

Аутсорсинг ИТ: взгляд изнутри



И. Прибытков
руководитель
Киевского филиала
ООО «Арт-мастер»

Главный мотив ИТ-аутсорсинга — получить ИТ-услуги необходимого качества, заплатив за них меньше, чем при использовании внутренних ресурсов. В статье рассмотрены основные моменты, на которые следует обратить внимание при выборе компании, предоставляющей услуги аутсорсинга в области ИТ.

Для начала несколько слов о том, что же такое аутсорсинг. Аутсорсинг (от английского out — внешний, source — источник) означает «заимствование ресурсов извне». В настоящее время это можно интерпретировать как передачу организацией своих бизнес-процессов или производственных функций на обслуживание другой компании, специализирующейся в соответствующей области. Другими словами, аутсорсинг — это выполнение посторонней организацией определенных задач или процессов, обычно не являющихся профильными для бизнеса компании, но, тем не менее, необходимых для ее полноценного функционирования.

Это позволяет оптимизировать работу предприятий за счет сосредоточения усилий на основном предмете деятельности и передачи непрофильных функций и корпоративных ролей внешним специализированным компаниям. Так, на ИТ-аутсорсинг обычно передаются функции по профессиональной поддержке бесперебойной работы отдельных систем и инфраструктуры на условиях длительного контракта (не менее одного года).

ДВА ВИДА АУТСОРСИНГА

Аутсорсинг условно делят на два вида: производственный аутсорсинг и аутсорсинг бизнес-процессов.

Производственный аутсорсинг предполагает передачу сторонней компании части производственных процессов (или даже всего цикла производства). Кроме того, возможен вариант продажи части своих подразделений другим компаниям и дальнейшее взаимодействие с ними уже в рамках аутсорсинга. Данные ведущих украинских исследовательских центров показали, что уже в 2005 году часть промышленных компаний передали на аутсорсинг хотя бы один компонент своего производственного процесса.

Производственный аутсорсинг позволяет компании, во-первых, сосредоточиться на разработке новых продуктов и услуг, что важно в условиях стремительно изменяющихся технологий и спроса для обеспечения конкурентного преимущества; во-вторых, увеличить гибкость производства: на небольших заводах проще заниматься перестройкой производственного процесса и диверсифицировать выпускаемую продукцию и, наконец, использовать

дополнительные преимущества от ведения бизнеса на рынках с дешевой рабочей силой.

Аутсорсинг бизнес-процессов означает передачу сторонней организации отдельных бизнес-процессов, которые не являются для компании основными, бизнес-образующими. Из их числа на аутсорсинг могут быть переданы процессы управления персоналом, бухгалтерский учет, маркетинг, реклама, логистика и, конечно же, ИТ-инфраструктура.

Разобравшись с понятием аутсорсинг, перейдем к более детальному его анализу в области ИТ.

МОТИВЫ ИТ-АУТСОРСИНГА

Кто же является основным заказчиком данной услуги?

Как правило, это компании, потребности которых в области ИТ-инфраструктуры достаточно высоки, но в их штате нет и (не планируется) наличия высококвалифицированных ИТ-специалистов. Такая ситуация возможна в тех случаях, когда сложные ИТ-задачи носят преимущественно разовый характер и в дальнейшем компания будет нуждаться лишь в дистанционном консалтинге по поддержке уже функционирующих программных и аппаратных комплексов. Также заказчиками подобных услуг являются компании, которые не планируют заниматься непрофильным бизнесом по организации собственной ИТ-инфраструктуры и готовы передать весь комплекс задач стороннему подрядчику.

Можно сказать, что главный мотив аутсорсинга — получить ИТ-услуги необходимого качества, заплатив за них меньше, чем при использовании внутренних ресурсов. Об аутсорсинге следует говорить в том случае, когда подрядчик выполняет регулярные действия, направленные на получение результатов, необходимых заказчику. Причем для реализации этих процессов требуется постоянное взаимодействие между подрядчиком и заказчиком с учетом необходимости совершенствования процесса под конкретного заказчика.

Таким образом, можно утверждать, что компания использует аутсорсинг, если имеет место постоянное наличие процесса, который отдается подрядчику на исполнение, причем данный процесс взаимосвязан с основными бизнес-процессами заказчика.

ПРЕИМУЩЕСТВА И НЕДОСТАТКИ ИТ-АУТСОРСИНГА

При передаче процесса на аутсорсинг можно достигнуть следующих преимуществ:

- ❖ получение услуг более высокого уровня;
- ❖ сокращение затрат на ИТ-инфраструктуру;

- ❖ передача и минимизация операционных рисков по процессу;
- ❖ привлечение внешних инвестиций под определенные задачи;
- ❖ возможность концентрации на основных бизнес-процессах.

Все это достижимо, если есть понимание того, что аутсорсером надо управлять на всех стадиях жизненного цикла процесса.

Фактически при аутсорсинге ввне отдается процесс, неразрывно встроенный в основную бизнес. И чтобы этот процесс эффективно работал, необходимо создать, регламентировать и контролировать все взаимосвязи между бизнес-процессами самой компании и ее подрядчиков-аутсорсеров.

Однако практика показывает, что применение ИТ-аутсорсинга не всегда позволяет достичь целевых преимуществ. В качестве недостатка данного подхода можно отметить то, что полностью «вывести» все ИТ-процессы все равно не получится, поскольку в компании заказчика услуг так или иначе должны быть определены сотрудники, обеспечивающие контроль качества работы подрядной организации.

КАЧЕСТВА ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

Рассмотрим, какими основными качествами должна обладать компания, предоставляющая услуги аутсорсинга в области ИТ.

Например, есть крупный заказчик, у которого представительства находятся в каждой области Украины и полностью отсутствуют ИТ специалисты. Что должна обеспечить аутсорсинговая компания?

Первое. Это должна быть компания, которая уверенно держится на рынке ИТ и предоставляет услугу аутсорсинга не первый день, имея опыт и наработанные схемы предоставления данной услуги.

Второе. В компании должен быть отдел (назовем его аналитическим отделом), который сможет реализовать гибкий подход к клиенту, помочь ему в выборе предоставляемых услуг, объяснить на «языке пользователя», как будут реализовываться поставленные им задачи, четко сформулировать задачу своему ИТ-отделу.

Третье. В компании должен быть хорошо организованный колл-центр, укомплектованный специалистами, способными не только принять и оформить заявку на обслуживание, но и обладающими достаточными знаниями для консультирования клиента (по возможности решения проблемы), четкой и детализированной передачи заявки в ИТ-отдел.

Четвертое. На сотрудников ИТ-отдела ложится самая трудоемкая задача — техническая

реализация необходимых мероприятий. Люди, работающие в этом отделе, становятся для клиента лицом компании. Поэтому они должны быть не «просто админами», а квалифицированными специалистами, способными не только выполнить задание качественно и в срок, но и на доступном для клиента языке ответить на поставленные им вопросы, помочь разобраться в возникших проблемах, обучить при необходимости пользователя, наконец, просто поддержать разговор. Ведь если клиент поймет, что сам исполнитель заинтересован в скорейшем решении проблем и предотвращении их в дальнейшем, то это будет способствовать положительным рекомендациям и отзывам, что, в свою очередь, позволит увеличить количество клиентов. Специалисты ИТ-отдела должны постоянно проходить обучение в новых для себя направлениях и тестирование, чтобы проверить достаточность знаний для выполнения поставленных задач.

Можно резюмировать, что грамотный подбор специалистов в ИТ-отдел — это 75% успеха компании в ее продвижении на рынке аутсорсинга. Их работа должна говорить сама за себя.

Пятое. В компании должна быть внедрена система, позволяющая четко фиксировать заявки на обслуживание, приходящие от клиента, контролировать процесс их выполнения, проводить мониторинг степени загруженности ИТ-отдела. Данная система должна иметь возможность в любой момент предоставить клиенту информацию, на какой стадии выполнения находится его запрос, кто является ответственным за выполнение, сроки выполнения задачи.

Шестое. Наличие в компании филиалов во всех областях Украины. Это позволит работать с крупными клиентами и привлекать новых по всей территории Украины.

Если компания отвечает всем вышесказанным требованиям, можно с твердой уверенностью сказать, что она станет одним из лидеров в сфере предоставления услуг ИТ-аутсорсинга.

Компания «Арт-мастер» более семи лет занимает лидирующие позиции на ИТ-рынке Украины. Кроме ИТ-аутсорсинга она предоставляет услуги в таких направлениях, как продажа лицензионного программного оборудования, техническо-технологическая поддержка, защита информации, разработка ГИС-решений и программного обеспечения, услуги электронной цифровой подписи, обучение в сфере ИТ. Компания представлена 25 филиалами во всех регионах Украины и АР Крым

Илья Прибытков

www.seti.com.ua

СЕТИ

И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Журнал для специалистов в области связи



10

**НОМЕРОВ В ГОД
ПОДПИСНОЙ ИНДЕКС
40661**

**В каждом номере
аналитические и обзорные
материалы отечественного
рынка сетевого
и телекоммуникационного
оборудования**

Адрес редакции:
04080, Киев, ул. Фрунзе 40
телефоны: +38 (044) 425-92-41;
425-92-42; 425-92-43;
425-92-44; 425-92-45 (46-48):

КОНСАЛТИНГ