

Аутсорсинг. Граница эффективности и
смена парадигмы

Кукушкин Дмитрий Евгеньевич

Ноябрь 2018, МОСКВА

CNews FORUM 2018:
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЗАВТРА



Cnews
FORUM 2018

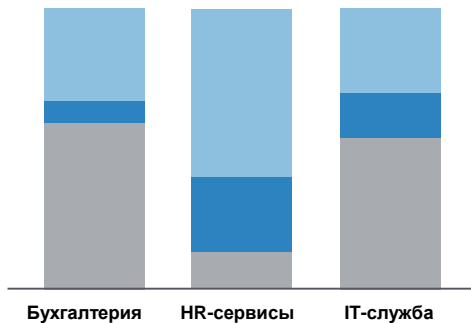
ПРОЦЕССЫ КОМПАНИИ



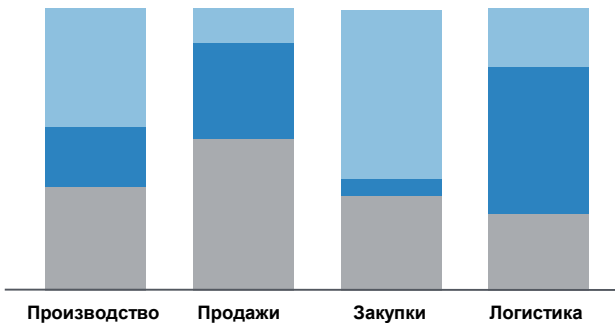
В классической модели бизнеса процессы делятся на две категории, и отнесение процессов к той или иной категории напрямую зависит от стратегии компании.

Пример типового распределения бизнес-процессов

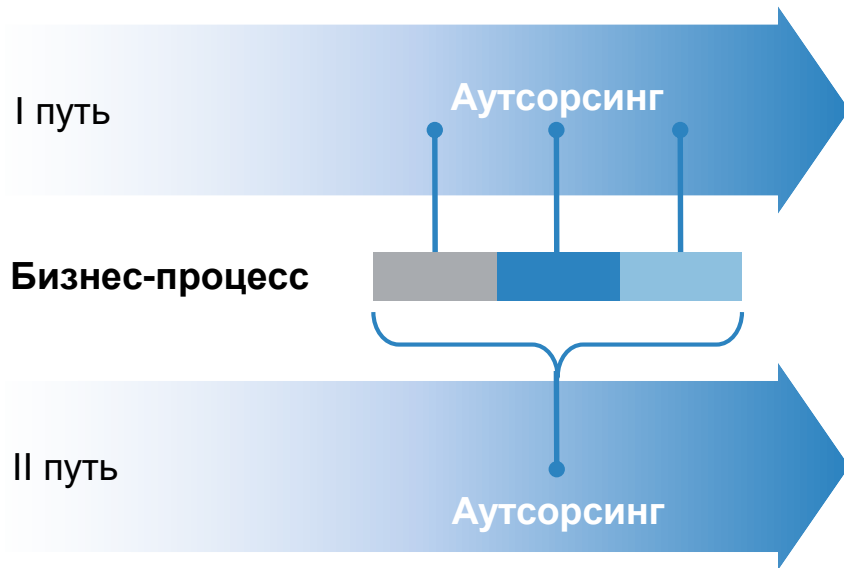
Обеспечивающие бизнес-процессы



Основные бизнес-процессы



- Люди
- Организационно-техническое обеспечение
- Информационное обеспечение



Аутсорсинг отдельных составляющих процессов позволяет выстроить максимально эффективно обеспечивающие процессы компании: выстроить соотношение затрат и качества в соответствии со стратегией компании.

- Обеспечивающие бизнес-процессы достигли предела эффективности и могут регулироваться «вручную» в соответствии с потребностями компании;
- Такие процессы могут быть отданы на аутсорсинг для высвобождения ресурсов для основных бизнес-процессов.

ГРАНИЦА ЭФФЕКТИВНОСТИ



АУТСОРСИНГ ОТДЕЛЬНЫХ
СОСТАВЛЯЮЩИХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА

УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМ ОПЫТОМ

ИНТЕРНЕТ ВЕЩЕЙ

РОБОТИЗАЦИЯ

РОБОТЫ

МОБИЛЬНЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ

ЧЕЛОВЕКО-МАШИННЫЕ ИНТЕРФЕЙСЫ

НОСИМЫЕ СМАРТ-УСТРОЙСТВА

ЦИФРОВЫЕ ДВОЙНИКИ

НАНО-УСТРОЙСТВА

ЦИФРОВОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

МОБИЛЬНЫЕ УСТРОЙСТВА

БИОМЕТРИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

И ПРИЛОЖЕНИЯ

УМНЫЕ ПОМОЩНИКИ

3D ПЕЧАТЬ

БИО-ПЕЧАТЬ

RFID

ВИРТУАЛЬНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

РЕАЛЬНОСТЬ

ЦИФРОВАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

МОБИЛЬНОСТЬ

ЭЛЕКТРОННЫЕ ИМПЛАНТЫ

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

МАШИННОЕ ОБУЧЕНИЕ

БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ

ПРЕДИКТИВНАЯ АНАЛИТИКА

РАСПРЕДЕЛЕННЫЕ РЕЕСТРЫ

НАНОТЕХНОЛОГИИ

ГРАФЕН И ТЕХНОЛОГИИ ТОНКИХ ПЛЕНОК

ЭКЗОСКЕЛЕТЫ И БИОМЕХАНИКА

ГЕЙМИФИКАЦИЯ

ЦИФРОВЫЕ БЛОКЧЕЙН

ПЛАТФОРМЫ

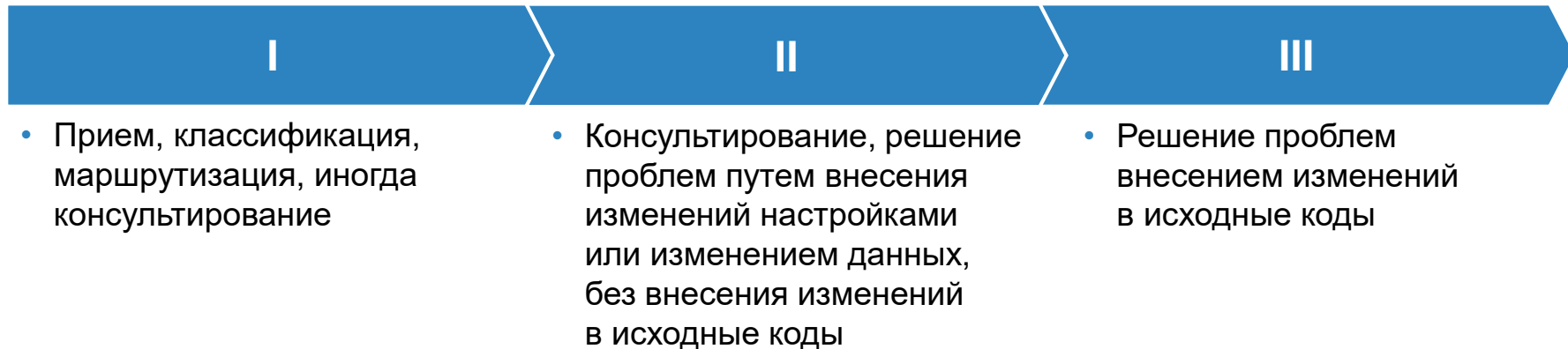
ВЫСОКОСКОРОСТНОЙ ДОСТУП

АДАПТИВНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ

- В погоне за балансом эффективности и снижением операционных затрат была потеряна персонификация, и сейчас самое время превознести ее на новый качественный уровень, используя цифровые технологии.
- На компании оказывают давление тренды цифровизации, которые заставляют владельцев бизнеса вступать в погоню за новинками технологий и менять подход в его введении.

▶ **Но все ли «трендовые» технологии нужны компаниям?**

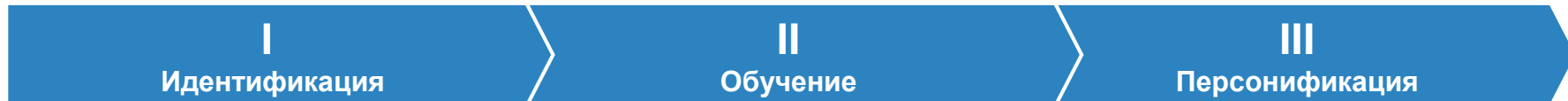
Типовой процесс обслуживания информационных систем:



▶ **Что может стать средством повышения эффективности выстроенных процессов?**

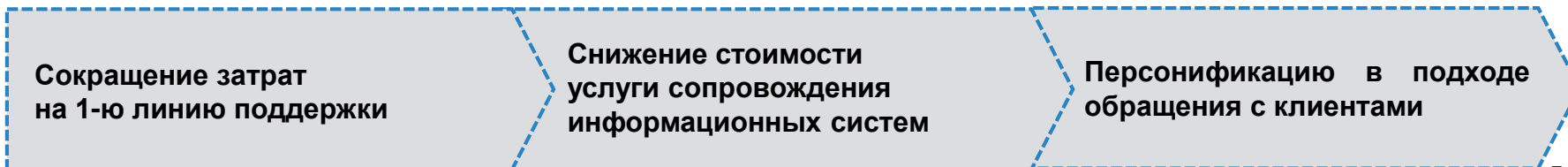
ПРИМЕНЕНИЕ ИИ В АУТСОРСИНГЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ ИС

Рассмотрим более подробно первый этап типового процесса в сопровождения ИС:



- На первом этапе типового процесса: идентификация системы и проблемы через запросы в виде слов, которые произносят/пишут люди, обращаясь с инцидентом. Это задает фундамент для начала применения ИИ и в последующем может изменить целый бизнес-процесс.
- Для перехода на следующие этапы потребуется обучение нейронной сети ИИ: обучение нейронных сетей возможно посредством качественно выстроенного service desks.
- Правильная идентификация запросов и последующее обучение нейронной сети приводит к **эволюционирующему ИИ, выстраиваемому персонализированный бизнес-процесс.**

ЧТО ПОЛУЧАЕМ В ИТОГЕ:



И если на 1-й линии уже есть кейсы использования ИИ, судить об их успешности сложно, но говорить, что это наступающая реальность, безусловно, можно. Однако в ситуации со второй и третьей линиями сопровождения все не так однозначно:

ЛИНИЯ	СРОК	ОБЪЁМ
1-я	Уже сейчас	В полном объеме
2-я	3-5 лет	В ограниченном объеме
3-я	Не в ближайшей перспективе	Ни в каком объеме

I. Реалии

- Идентификация возможна уже в текущем времени и доступна бизнесу

II. Ближайшее будущее

- Обучение нейронных сетей требует жесткой технологической и платформенной типизации

III. Футуризм

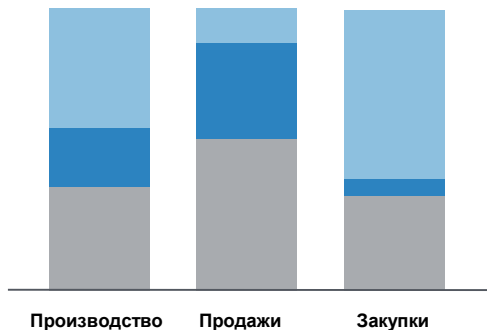
- Построение персонифицированного подхода в обеспечивающем бизнес-процессе требует творческого подхода и поиска ошибок алгоритмов

СМЕНА ПАРАДИГМЫ



Пример типового распределения бизнес-процессов

Основные бизнес-процессы



■ Люди ■ Организационно-техническое обеспечение ■ Информационное обеспечение

«Если аутсорсинг использовался не как стратегическое средство, — отмечают эксперты компании McKinsey, — то, возможно, его вообще не стоило использовать».

Если в текущем состоянии компании пользуются услугами партнера, передавая на аутсорсинг часть процессов, как обеспечивающих основную деятельность, так и основных бизнес-процессов. То следующим шагом будет смены парадигмы – передача на **аутсорсинг отдельно выделенных бизнес-процессов обеспечивающей деятельности и части процессов основной деятельности.**

СТРАТЕГИЧЕСКИЙ АУТСОРСИНГ — это комплексная форма аутсорсинга, означающая наиболее глубокое вовлечение ресурсов компании-партнера в бизнес-процессы клиента, обслуживание и управление целостным процессом.



- Использование аутсорсинга в «привычных» процессах позволяет добиться **высокого уровня эффективности** и высвободить стратегически ценные ресурсы



- Несмотря на давление новых трендов цифровизации на бизнес, в первую очередь, компании необходимо идентифицировать свои точки развития и то, какие **технологии помогут сформировать ее конкурентное преимущество**



- **Смена парадигмы** — долгосрочная перспектива для развития компаний, но ее надо уже сейчас закладывать в стратегическое развитие бизнеса

АУТСОРСИНГ. ГРАНИЦА ЭФФЕКТИВНОСТИ И СМЕНА ПАРАДИГМЫ



IBS

КУКУШКИН ДМИТРИЙ
ЛИДЕР ЦЕНТРА АУТСОРСИНГА И СОПРОВОЖДЕНИЯ ИТ-
СИСТЕМ
8 НОЯБРЯ 2018, МОСКВА