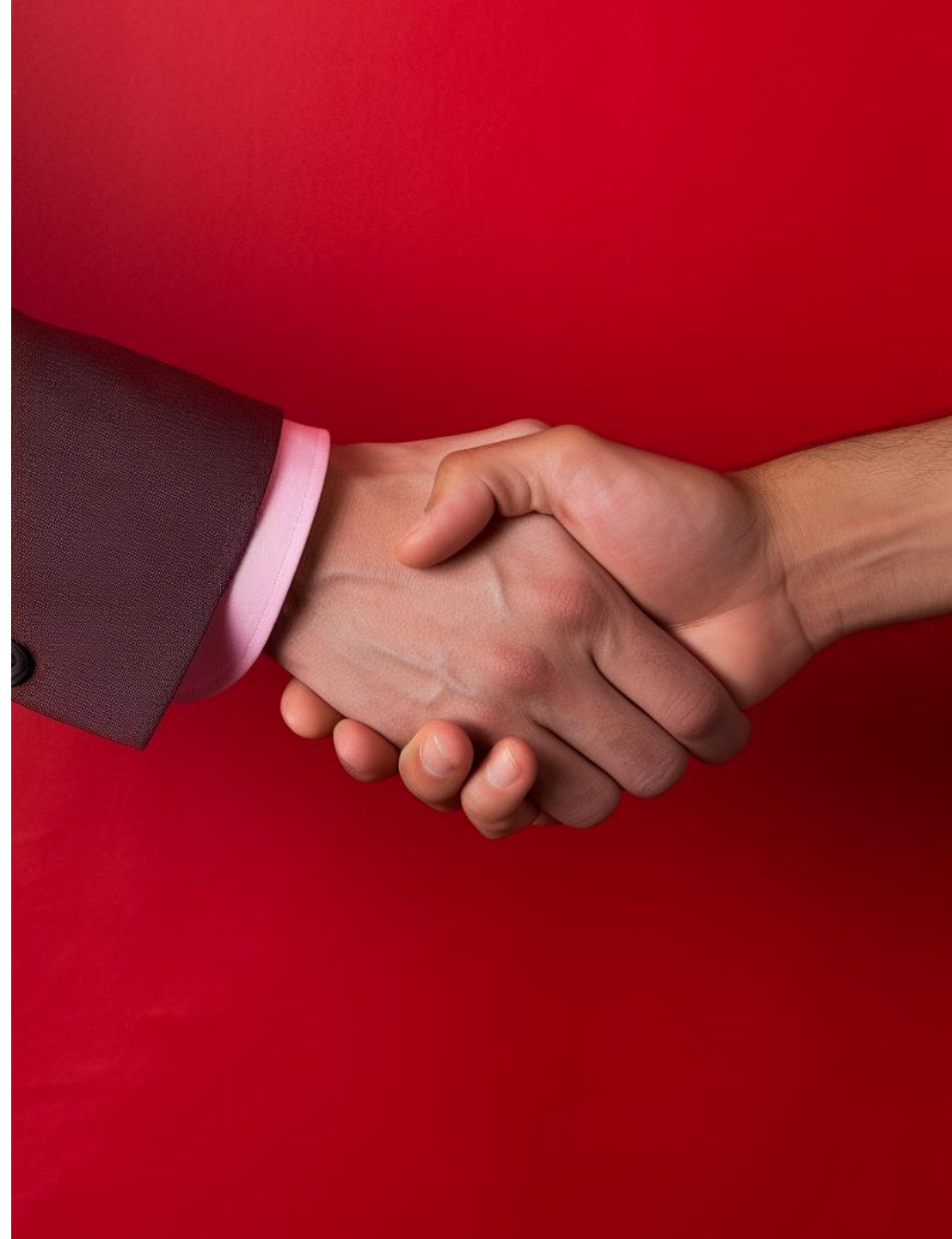
Команда

- Чітко розподілені обов'язки та зони відповідальності
- Робота згідно заздалегідь підготовлених алгоритмів та інструкцій
- Надійна комунікація
- Довіра в команді
- Гнучкий графік із залученням інженерів 24/7



Партнери та вендори

- Стабільні поставки обладнання
- Надання ресурсів (обладнання, ліцензій) на безоплатній основі
- Відтермінування платежів
- Допомога з логістикою



РЕЛОКАЦІЯ ІНФРАСТРУКТУРИ КЛІЄНТІВ

proz•rro

Евакуація обладнання
клієнта в лютому 2022

Київ

Львів

24 лютого

27 лютого

270
ТБ

10 одиниць
обладнання

26 лютого обладнання
було вже у Львові, а з 27
повноцінно працювало



Безшовна міграція
з заліза в хмару



Протягом перших
двох місяців
мігрували **десятки
клієнтів** та понад
300 ТБ даних,
розгорнули **9 ТБ**
оперативної пам'яті



Як керувати командою у неспокійний час



Soft skill

Надихайте власним прикладом



Soft skill

Будьте послідовними



JE

Soft skill

Ризикуйте



Soft skill

Будьте людьми та сприймати
інших членів команди такими, якими вони є



Hard skill

Майте декілька альтернативних планів дій у разі виникнення критичної ситуації



Hard skill

Регулярно проводьте
заходи з тестування
VSP-плану та його вдосконалення

Навчіть команду діяти самостійно



Hard skill

Впровадьте системи, які допоможуть команді більш структурно підійти до роботи



Hard skill

Керуйте запитами на зміни, інцидентами та проблемами

4





**Лишайтесть сильними, згуртованими і завжди готовими
подолати будь-які перешкоди**

**І мігруйте в хмари GigaCloud для
максимальної відмовостійкості**

