

Создание дополнительных ценностей для клиента при аутсорсинге ИТ-сервисов

Для современных предприятий практически любой отрасли экономики характерно становление новой корпоративной культуры управления бизнесом, в которой важное место отводится информационным и телекоммуникационным технологиям. Совершенствование бизнес-процессов и организационных структур неизбежно ведет к применению механизмов аутсорсинга, в том числе в области ИТ. Аутсорсинговая методология SieQuence компании Siemens IT Solutions and Services в отличие от традиционных подходов позволяет не только оперировать экспертизой в области ИТ, но и позиционировать ИТ-аутсорсинг в плоскости деловых и производственных интересов клиента. Благодаря уникальной ситуации, существующей внутри глобального промышленного концерна Siemens, где оказались объединены горизонтальные инфраструктурные сервисы и компоненты вертикальных бизнес-решений, специалисты, работавшие над этой методологией, смогли систематизировать их и создать современную методологию аутсорсинга.

Что же позволяет предлагать клиенту данную методологию в качестве основы развитого аутсорсинга?

Клиент получает возможность выбрать оптимальную форму сотрудничества за счет комбинации четырех видов сорсинга:

▶ инсорсинг – выполнение работ силами внутреннего ИТ-подразделения (или организации);

▶ локальный аутсорсинг – использование услуг локальных поставщиков услуг;

▶ глобальный аутсорсинг – использование услуг глобальных поставщиков услуг;

▶ офшорный аутсорсинг – передача части сервисов географически удаленным аутсорсерам.

Следует отметить, что участие клиента играет ключевую роль в системе ИТ-аутсорсинга на его предприятии.

Клиенту предлагается следующая шкала состояний ИТ-аутсорсинга, характеризующая разные уровни взаимных отношений между ним и аутсорсером:

▶ Активные сервисы – предоставление сервисов и технологий, влияющих на работу конечных пользователей и обеспечивающих поддержку элементов ИТ-инфраструктуры.

▶ Проактивное предприятие – уровень поддержки, при котором сервисные обязательства расширяются до рамок полного ИТ-аутсорсинга, включая обслуживание сложного корпоративного ИТ-ландшафта (в том числе центров обработки данных) и горизонтальных кроссфункциональных приложений уровня предприятий.

▶ Индустриальные сервисы – предоставление сервисов, обеспечивающих поддержку вертикальных бизнес- и производственных процессов и систем, связанных с важными элементами цепочки создания ценности для клиента, что позволяет поднять уровень аутсорсинга до построения уникальных клиентских решений (в отличие от предыдущих уровней, которые предполагают использование стандартных и проверенных решений).





➤ Сервисы, ориентированные на постоянные инновации, – предоставление сервисов, включающих все промышленные и инфраструктурные решения, имеющиеся в арсенале компании-аутсорсера. Тем самым в распоряжение клиента передается стратегическая платформа для получения долгосрочных конкурентных преимуществ.

Какое бы состояние аутсорсинга ни реализовывалось для клиента, оно всегда будет включать в себя следующие четыре важных и неотъемлемых элемента:

- Account/Program Management Office – административное управление для поддержания долгосрочных отношений с клиентом за счет регулирования совместных работ и управления инновациями на протяжении всего периода взаимодействия;
- Service Desk – служба, обеспечивающая единую точку контактов с клиентом;
- консалтинг и системная интеграция – предоставление решений по преобразованиям ИТ-поддержки;
- организация взаимодействия с ключевыми партнерами:

от альянс-партнерства (SAP, Microsoft, Fujitsu, Oracle и др.) до различных форм профильного сотрудничества (технологического, ресурсного, продуктового, регионального и пр., а также отраслевого на стыке с ИТ).

Гарантией практической применимости методологических основ аутсорсинга является наличие инструментальных средств, позволяющих продемонстрировать клиенту преимущества выбранной формы аутсорсингового сотрудничества понятным для него образом. Фундамент, на котором базируется методология развитого аутсорсинга от “правильного аутсорсера”, должен включать следующие обязательные компоненты:

- портфель стандартных услуг;
- стандартную корпоративную методологию управления услугами аутсорсинга (в частности, Siemens Outsourcing Framework);
- территориально-распределенную сеть глобальных производственных центров (у Siemens один из них находится в Воронеже);
- корпоративную систему управления качеством аутсорсинговых проектов;
- кодекс корпоративной этики для поставщиков компании,

являющейся генеральным подрядчиком аутсорсингового контракта, и правила делового поведения.

Сейчас, когда еще не закончилась мировой кризис и рецессия, методология аутсорсинга должна адаптироваться к новым экономическим требованиям. Бизнес заинтересован в краткосрочных инвестициях и в снижении затрат, в том числе на ИТ. Поэтому методология сегодня должна опираться на современные и инновационные ИТ-технологии и ИТ-решения:

- сервисно-ориентированные архитектуры;
- модели на основе облачных вычислений;
- платформенные решения по доставке сервисов;
- решения по управлению и оптимизации бизнес-процессов;
- средства виртуализации.

Характерно, что если перечисленные технологии в одних случаях используются для реализации краткосрочных и оперативных услуг, эффективных с точки зрения капитальных затрат, то в рамках действенной аутсорсинговой методологии они являются средством быстрого и гибкого реагирования на новые условия

бизнеса. Методология развитого аутсорсинга должна проповедовать принцип индустриализации ИТ-аутсорсинга, предусматривающий производственное исполнение процессов ИТ-услуг за счет стандартизации и автоматизации сервисных процессов. При этом ставится цель повысить надежность и качество тиражируемых услуг, а также реально снизить их стоимость за счет эффекта масштаба и разделения внутренних затрат.

Кроме того, "правильный аутсорсер" должен уделять существенное внимание соблюдению национальных традиций культуры производства и мультиязычной поддержке пользователей независимо от географического местоположения клиента.

Program Management Office, формируя тем самым экспертный фундамент по управлению аутсорсинговыми проектами. На российском рынке подобные значимые аутсорсинговые проекты только начинают появляться, и примечательно, что эта активизация стимулируется следствиями кризиса. К сожалению, сами проекты территориально не выходят за государственные границы, а содержательно они пока "не дотягивают" до состояния "Проактивного предприятия".

Таким образом, при решении вопроса о выборе "правильного аутсорсера" компания Siemens IT Solutions and Services предлагает клиенту ознакомиться с принципами методологии SieQuence и измерить их к своим потребностям.



Но достаточно ли обладать солидным технологическим багажом ИТ-экспертизы, чтобы успешно перейти от системной интеграции и предоставления ИТ-услуг к ИТ-аутсорсингу? Мы считаем, что это необходимый базис, но не достаточный. Компания-аутсорсер должна владеть проверенными временем и на реальных проектах умением и знаниями по заключению аутсорсинговых сделок, а также по организации и ведению масштабных аутсорсинговых проектов. Этот опыт и навыки, согласно представленной выше методологической платформе, концентрируются в таком компоненте, как Account/

Методология помогает участникам жизненного цикла аутсорсингового процесса оценить уровень аутсорсера, опираясь на совокупность конкретных, понятных обеим сторонам метрик и параметров.

Определив уровень необходимого ему ИТ-аутсорсинга на основе принципов методологии SieQuence, клиент сможет использовать структуру портфеля сервисов и решений, которую предлагает Siemens IT Solutions and Services, с наибольшим эффектом для предприятия в целом. Таким образом, все ИТ-услуги будут работать на благо вашей компании как в стратегическом, так и в тактическом плане.

Реализация ИТ-услуг от Siemens IT Solutions and Services основана на принципах регионально-иерархической интеграции процессов и технологий, позволяющей оказывать широкий спектр стандартных услуг независимо от межгосударственных границ и часовых поясов за счёт объединения производственных ресурсов на глобальном, региональном и на уровне отдельной страны.

Для территории Российской Федерации компанией Siemens IT Solutions and Services определены следующие иерархии ресурсов и компетенций:

- ▶ штаб-квартира Siemens IT Solutions and Services (Мюнхен);
- ▶ офисы Siemens IT Solutions and Services (Москва, Санкт-Петербург, Воронеж);
- ▶ глобальный производственный центр (Воронеж).

На базе центра в Воронеже, созданного в 2003 году, реализуется часть стандартных сервисов, таких как:

- ▶ Service Desk на русском, немецком и английском языках (поддержка 1-го уровня);
- ▶ инфраструктурные сервисы (Infrastructure Services);
- ▶ поддержка модулей в системах SAP (поддержка 2-го уровня);
- ▶ SAP-проекты – ABAP-программирование, разработка, реализация, миграция, модернизация проектов (Application Services);
- ▶ порталные решения на основе платформы MS Share Point (IT Consulting & System Integration);
- ▶ услуги Process IT Services: обработка документов, закупки, дизайн, расчёт заработной платы.

Таким образом, инновационные методологии аутсорсинга нового поколения компании Siemens IT Solutions and Services способны внести полезный вклад в повышение ценности ИТ для бизнеса предприятий любой отрасли.

**Михаил Кудряшов, к.т.н.,
компания Siemens IT Solutions
and Services**



28 сентября - 1 октября 2011
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ЛЕНЭКСПО

XV МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ



РОССИЙСКИЙ ПРОМЫШЛЕННИК

ВЫСТАВКИ • КОНФЕРЕНЦИИ • КРУГЛЫЕ СТОЛЫ • БИРЖА ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ



ДИРЕКЦИЯ ВЫСТАВКИ: +7 812 325 6778/79
promexpo@lenexpo.ru, rospromspb@mail.ru
www.promexpo.lenexpo.ru