
Аутсорсинг – «очевидное невероятное»



ИТ- аутсорсинг

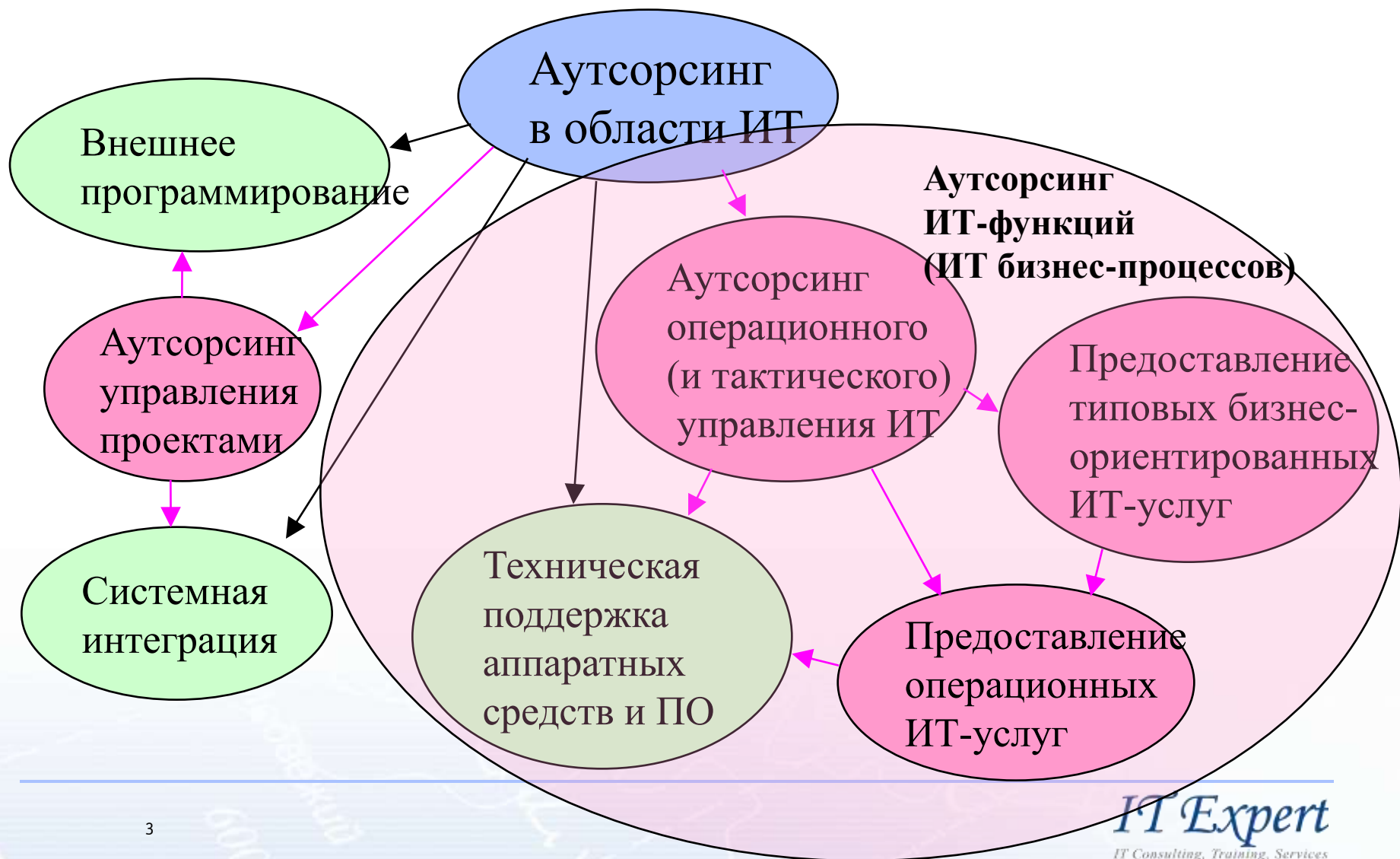
- *Определение в рамках доклада*

Аутсорсинг – привлечение внешней стороны для предоставления длительных непрерывных услуг с глубоким вовлечением персонала по исполнению необходимых компании бизнес-функций.

- *Классическое определение*

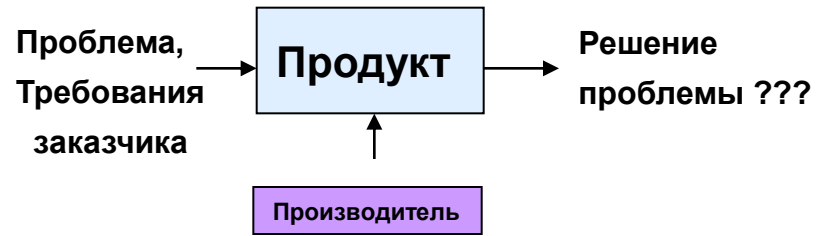
Аутсорсинг – передача сторонней специализированной организации выполнение непрофильных функций.

Виды аутсорсинга

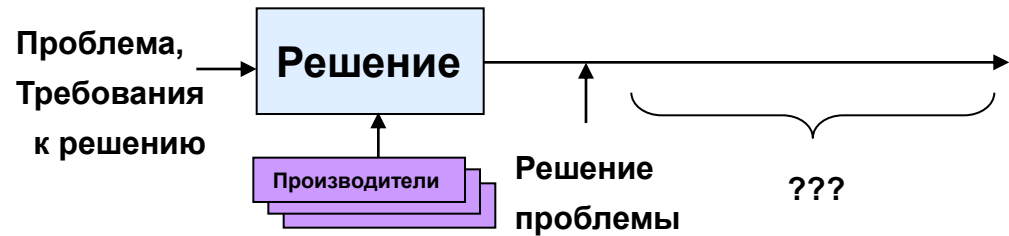


Три революции в ИТ

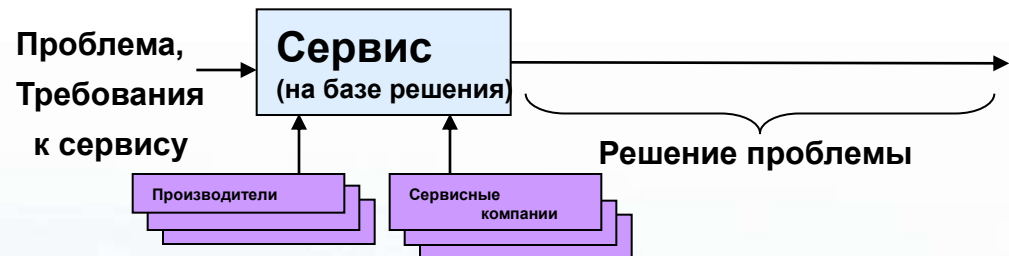
1. Продуктовый подход



2. Интеграционный подход



3. Сервисный подход



Комплексный аутсорсинг в России – итоги пятилетия



«Современный» аутсорсинг услуг



Аут(Ин)Сорсинг в России

«Раньше мы заблуждались, что идем правильным путем, теперь – что особенным»

народная мудрость

Intel Растущий бизнес – двигатель взаимных выгод

ВЕДОМОСТИ
СВЕЖИЙ НОМЕР

РЕКЛАМА: LEXUS
Лексус-измайловский район: или дороже!

РЕКЛАМА: АРЕНДА ОФИСОВ
Битва за ставку! Ваша арендная ставка – наше предложение

Главное Власть Мнения Финансы Компании Технологии Карьера Недвижимость Стиль жизни

Архив Подписка на газету Доступ к сайту Рассылка на e-mail Спецпредложения Карта Поиск

NVision интегрируется в «Ростелеком»

Совет директоров «Ростелекома» одобрил покупку 25% системного интегратора NVision, сумма сделки не превысит \$50 млн. Компания будет не только обслуживать IT-инфраструктуру оператора, но и продолжит работать на внешнем рынке

Олег Сальманов
Ведомости
23.04.2010, 73 (2591)

Об этом решении «Ведомостям» рассказал один из членов совета директоров «Ростелекома» и подтвердил первый заместитель гендиректора «Связьинвеста» (владеет 51% «Ростелекома») Александр Провоторов, также входящий в совет. Речь идет о покупке 25% дополнительного капитала компании, уточнил он.

В контакте с «ВЕДОМОСТЯМИ»

- Читайте
- Обсуждайте
- Смотрите видео
- Знакомьтесь

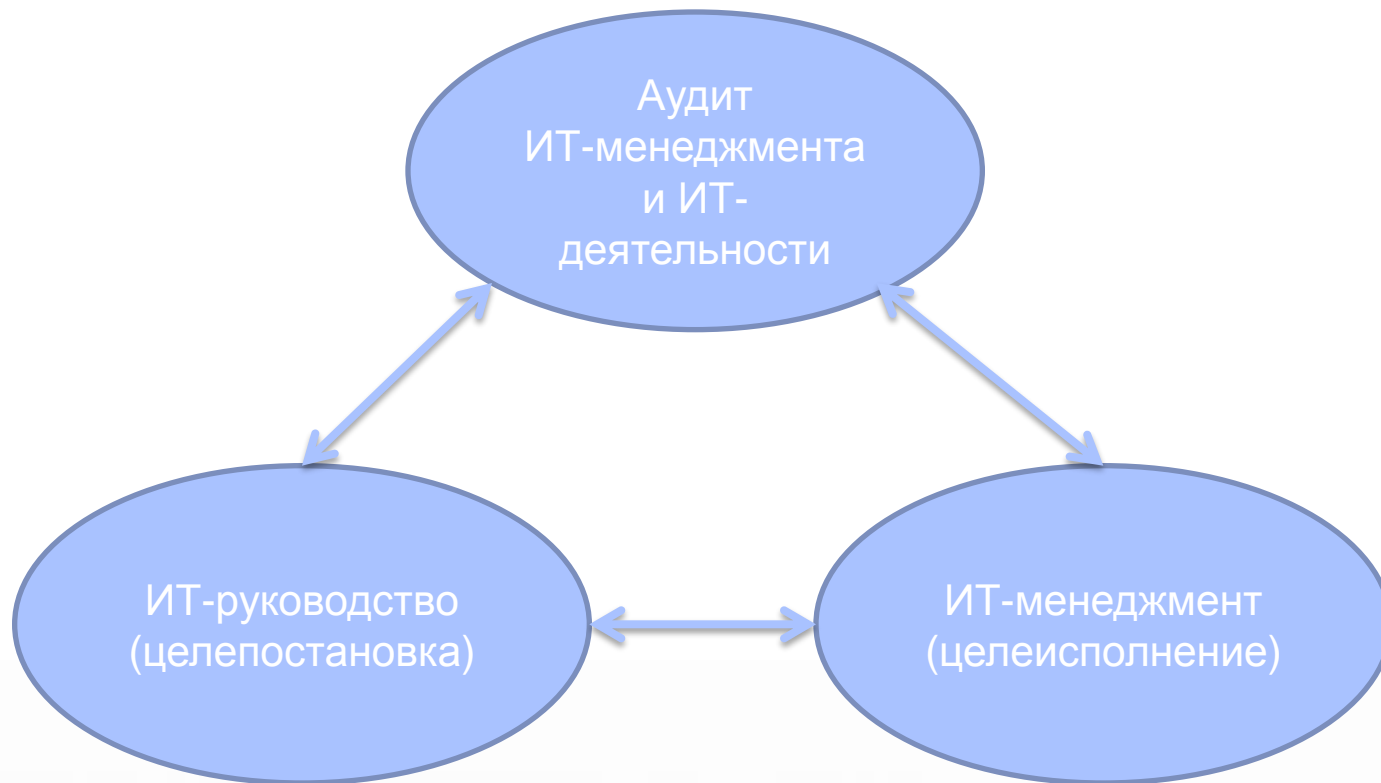
Вступить в группу

Вход в Ростелеком

Фото: М. Стулов

ВЫБОР РЕДАКТОРА

Аутсорсинг – вершина айсберга

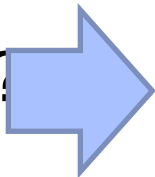
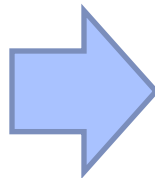


Аут(ин)Сорсинг

Сорсинг - определение источников и организация потребления внешних и внутренних ИТ-услуг

«Нет такой запутанной проблемы, которую нельзя было бы запутать еще больше»

- Что передавать?
- Как оценить надежность провайдера и управлять рисками?
- Как организовать процессы на стороне заказчика?
- Как оценить результаты?



«Самое сложное – сделать просто»

Михаил Калашников

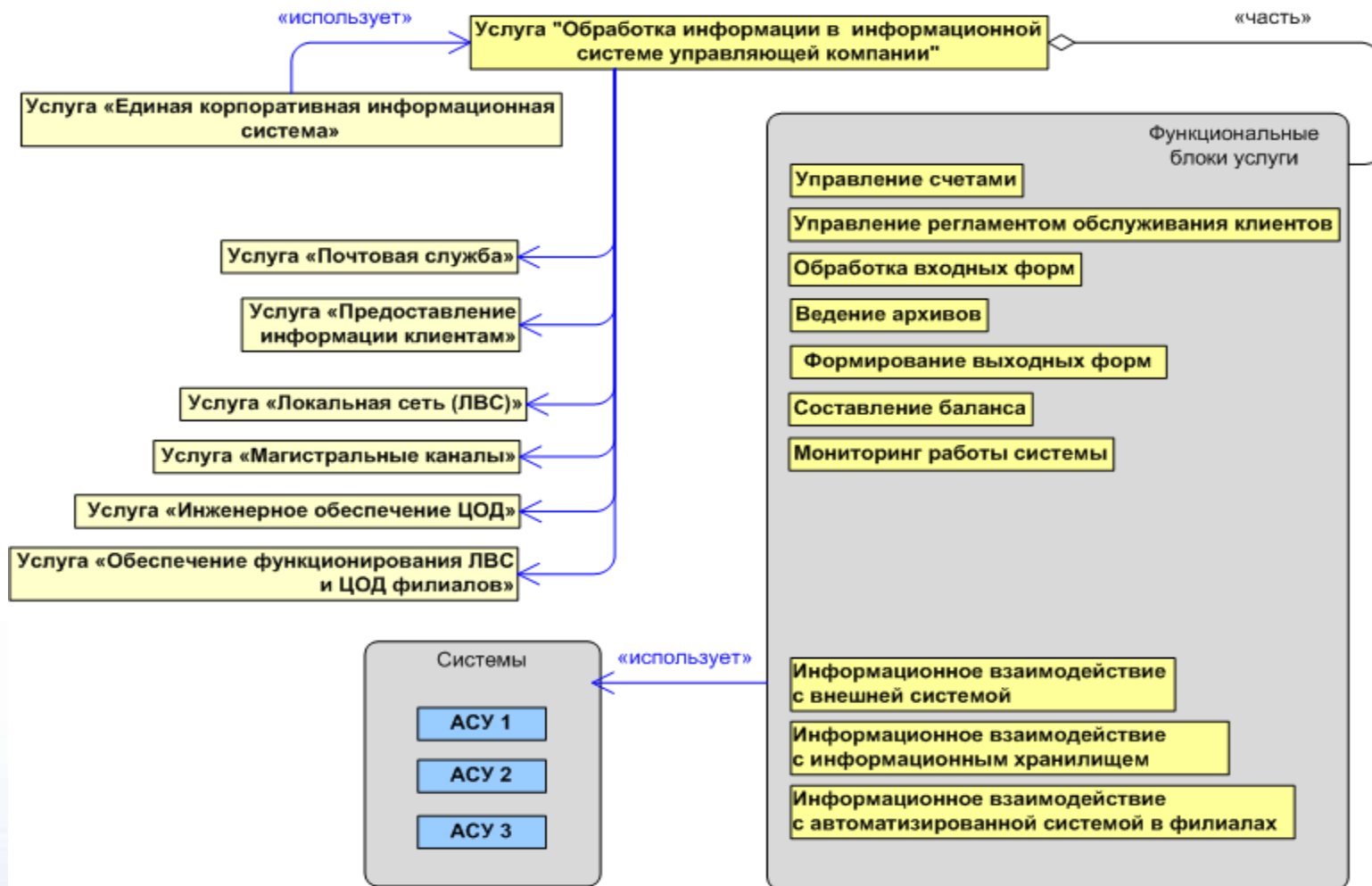
- Методики оценки критичности/ценности функций и бизнес-процессов
- Методики контроля и аудита потенциальных провайдеров
- Практичный программный инструмент по аудиту и контролю
- Правила организации процессов на стороне заказчика услуг
- Развитие правил целепостановки задач для ИТ (ИТ-руководства, IT Governance) и стандарта ISO 38500
- Обновленный стандарт ISO 20000
 - ISO 20000-2 *Guidance on implementation of service management systems*
 - ISO TR 20000-3: *Guidance on scope definition and applicability*
 - ISO TR 20000-4: *Process reference model*
 - ISO TR 20000-5: *Exemplar implementation plan*
 - ISO TR 20000-8: *Process assessment model*
- Методы оценки результативности:
 - Показатели качества процессов
 - Сбалансированные системы показателей

Аут(ин)сорсинг

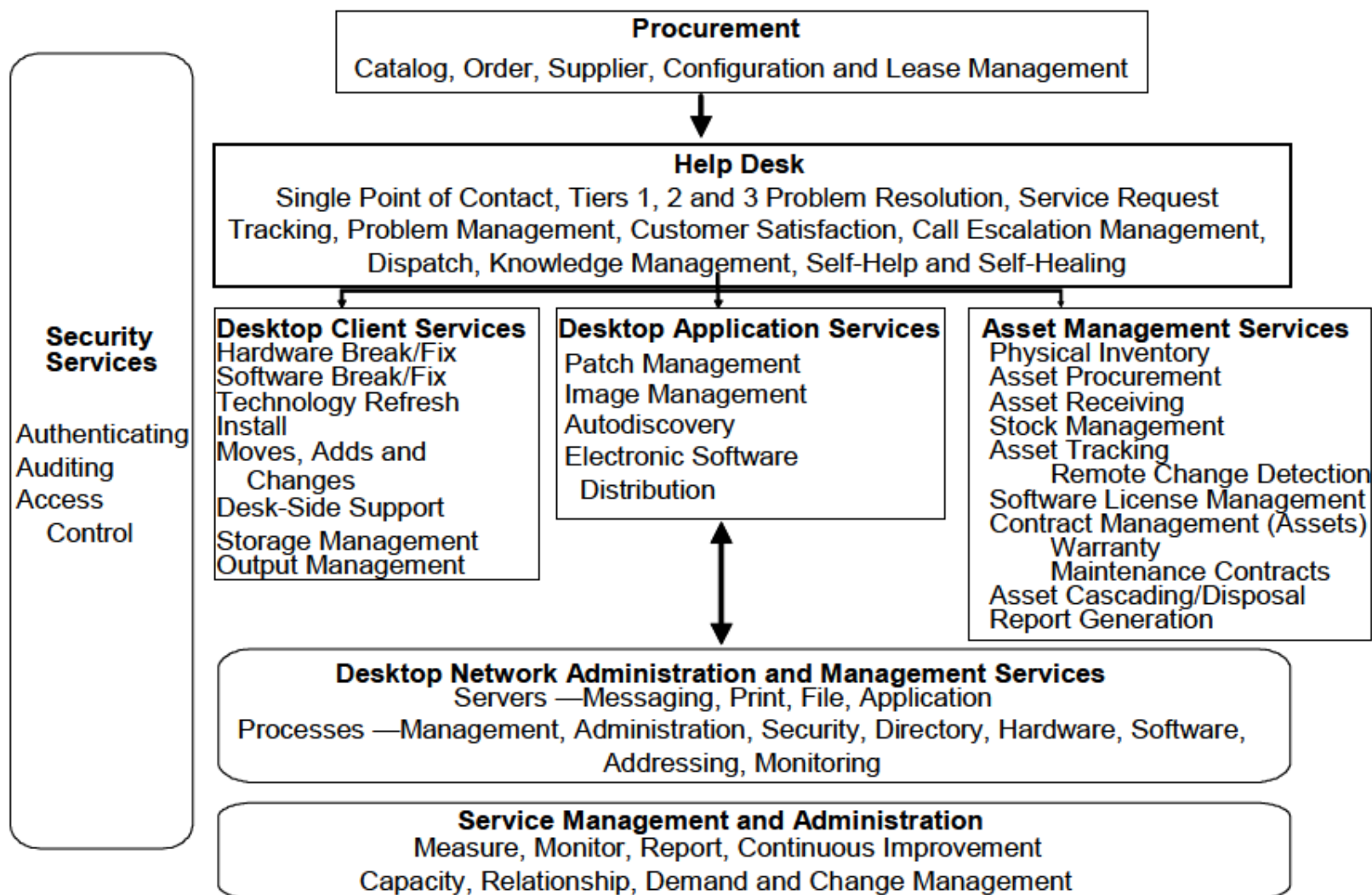


Сорсинг – наука потреблять услуги

Использование сервисно-ресурсной модели



Сервис управления настольными ПК



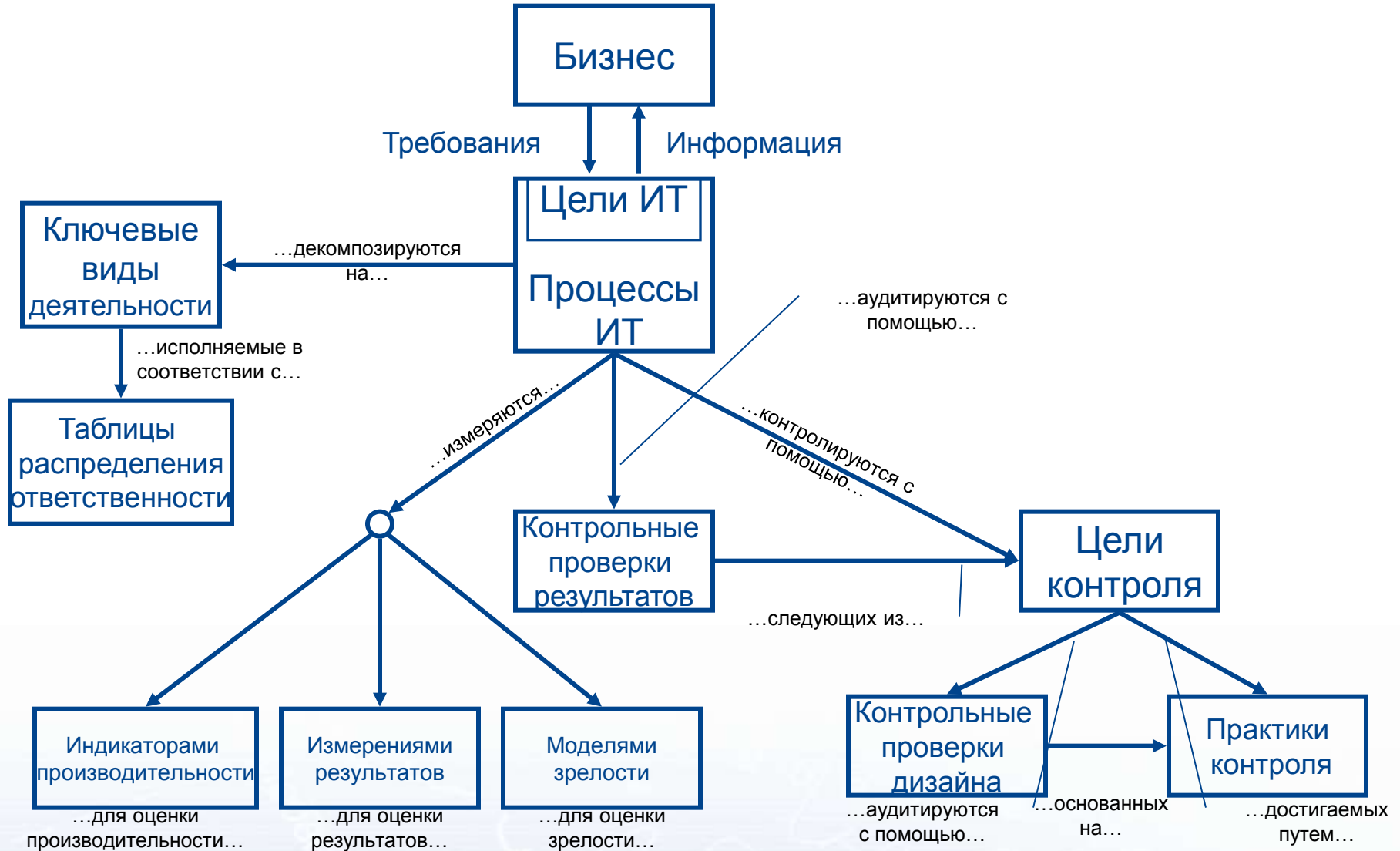
Source: Gartner (May 2005)

Концепция потребления услуг ...внешних и внутренних!



Source: Gartner (December 2007)

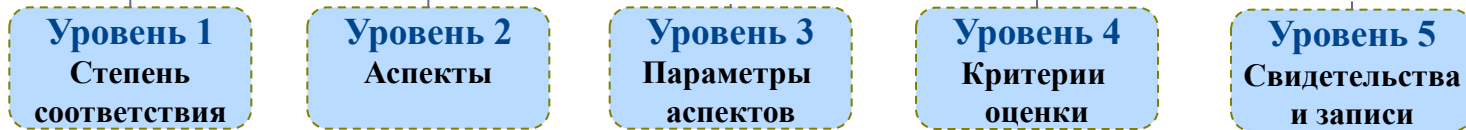
Аудит деятельности поставщиков



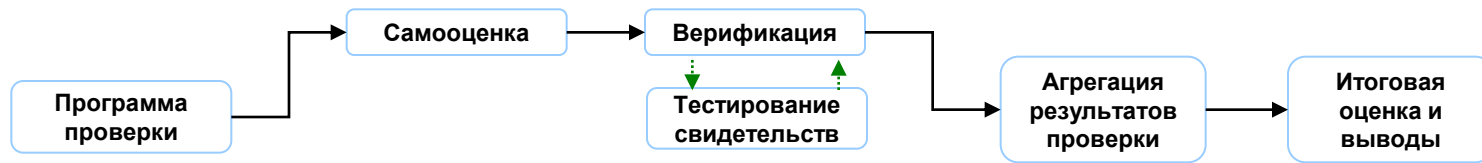
Степень соответствия – интегрированная оценка, характеризующая степень соответствия фактической процессной деятельности и ее организации установленным локальным и системным требованиям

Аспекты оценки – совокупность высокоуровневых вопросов проверки, характеризующих степень выполнения (соответствия) требований нормативных и распорядительных документов в разрезе ключевых процессных элементов

1	2	3	4	5
Руководство ДИТ, Бизнес-подразделений (Заказчиков услуг)	Владельцы процесса Руководитель региональных филиалов	Руководство региональных филиалов Менеджеры процесса	Руководители отделов региональных филиалов	Исполнители процессных ролей Эксперты

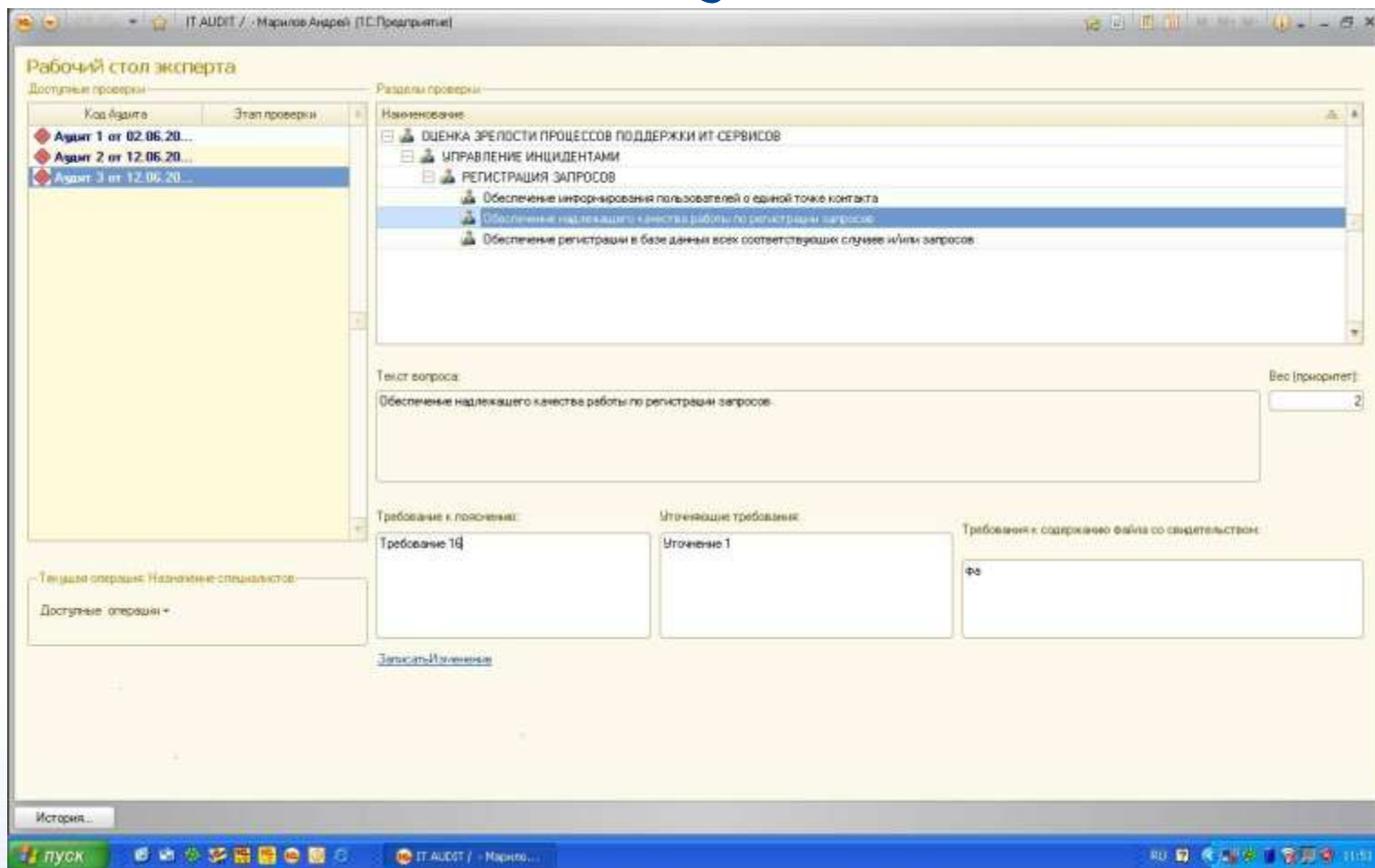


1	2	3	4	5
Оценка соответствия процессной деятельности Степень соответствия	Навыки и компетенция Аспект 1	Организация и проведение обучения Параметр 1.1 Параметр 1.2	Организация и проведение внутреннего обучения и инструктажа Критерий 1.3.1	Ведомость 1 Ведомость 2 Ведомость 3
	Деятельность	Параметр 1.3 Параметры аспекта	Критерий 1.3.2 Критерий 1.3.3 Критерий 1.3.4	Свидетельства Свидетельство 1.3.4.1 Свидетельство 1.3.4.2
	Политики и процедуры Аспект 2	Параметры аспекта Параметр 2.1 Параметры аспекта Параметр 2.2 Параметры аспекта Параметр 2.3	Критерии оценки Критерии оценки Критерии оценки	Свидетельство 1.3.4.3 Свидетельства Свидетельство 1.3.4.4 Свидетельства
	Управление и контроль	Параметры аспекта Параметр 3.1 Параметры аспекта	Критерии оценки Критерии оценки Критерии оценки	Свидетельства Свидетельства Свидетельства
	Инструментарий и автоматизация Аспект 3	Параметры аспекта Параметр 3.2 Параметры аспекта Параметр 3.3	Критерии оценки Критерии оценки Критерии оценки	Свидетельства Свидетельства Свидетельства



1	i	2	i	3	i	4	s	i	5	i
Оценка соответствия планирования, организации и реализации процессной деятельности	Навыки и компетенция	Фактический уровень компетентности		Критерии оценки		Свидетельства				
		Подбор персонала на процессные роли								
		Организация и проведение обучения								
		Контроль знаний и аттестация								
	Деятельность	Процедура 1		Критерии оценки		Свидетельства				
		Процедура 2								
		Процедура 3								
		Процедура 4								
		Процедура 5								
	Политики и процедуры	Локальная политика		Критерии оценки		Свидетельства				
		План внедрения								
		Технологические регламенты и инструкции								
		Ролевые инструкции								
	Управление и контроль	Ролевой механизм		Критерии оценки		Свидетельства				
		Интеграция в функциональную структуру								
		Интеграция с системным уровнем								
		Взаимодействие со смежными процессами								
		Мониторинг и текущий контроль								
		Измерение и анализ метрик деятельности								
		Самооценка и совершенствование процесса								
Инструментарий и автоматизация	Документация на автоматизацию процесса		Критерии оценки		Свидетельства					
	Внедрение и настройка КСА									
	Применение средств автоматизации									

Комплекс средств автоматизации «1С-Аудит»



Подрядчики



vs.

Сервис-провайдеры



Предложения компании IT Expert в области управления поставщиками

Курсы

- Обзорные
- Методологические
- Практические
- Мастер-классы

Средства автоматизации

- Аудита
- Контроля поставщиков

Консалтинг и услуги

- Формирование системы контроля
- Оптимизация взаимоотношений
- Аудит деятельности поставщиков

*«Прогресс – не вопрос скорости,
а вопрос направления»*