



Модель сокращения затрат при использовании ИТ-аутсорсинга\технической поддержки

Cloud

Software

Services

Игорь Иванов

Руководитель отдела продаж решений

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

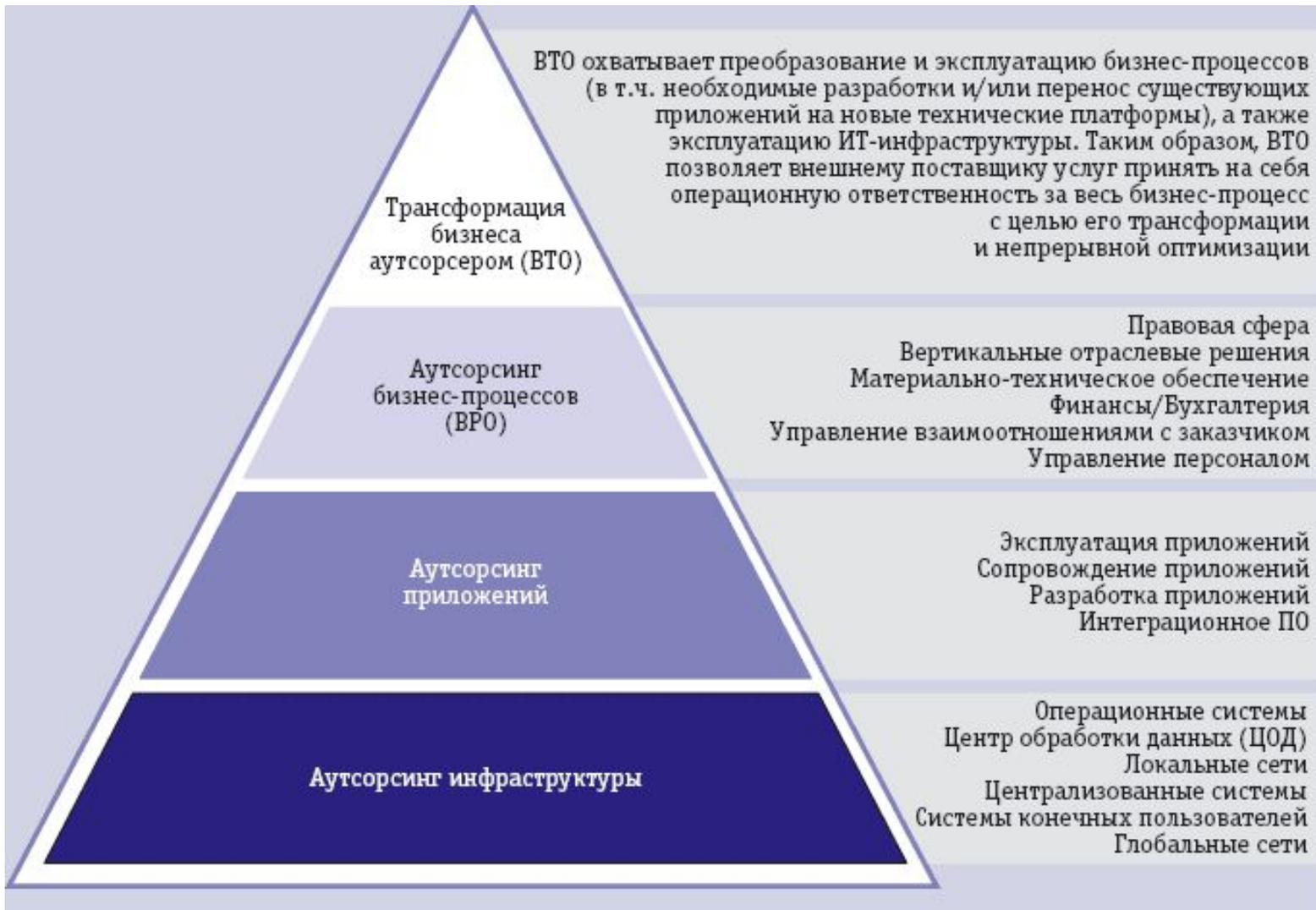
Факторы развития аутсорсинга

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

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

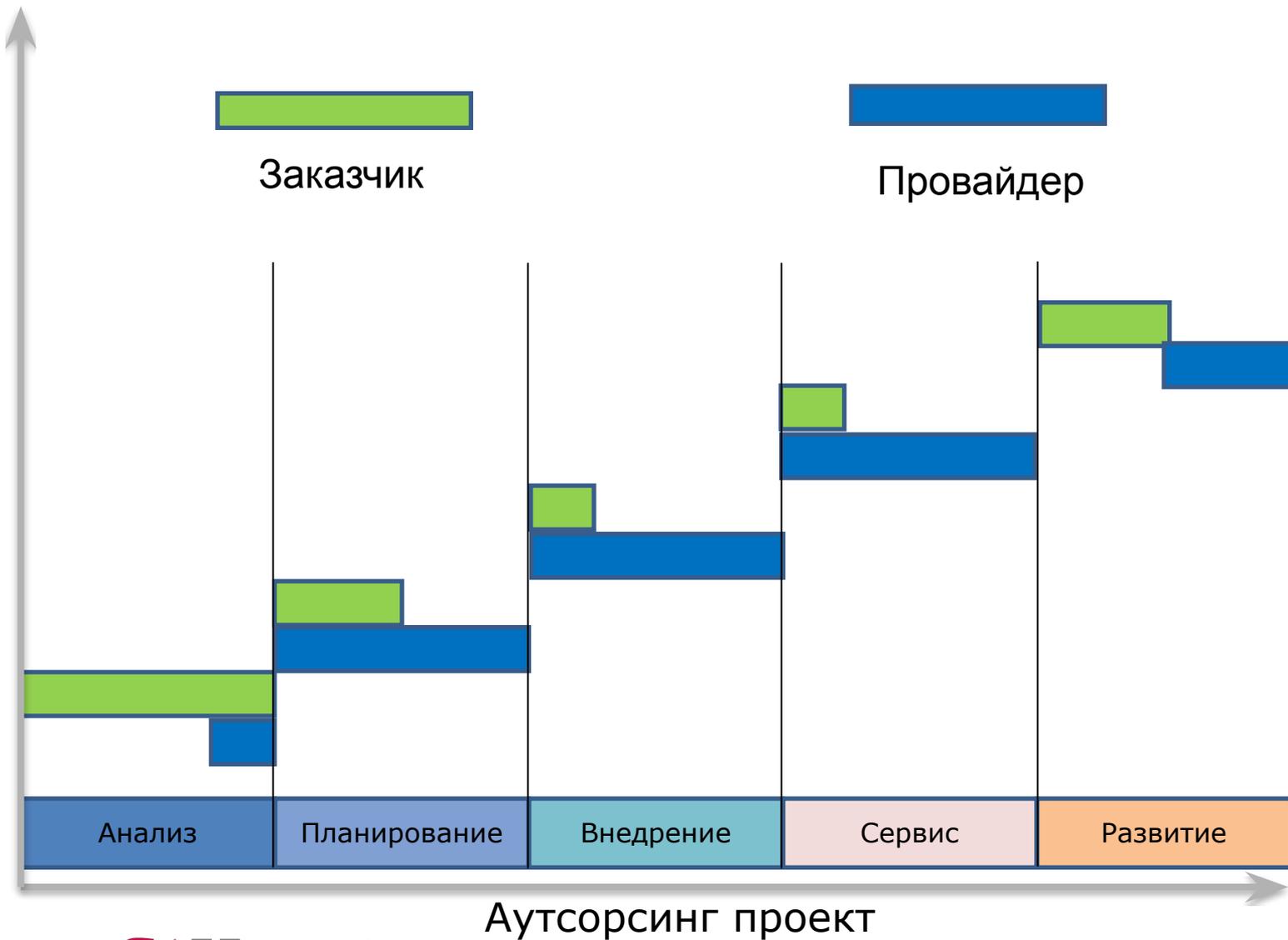
- «Аутсорсинг – отдал и забыл»
- Провайдер сам во всем разберется
- Данные могут предоставляться в любом виде
- Мы лучше знаем как «это» работает
- Аутсорсинг – угроза конфиденциальности



Что мешает

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

Алгоритм реализации аутсорсингового проекта



Аутсорсинг проект

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
- Амбир 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
support.softline.ru

Игорь Иванов

Руководитель отдела продаж решений

E-mail: igor.ivanov@softline.ru

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

Мобильный: +7 (965) 324-63-24