



OUTSOURCING

Что такое аутсорсинг?

ПОЛИКОМ ПАО
Просто работаем

Алексей Соболев
технический директор
тел: + 7 (812) 325 84 00
e-mail: asobolev@polikom.ru



Это модное слово «аутсорсинг»...

Что это?

«**Outsourcing**» = «удаленный источник»
привлечение ресурсов извне

Аутсорсинг

передача стороннему подрядчику некоторых бизнес-функций или частей бизнес-процесса компании

ИТ-аутсорсинг

передача предприятием части функций по управлению и поддержке собственных информационных ресурсов внешней фирме

Аутсорсинг начался с ИТ!

Причины для компании

Основные

Желание сосредоточиться на основных видах деятельности

Необходимость в повышении качества обслуживания

Специализация поставщика

Постоянное совершенствование => сохранение конкурентоспособности

Возможность использовать наработки поставщика, сделанные в других проектах

Необходимость в снижении и контроле затрат

Дополнительные

Единственно возможный способ внедрения (ограничение по срокам)

Хроническая нехватка ИТ-персонала

Ограничения на штат

Количество персонала

Фонд заработной платы (бюджетные организации)

Требование свыше (головная компания, госучреждения)

Причины для ИТ-менеджера

Снижение рисков



Большой опыт подобных проектов

Гарантии и ответственность фирмы лучше зависимости от одного сотрудника

Разделение ответственности

Решение управленческих проблем

Кошмар ИТ-менеджера



Куча текущей работы

Необходимость внедрения новых технологий и сервисов

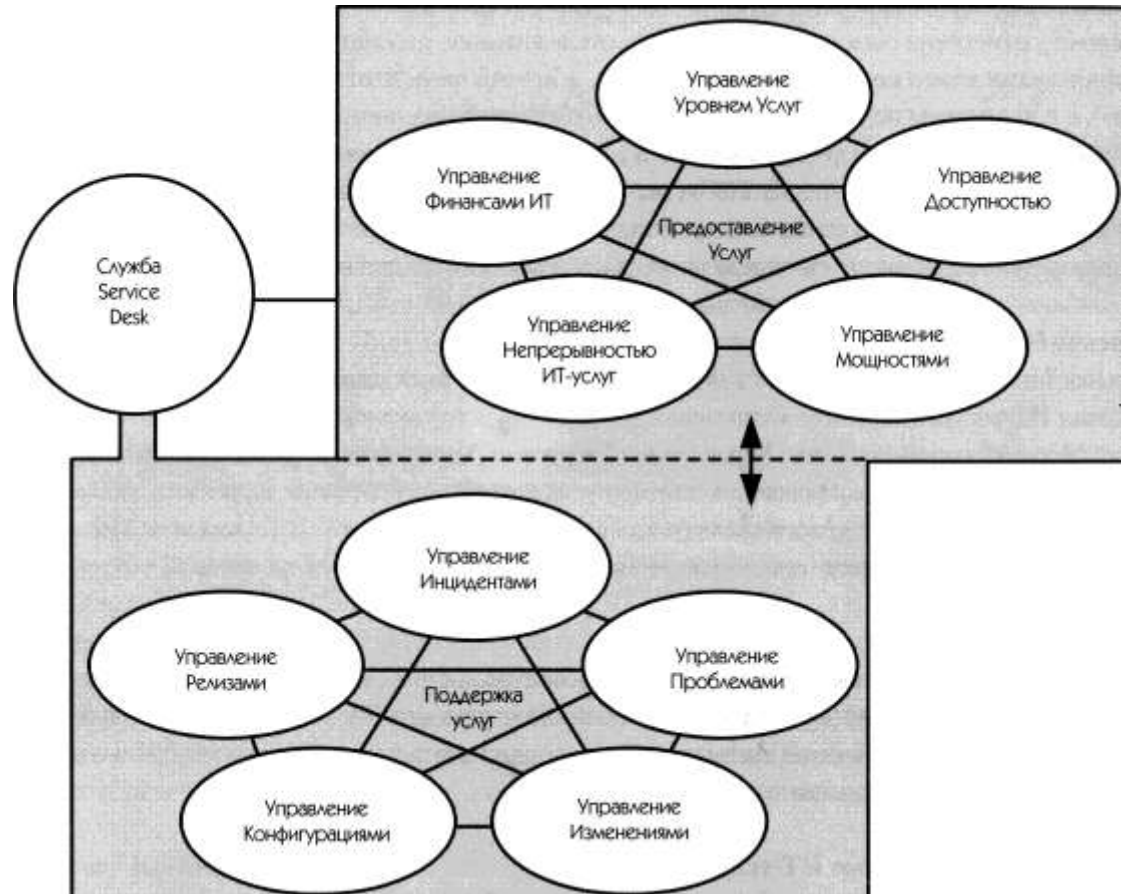
Уход ключевых сотрудников

Все это одновременно!!!

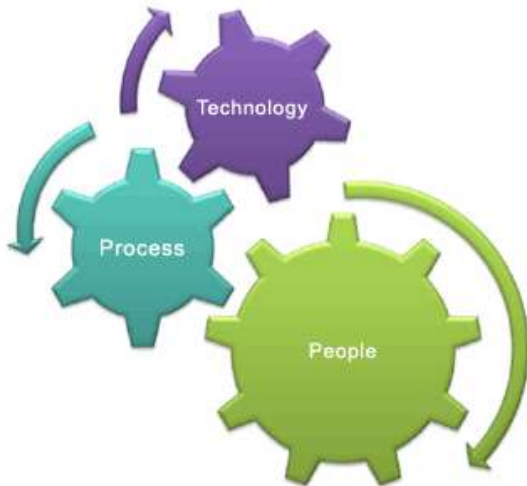
Управление сервисом – процессный подход ITIL

- Библиотека передового опыта применения ИТ (IT Infrastructure Library)
- Развитие идей ISO 9000 для ИТ
- В основе - процессный подход
- Существует с 80-х годов прошлого века

Два базовых тома



Оргструктура



Сервисный отдел

- Служба сервис-деск
- Инженеры по ИТ-технологиям

Проектные подразделения

- Сетевой отдел
- Отдел системной интеграции
- Отдел прикладных решений

Подрядчики

- Поликом Сервис
- Внешние подрядчики



Необходимые условия качественного
исполнения договора аутсорсинга

ПОЛИКОМ ПРФ

Просто работаем



Четкое понимание параметров и состава сервиса

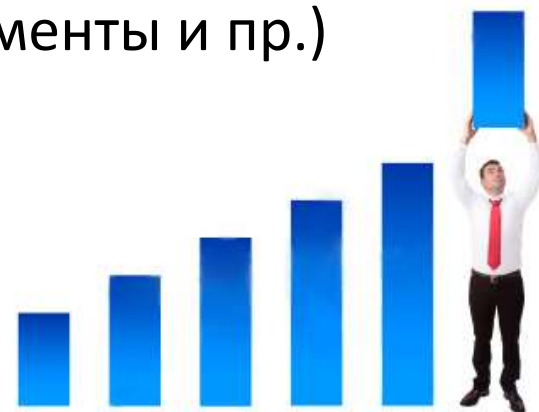
- Вовлеченные пользователи
- Параметры качества:
сроки реакции, сроки восстановления (допустимый простой)
- Состав обслуживаемого оборудования
Рабочие станции, серверы, сетевое оборудование, инженерное оборудование, технологическое оборудование или его ИТ-обвязка
- Понимание связи сроков восстановления и особенностей резервирования





Наличие опыта

- Процессы
- Специалисты в этой и смежной областях
- Сеть подрядчиков и опыт генподряда
- Инфраструктура (*сервис-деск, телефония, транспорт, закупка, отгрузка*)
- Наличие ЗИПа и процедур управления им
- Наличие оборудования (стенды, инструменты и пр.)
- База знаний
- Договор и SLA



Договор

- Совместный труд
- SLA – четкое описание параметров обслуживания
- Метрики качества
- На производстве – простои
- Бонусы и штрафные санкции





Пример. Ижорский трубный завод

Что обслуживаем

С 2007 года

- Компьютерное оборудование
- ИБП
- Оргтехника
- Сеть АБК

С 2009 года

- Информационные системы OEBS, QAS

С 2012 года

- Технологическое видеонаблюдение
- ПГС
- Цеховые сети Profibus

С 2014 года

- Системы вентиляции и кондиционирования АБК и цеха

ИТЗ. Как обслуживаем

Единая точка входа

- Тел номер 888
- help@itz.severstal.com

Две бригады на объекте

- ИТ специалисты – круглосуточно
- Специалисты по ВиК 8*5 + аварийные заявки круглосуточно

Проектные отделы

- Сетевой
- ОСИ

Подрядчики

- ПГС
- Оргтехника



ИТЗ. Выгоды для заказчика



Снижение затрат

- Персонал
- Управление



Единая ответственность

Высокая оперативность
в решении инцидентов