



# Модель сокращения затрат при использовании ИТ-аутсорсинга\технической поддержки

Cloud

Software

Services

**Игорь Иванов**

**Руководитель отдела продаж решений**

**[igor.ivanov@softline.ru](mailto:igor.ivanov@softline.ru)**

# От определения – к выбору модели

**IT-аутсорсинг** — передача на обслуживание специализированным организациям информационных систем

- комплексное управление IT-инфраструктурой
- обслуживание ERP-систем
- банковские информационные системы
- корпоративные системы защиты информации
- систем документооборота
- администрирование корпоративных компьютерных сетей, программных продуктов, почтовых систем, web-сервера и т.д.

**Техническая поддержка** – оказание консультационных и технологических услуг по поддержке существующего функционала программно-аппаратных комплексов и систем Заказчика

# Аутсорсинг уже в нашей жизни



## Аутсорсинг в быту





## Аутсорсинг на работе

# Факторы развития аутсорсинга

Исследования ряда компаний демонстрируют, что большинство заказчиков получают в итоге больше преимуществ от аутсорсинга по сравнению с изначально заявленными целями



Сокращение затрат – основная причина обращения к аутсорсингу и ИТ-услуг



# От выбора модели – к ее воплощению




# От воплощения - к прямым выгодам

- Увеличение инвестиционной привлекательности (выход на IPO)
- Увеличение доходности на сотрудника
- Снижение налогооблагаемой базы
- Увеличение капитализации
- Увеличение доходов компании (по EBITDA)
- Разделение рисков между заказчиком и компанией-аутсорсером
- Совмещение в одной компании – аутсорсере разных видов деятельности
- Удешевление услуг на основе принципа «1 to many»
- Аренда части ресурсов
- Снижение нагрузки по принятию решений
- Гарантии качества выполняемых работ, достижение мировых стандартов
- Прозрачность и предсказуемость затрат
- Качество услуг для требований бизнеса
- Географическое присутствие
- Скорость изменений как конкурентное преимущество
- Трансформация – процессы, люди, технологии



# Подтверждение выгод

Исходя из опыта подобных трансформаций можно ожидать существенной выгоды от подобных изменений, вплоть до 15-25% сокращения от общих затрат на ИТ функцию

		Краткосрочные	Среднесрочные/долгосрочные
<p><b>Организационная консолидация</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Стандартизация организационной структуры</li> <li>• Оптимальное распределение обязанностей и уменьшение затрат на управленческие задачи</li> <li>• Управление пиковыми нагрузками и непредвиденными ситуациями</li> </ul>		3 - 5%	
<p><b>Оптимизация операционной модели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Эффективное управление ресурсами в соответствии с задачами</li> <li>• Создание экспертного центра ИТ</li> <li>• Автоматизация ИТ процессов</li> <li>• Улучшение уровня организации сервиса</li> </ul>		3 - 5%	12-16%
<p><b>Другие преимущества</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дальнейшее снижение общей стоимости</li> <li>• Дальнейшее повышение производительности</li> <li>• Рационализация ПО</li> </ul>		1 - 2%	1 - 3%
			
		<b>7 - 12%</b> <b>15 - 25%</b>	



# Что отдавать

Наибольший эффект достигается от передачи типовых, хорошо стандартизуемых ИТ-функций с большим объемом операций

Сервисы \ Критерии	Уровень затрат	Тип работ	Стандартизация	Объем операций	Сложность задач	Стабильность
Поддержка пользователей	●	●	●	●	●	◐
Поддержка рабочих станций	◐	●	●	●	●	◐
Поддержка ЦОД-ов и центральных серверов	◐	●	●	◐	◐	◐
Поддержка сетевой инфраструктуры	◐	●	●	◐	◐	●
Разработка собственных ИТ-приложений	◐	◐	◐	○	○	◐
Поддержка ERP системы	◐	◐	●	◐	◐	●

Условные обозначения: ○ Нецелесообразно    ◐ Целесообразно    ● Максимальный эффект

# Что мешает

## Распространенные мнения Заказчиков

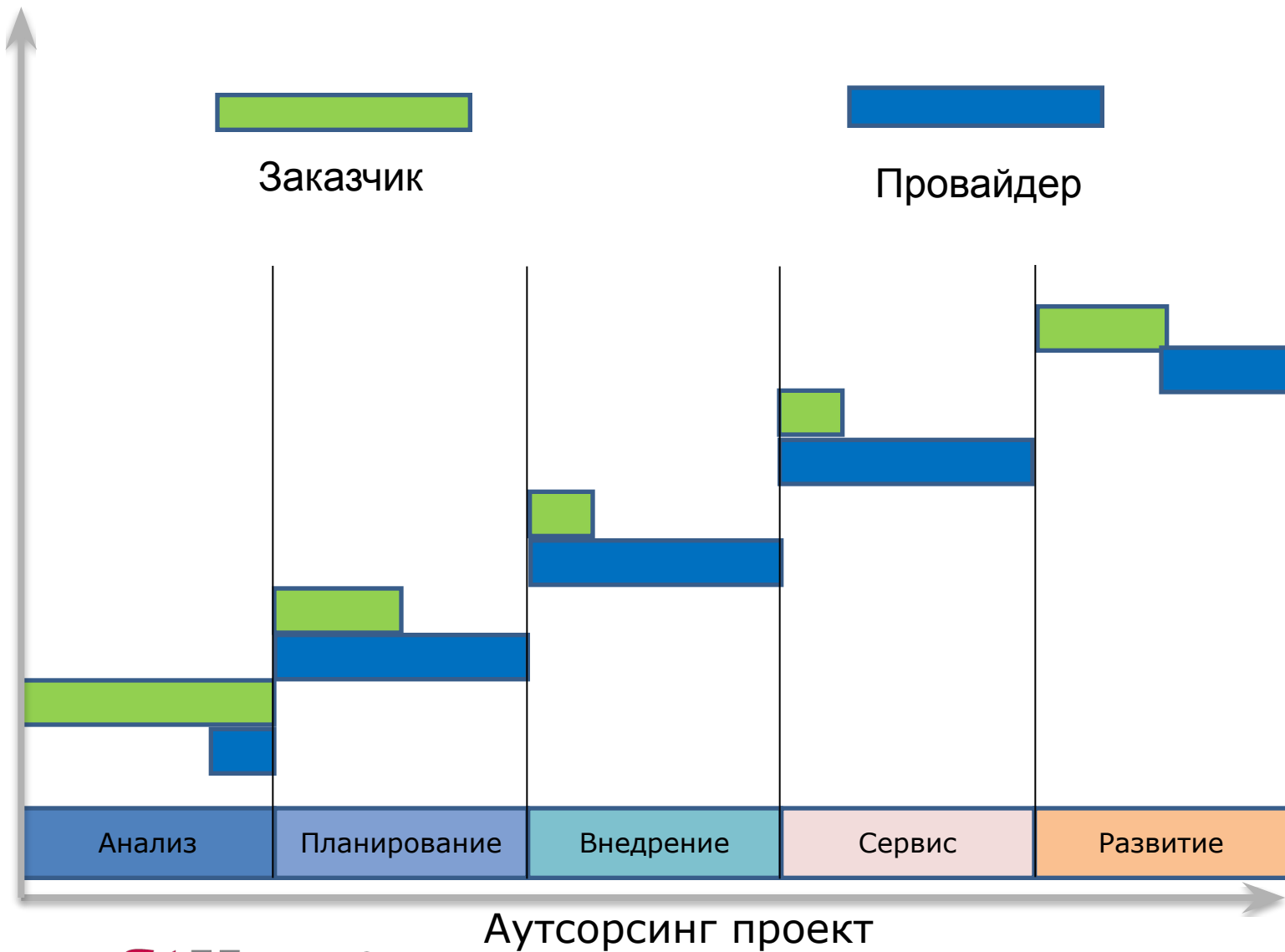
- «Аутсорсинг – отдал и забыл»
- Провайдер сам во всем разберется
- Данные могут предоставляться в любом виде
- Мы лучше знаем как «это» работает
- Аутсорсинг – угроза конфиденциальности



# Что мешает

Причины неудач	Влияние на Заказчика
<b>Слабая поддержка со стороны сотрудников организации</b>	Подрыв рабочих отношений в коллективе и организационной культуры компании
<b>Недостаточная проработка плана по переходу на аутсорсинг</b>	Нарушение сроков развертывания проекта Невыполнение поставленных задач Отсутствие ожидаемого экономического результата
<b>Слабая формализация аутсорсинговых отношений (устные договоренности, отсутствие SLA)</b>	Возникновение конфликтных ситуаций по результатам оказания услуг и разногласий по мере ответственности провайдера и заказчика
<b>Недостаточное управление проектом</b>	Нехватка данных для совершенствования процесса и получения лучшего экономического результата
<b>Избыточное давление на провайдера</b>	Ухудшение качества обслуживания, снижение мотивации провайдера

# Алгоритм реализации аутсорсингового проекта



# Алгоритм выбора аутсорсинг-провайдера





## Сроки

- Бизнес – обоснование 1-2 месяца
- Разработка решения от 2 недель ( стандартное) до 3 месяцев ( стратегический аутсорсинг)
- Согласование контракта от 2 до 4 месяцев
- Переход от 3 месяцев
- Преобразования от 6 месяцев до 1,5 лет

**Итого: до 9 месяцев**

# Мы оказываем техподдержку по продуктам вендоров



2011 Preferred Partner



Novell.



... и многих других.

# Клиенты по технической поддержке и IT-аутсорсингу

## Государственные организации

- *Счётная Палата РФ* - расширенная техподдержка инфраструктурных сервисов Microsoft
- *Роскомнадзор по Москве и МО* - расширенная техподдержка сервисов Microsoft
- *Росгранстрой* - расширенная техподдержка инфраструктуры
- *ФГУП «90 Экспериментальный завод»* - ИТ аутсорсинг системных сервисов
- *ВоронежРегионГаз* – расширенная поддержка инфраструктуры Microsoft
- *Министерство сельского хозяйства Jahad (Иран)* - внедрение и поддержка систем антивирусной защиты
- *Тегеранский Метрополитен (Иран)* – внедрение и поддержка систем безопасности и антивирусной защиты
- *НПО им. Лавочкина* - расширенная поддержка инфраструктуры Microsoft

## IT и телекоммуникации

- *Мегафон СЗ* - техническая поддержка систем терминального доступа Citrix, расширенная техническая поддержка систем безопасности
- *Дальсвязь* - техническая поддержка систем безопасности и антивирусной защиты
- *NEC* – модернизация инфраструктуры, расширенная техподдержка инфраструктуры Microsoft, инцидентный ИТ аутсорсинг

# Клиенты по технической поддержке и IT-аутсорсингу

## Банки и финансовые организации

- *Американская торговая палата в России* - комплексный IT-аутсорсинг
- *Росбанк* - расширенная техническая поддержка антивирусного комплекса
- *Конверсбанк* - техническая поддержка инфраструктуры
- *Промторгбанк* - техническая поддержка систем терминального доступа
- *Ханты-Мансийский Банк* - расширенная техническая поддержка
- *КМБ Банк* - техническая поддержка систем безопасности
- *БиВи Девелопмент* - комплексный IT-аутсорсинг
- *Банк Электрон Украина* - техническая поддержка систем терминального доступа Citrix
- *АСБ Белорус Банк* - техническая поддержка систем терминального доступа Citrix
- *Центр Фискальной Политики* – комплексный IT-аутсорсинг

# Клиенты по технической поддержке и IT-аутсорсингу

## Строительные и производственные компании

- *Акрихин Фарма* – внедрение и поддержка инфраструктурных сервисов Microsoft, Linux, Cisco
- *Алексинская Бумажно-картонная фабрика* - внедрение и поддержка инфраструктурных сервисов Microsoft
- *ХК Топфлор-Инвест* - модернизация и комплексная поддержка инфраструктуры
- *Группа компаний Экодолье* – модернизация инфраструктуры, комплексный ИТ аутсорсинг
- *Водако* - модернизация инфраструктуры, комплексный ИТ аутсорсинг
- *Центр Внедрения Протек* - расширенная техподдержка систем терминального доступа
- *Ниппон Стил Трейдинг* - комплексный ИТ аутсорсинг
- *Исток* - расширенная техподдержка систем терминального доступа
- *Северсталь-Метиз* – внедрение и поддержка инфраструктуры Microsoft



# Клиенты по технической поддержке и IT-аутсорсингу

## Розничные сети, ритейл, сфера услуг

- ЦУМ Москва - техническая поддержка инфраструктуры Microsoft
- Юнимилк - расширенная техническая поддержка систем безопасности
- Ампир Декор – комплексный ИТ аутсорсинг
- Campbells - ИТ аутсорсинг клиентских сервисов, ИТ аутстаффинг
- Shiseido – внедрение и поддержка инфраструктуры
- QUELLE – внедрение и поддержка систем безопасности
- Международная зерновая компания – внедрение и поддержка систем терминального доступа
- Алан Авто – комплексный ИТ аутсорсинг
- Экспоцентр – поддержка антивирусного комплекса

# Почему мы? Преимущества Softline

- Большой опыт работы, включающий опыт выполнения проектов в государственных заказчиках, крупных компаниях, банках, опыт международных проектов.
- Наличие наивысших статусов ведущих производителей (уникальный охват вендоров среди ИТ компаний).
- Большой штат сертифицированных специалистов с многолетним опытом практической работы.
- Единая точка входа по всем вопросам, связанным с поддержкой и эксплуатацией ИТ структуры – комплексный подход (поддержка и внедрение гетерогенных систем, возможность решения проблем на стыке производителей).
- Оптимизация затрат на поддержку ИТ структуры и специализированных сервисов.
- Широкая региональная сеть от Хабаровска до Калининграда.
- Поддержка в режиме 24 x 7.
- Выделенная линия поддержки у вендоров.

## Контакты



Техническая поддержка и  
аутсорсинг:

[IT@softline.ru](mailto:IT@softline.ru)  
[support.softline.ru](http://support.softline.ru)

Игорь Иванов

Руководитель отдела продаж решений

E-mail: [igor.ivanov@softline.ru](mailto:igor.ivanov@softline.ru)

Телефон: +7 (495) 232-00-23, доб. 0700

Мобильный: +7 (965) 324-63-24