

16/03/2017

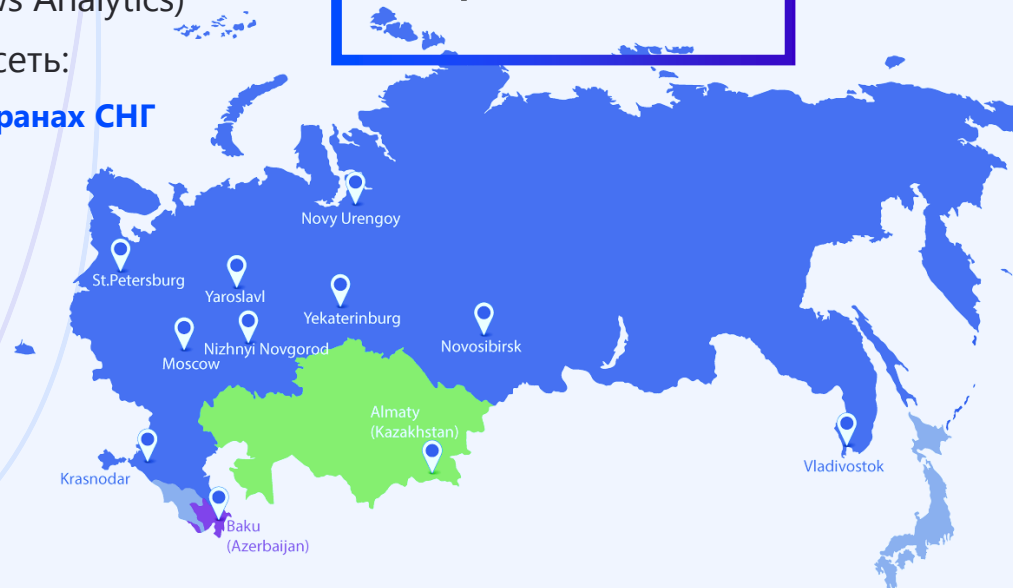
КОМПЛЕКСНЫЙ АУТСОРСИНГ В AGILE-РЕЖИМЕ! РЕАЛЬНО?

Как традиционный ИТ-сервис переживает
смену парадигмы формирования услуг

ПРОФИЛЬ ДЖЕТ — МЫ СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ!

Факты, цифры, география бизнеса

- › Компания «Инфосистемы Джет» — один из лидеров ИТ-рынка в России и СНГ — образована в 1991 г.
- › Опыт реализации крупных ИТ-аутсорсинговых проектов, в том числе федерального масштаба, международные проекты
- › **4-е место в рейтинге УСЛУГИ ПОДДЕРЖКИ И АУТСОРСИНГА** (CNews Analytics)
- › Развитая региональная сеть:
 - **11 офисов в России и странах СНГ**
- › Крупнейший на территории Восточной Европы Сервисный Центр по решениям корпоративного класса (**основан в 1993 г.**)
- › Крупнейший на территории Западной и Восточной Европы Сервисный Центр Hitachi Data Systems (**основан в 1998 г.**)



- › Все необходимые лицензии и сертификаты (**в том числе ISO 9001:2008**)
- › Партнер British Standards Institution (**включая ISO/IEC 27001 Information Security**)



БИЗНЕС-ПРЕДПОСЫЛКИ К РАЗВИТИЮ ИТ-АУТСОРСИНГА



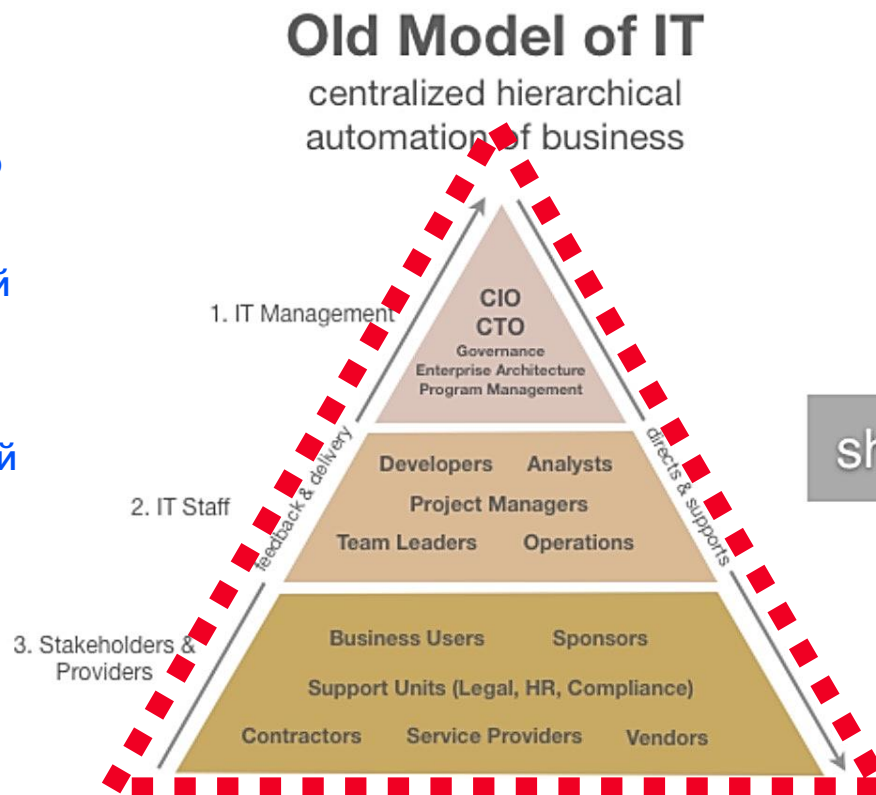
Для выживания в меняющейся конкурентной среде бизнесу необходимо минимальное время принятия и реализации решений



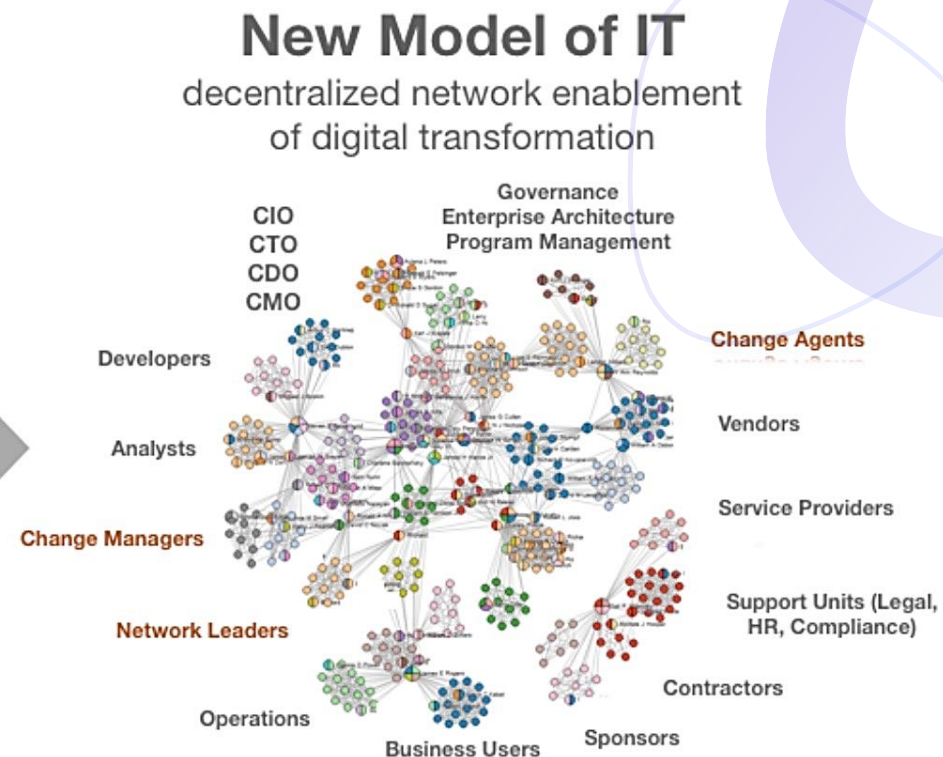
ТТМ ИТ-решений — важнейший критерий оценки качества ИТ-услуг



Аутсорсинг — инструмент для достижения требуемых бизнесом целей



- Внедряют технологии для обеспечения текущей деятельности бизнеса
- Достигают наилучших результатов в поддержке операционной деятельности
- Фокусируются на эффективности, экономии от объемов и непрерывности
- Хорошо регламентированные процессы в крупном ИТ-подразделении



- Определяют, как технологии изменяют бизнес;
- Достигают наилучших результатов во внедрении постоянных технологических инноваций
- Фокусируются на быстром и адекватном реагировании на бизнес-возможности
- Динамичные само-организующиеся процессы в малых ИТ-командах

ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — ДОСТУП К КОМПЕТЕНЦИЯМ



Заказчик получает доступ ко всем компетенциям сервис-провайдера



Особенно важно при возникновении «плавающих» проблем с неявной локализацией области ответственности



Пример из практики «Джет» — проблемы в производительности ERP у заказчика услуг эксплуатации инфраструктуры (ритейлер). К решению проблемы оперативно привлечены ресурсы и компетенции, выходящие за формальные рамки ответственности по контракту.



ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — ПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ УСЛУГИ



SLA — четкая фиксация метрик качества услуг и ответственность провайдера за их соблюдение



Метрики — не только традиционные «время реакции» и «время устранения», но понятные и «честные» характеристики каждой конкретной услуги



Пример из практики «Джет» — гарантия работоспособности web-магазина крупнейшего non-food ритейлера. Одна из метрик SLA — количество багов типа Blocker, приведших к инцидентам на продуктивной системе



ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — ФИНАНСОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Аутсорсинговый контракт — всегда с четко определенной ответственностью, несоразмерной с возможной ответственностью собственного персонала



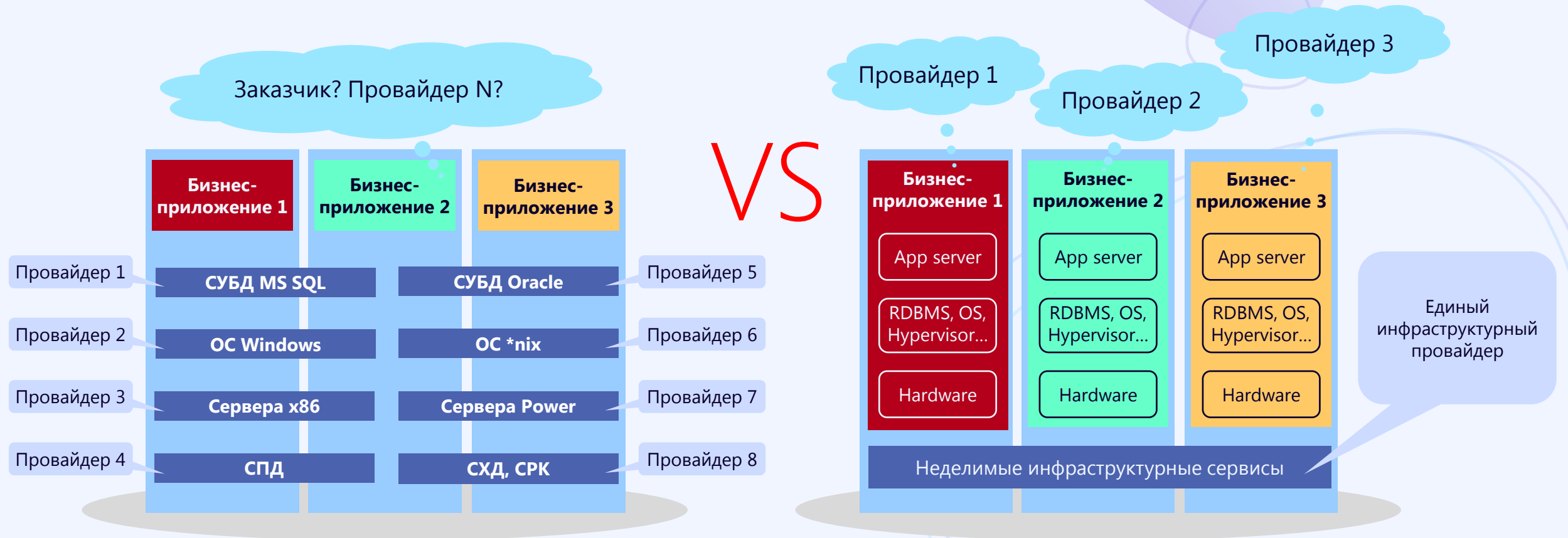
Провайдер отвечает за качество услуг не только возможными штрафными санкциями, но и своей репутацией



Пример из практики «Джет» — состоявшаяся ответственность за нарушение работоспособности CDP у оператора сотовой связи



ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — ЛОКАЛИЗАЦИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ



**Аутсорсинг позволяет сравнительно легко
локализовать ответственность за конечный продукт/услугу**

ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — ГИБКОСТЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ



Аутсорсинг позволяет оперативно менять объем услуг — как в большую, так и в меньшую стороны

Пример из практики «Джет» — разворачивание «под ключ» копии продуктивного SAP-ландшафта для крупного ритейлера в течении 48 часов

Заказчик платит ровно за тот объем услуг, который фактически потребил



ПРЕИМУЩЕСТВА АУТСОРСИНГА НА ПРИМЕРАХ — УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ УСЛУГ



Вопрос применимости аутсорсинга не зависит от «масштаба» компании и её «стабильности», а определяется политиками и идеологией



Аутсорсинг — не самоцель, а средство решения конкретных прикладных задач бизнеса



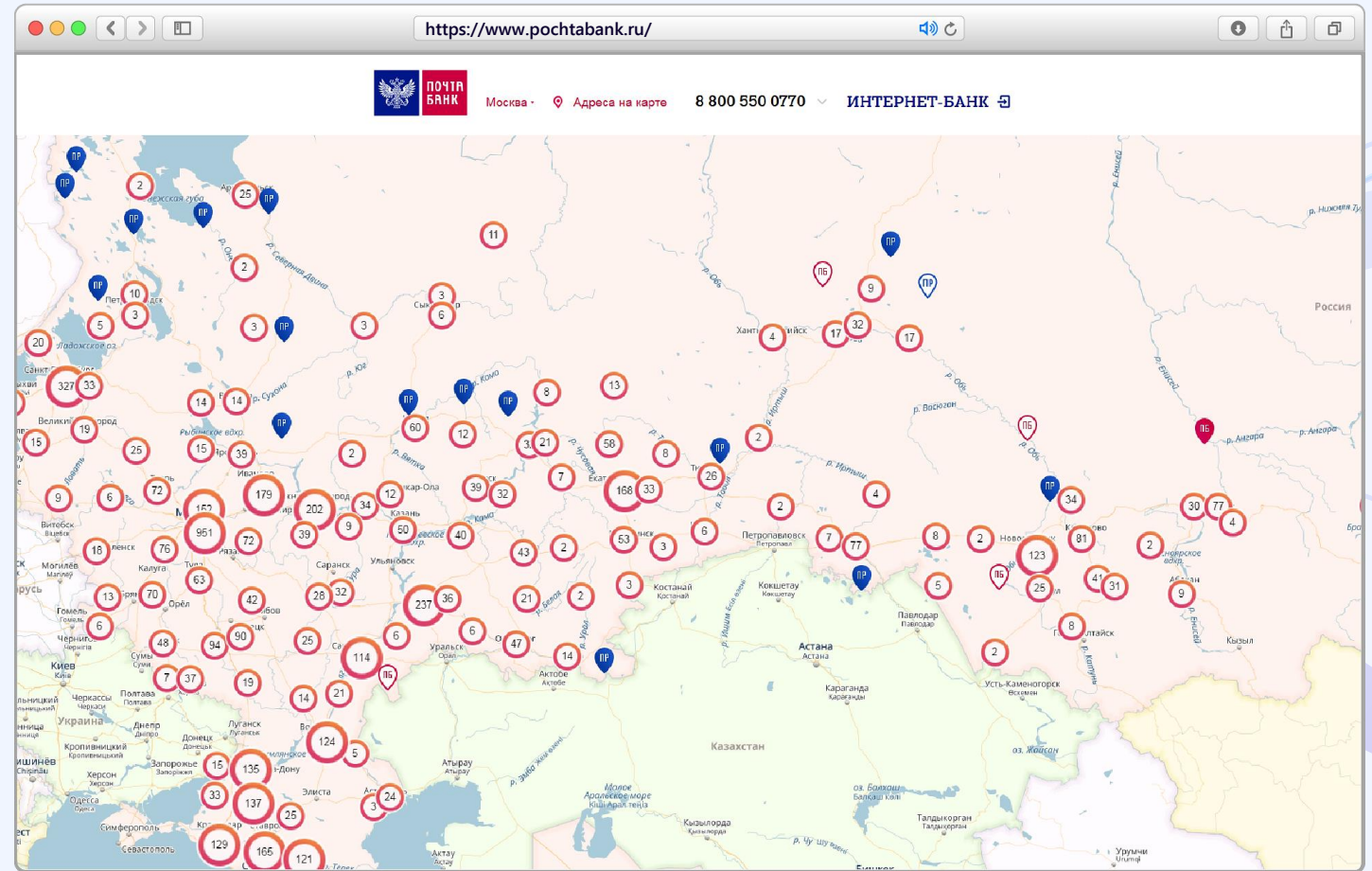
ПРИМЕР АУТСОРСИНГА ДЛЯ СТАРТАПА — «МАЛИНА»

- › Низкобюджетный технологичный стартап
- › Принцип «ZERO CAPEX» при тщательном расчете и контроле OPEX — идеология бизнес-модели
- › **Что дал аутсорсинг: гибкость финансовой модели — провайдер адаптировал график платежей под cash-flow заказчика**



ПРИМЕР АУТСОРСИНГА ДЛЯ СТАРТАПА — «ПОЧТА БАНК»

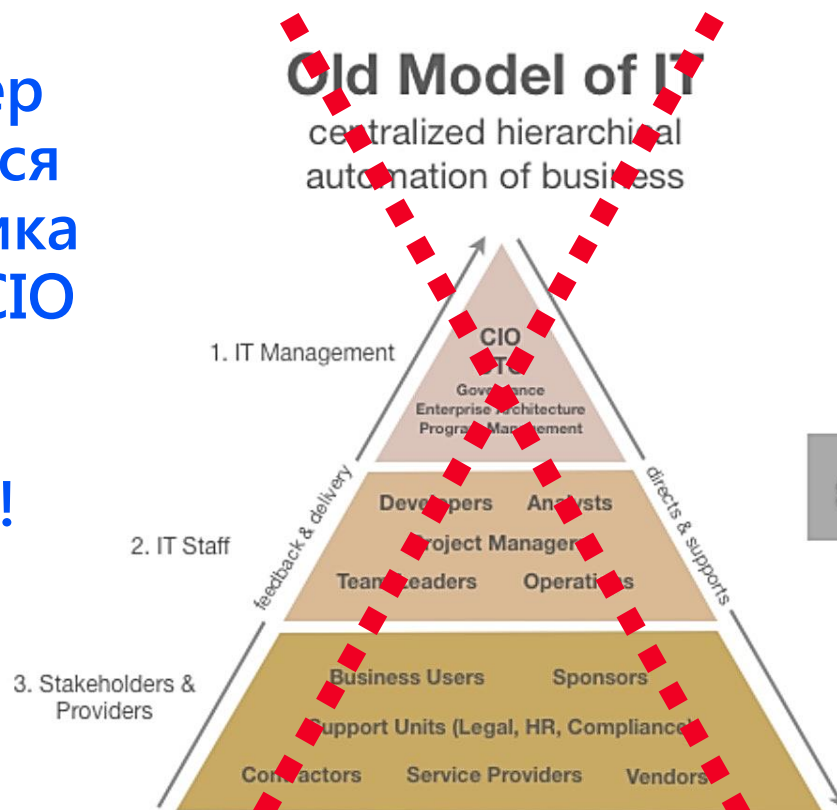
- **Высокобюджетный** стартап с сильнейшей географической распределенностью
- **Услуга** — открытие сети региональных отделений (подготовка «под ключ» ИТ-инфраструктуры)
- **Что дал аутсорсинг:** постановка задач напрямую от бизнеса и отсутствие непрофильных затрат (1 человек в штате)



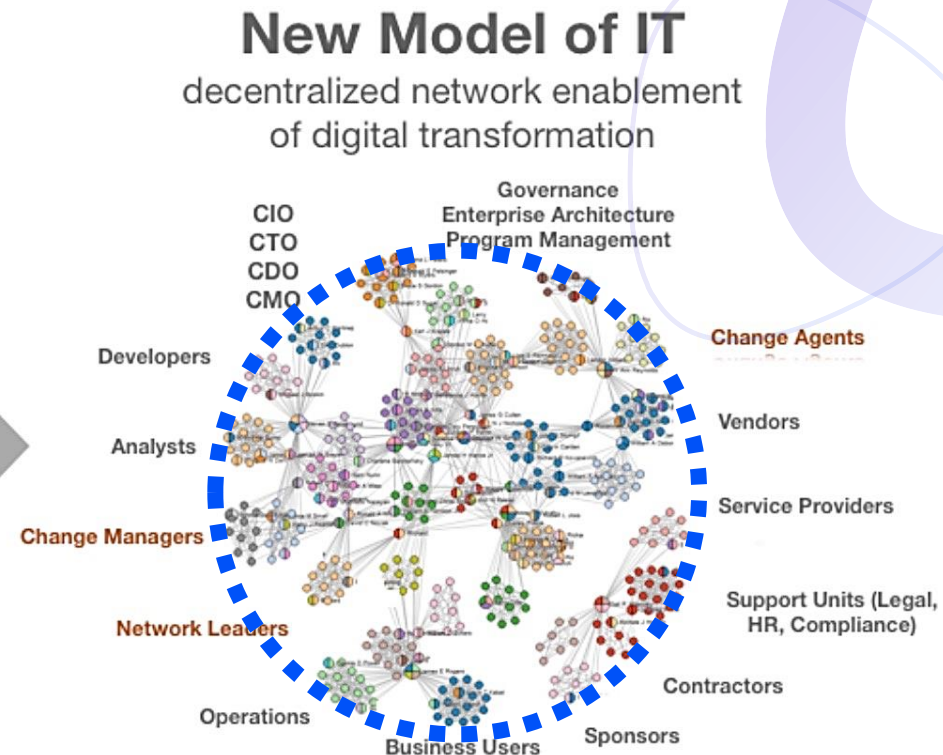
ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГА — ОТ ИТ К БИЗНЕСУ



ИТ-аутсорсер
превращается
из поставщика
услуги для СІО
в сервис-
провайдера
для бизнеса!



- Внедряют технологии для обеспечения текущей деятельности бизнеса
- Достигают наилучших результатов в поддержке операционной деятельности
- Фокусируются на эффективности, экономии от объемов и непрерывности
- Хорошо регламентированные процессы в крупном ИТ-подразделении

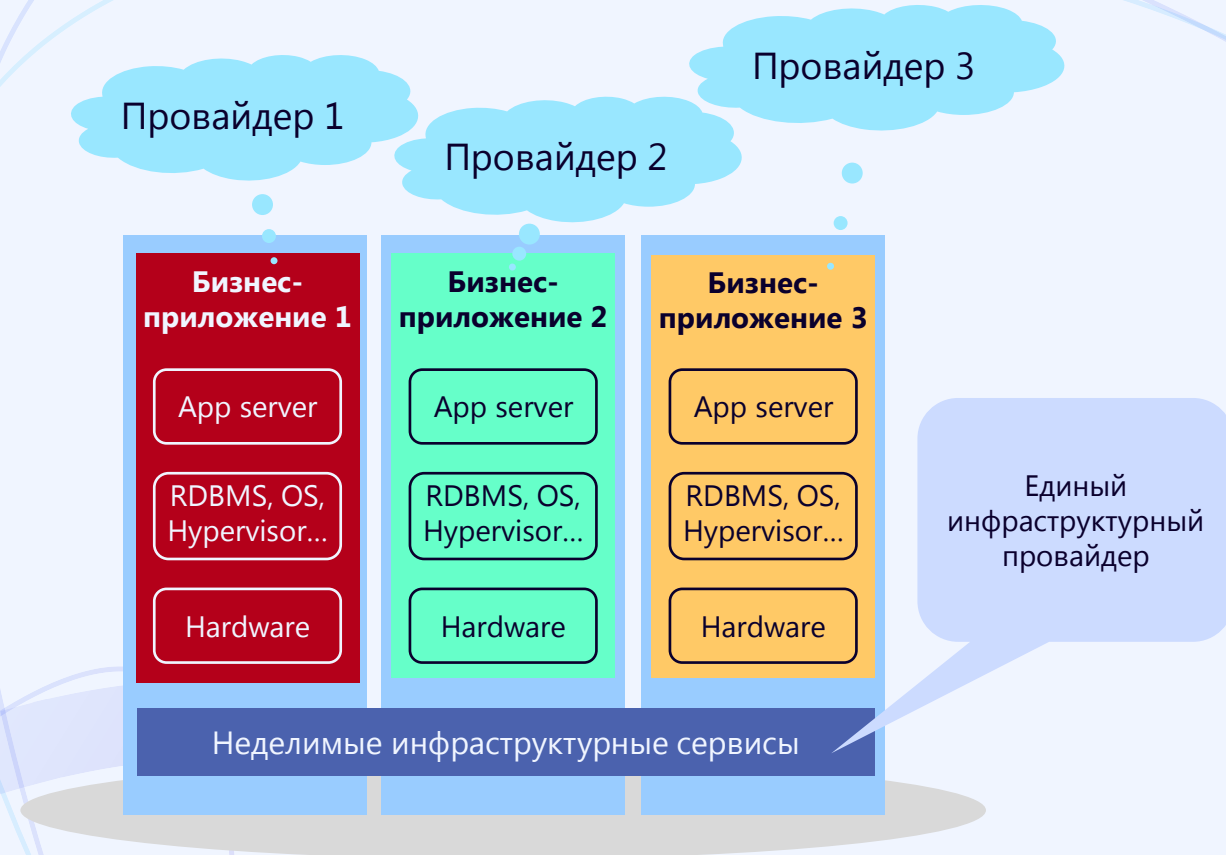


- Определяют, как технологии изменяют бизнес;
- Достигают наилучших результатов во внедрении постоянных технологических инноваций
- Фокусируются на быстром и адекватном реагировании на бизнес-возможности
- Динамичные само-организующиеся процессы в малых ИТ-командах

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ АУТСОРСИНГА — КОМПЛЕКСНЫЙ АУТСОРСИНГ



- › Комплексный аутсорсинг исключает размытые области ответственности и значительно упрощает процессы управления провайдером
- › При комплексном аутсорсинге провайдер отвечает за продукт, «понятный» бизнесу и «ощутимый» бизнесом
- › Комплексный аутсорсинг требует высокого качества работы провайдера — любой недостаток в работе провайдера влияет непосредственно на бизнес-продукт



ОСНОВНАЯ ПРОБЛЕМА АУТСОРСИНГА



Зависимость от провайдера — реальная угроза?!



Как минимизировать риски, содержащиеся в такой угрозе:

- › **Прозрачность структуры услуги** (документирование, отчетность)
- › **Понятная обеим сторонам модель формирования цены** — на всё время действия контракта
- › **Детально согласованный и зафиксированный в контракте «алгоритм» расторжения**

РЕАЛЬНОЙ УГРОЗЫ НЕТ!

ОБЩЕТЕХНДЕНЦИИ МИРОВОГО РЫНКА...

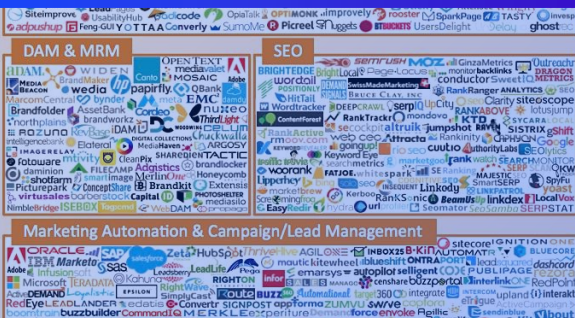
March 2016

chiefmartec.com Marketing Technology Landscape

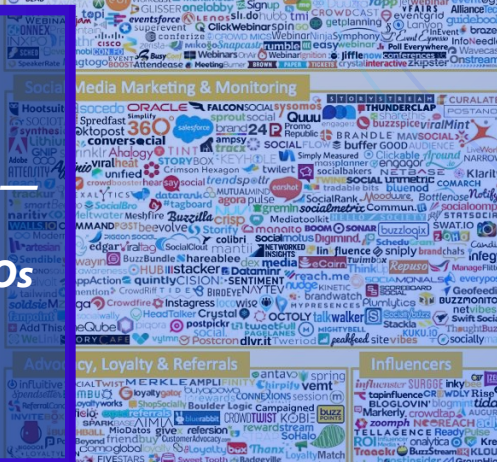
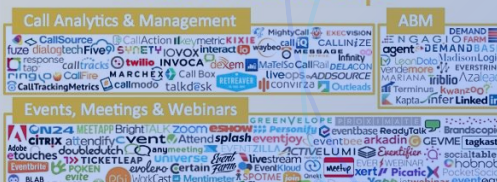
Advertising & Promotion



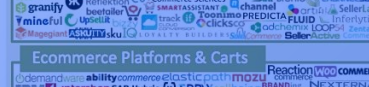
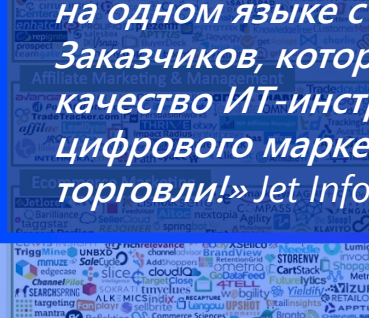
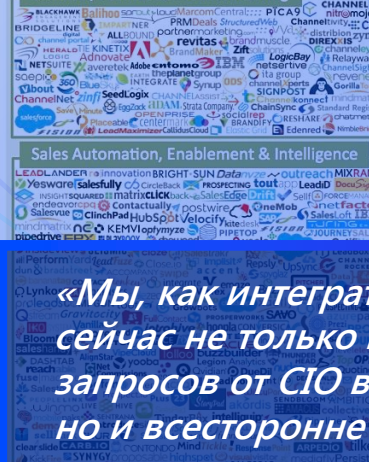
Content & Experience



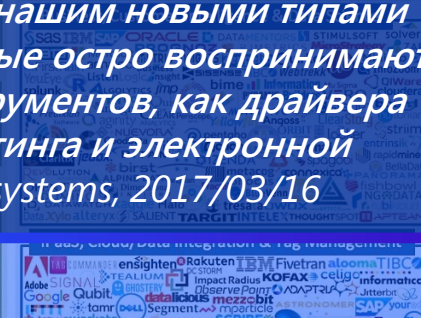
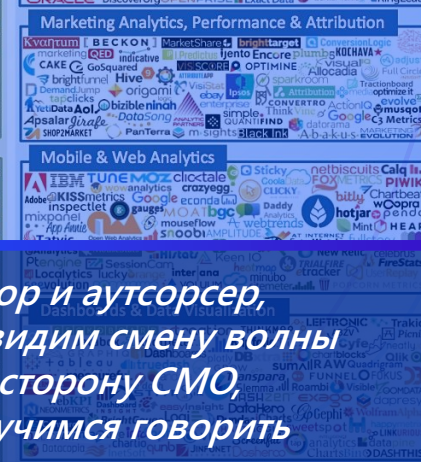
Social & Relationships



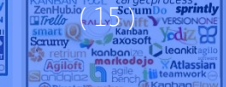
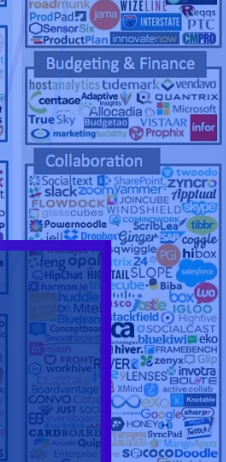
Commerce & Sales



Data




Management



«Marketing is now a fundamental driver of IT purchasing, and that trend shows no signs of stopping — or even slowing down — any time soon. In fact, **Gartner analyst Laura McLellan** recently predicted that by 2017, CMOs will spend more on IT than their counterpart CIOs.» Forbes, 2012/02/08

«Мы, как интегратор и аутсорсер, сейчас не только видим смену волны запросов от CIO в сторону CMO, но и всесторонне учимся говорить на одном языке с нашим новыми типами Заказчиков, которые остро воспринимают качество ИТ-инструментов, как драйвера цифрового маркетинга и электронной торговли!» Jet Infosystems, 2017/03/16

The background of the slide features a blurred image of several chess pieces, including a king, queen, and pawns, resting on a highly reflective surface. The pieces are slightly out of focus, creating a sense of depth. Overlaid on this background are several thin, light blue curved lines that sweep across the frame, adding a dynamic, modern feel to the design.

ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ — ВАШ СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ПАРТНЕР В ИТ-АУТСОРСИНГЕ!



ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ

16/03/2017

Спасибо за внимание к теме
комплексного ИТ-аутсорсинга!