

A woman in a white business suit is running on a path made of white, rectangular blocks that recede into the distance. The background is a plain, light-colored wall.

## Jak dobrze przygotować proces outsourcingu w przedsiębiorstwie?

**Bogdan Lata, Asseco Systems**

**Miedzeszyn, 25 września 2009 r.**

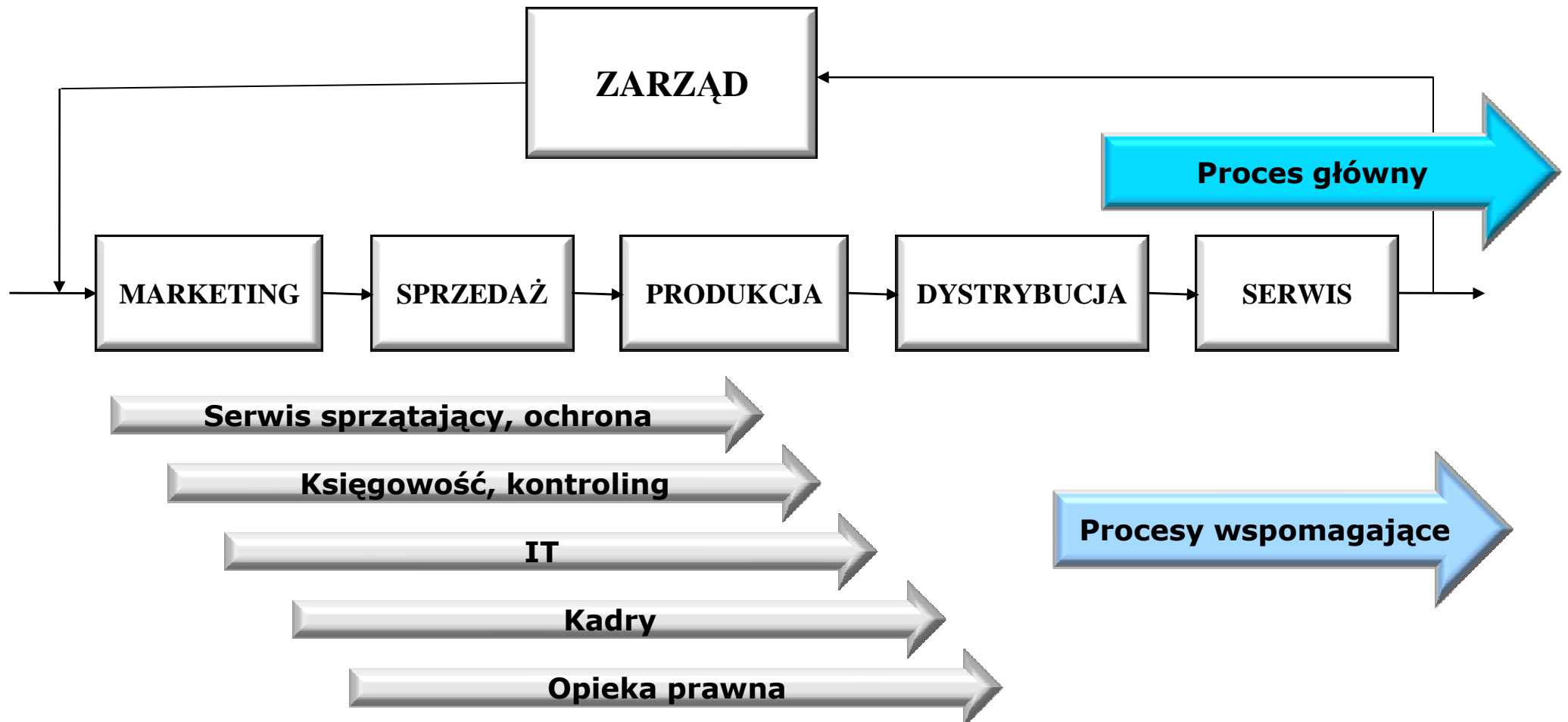


## Pojęcia używane w prezentacji

- **SLA (ang. *Service Level Agreement*)** – umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego poziomu jakości usług informatycznych poprzez stały cykl obejmujący: uzgodnienia, monitorowanie parametrów zdefiniowanych usług IT, raportowanie, przegląd wyników
- **IMAC (ang. *Install/Move/Add/Change*)** – standardowa usługa informatyczna, np. instalacja komputera w nowym miejscu, podłączenie dysków sieciowych i drukarek czy konfiguracja dodatkowego oprogramowania lub sprzętu
- **Analiza SWOT (ang. *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)** – analiza mocnych i słabych stron projektu, jego szans i zagrożeń

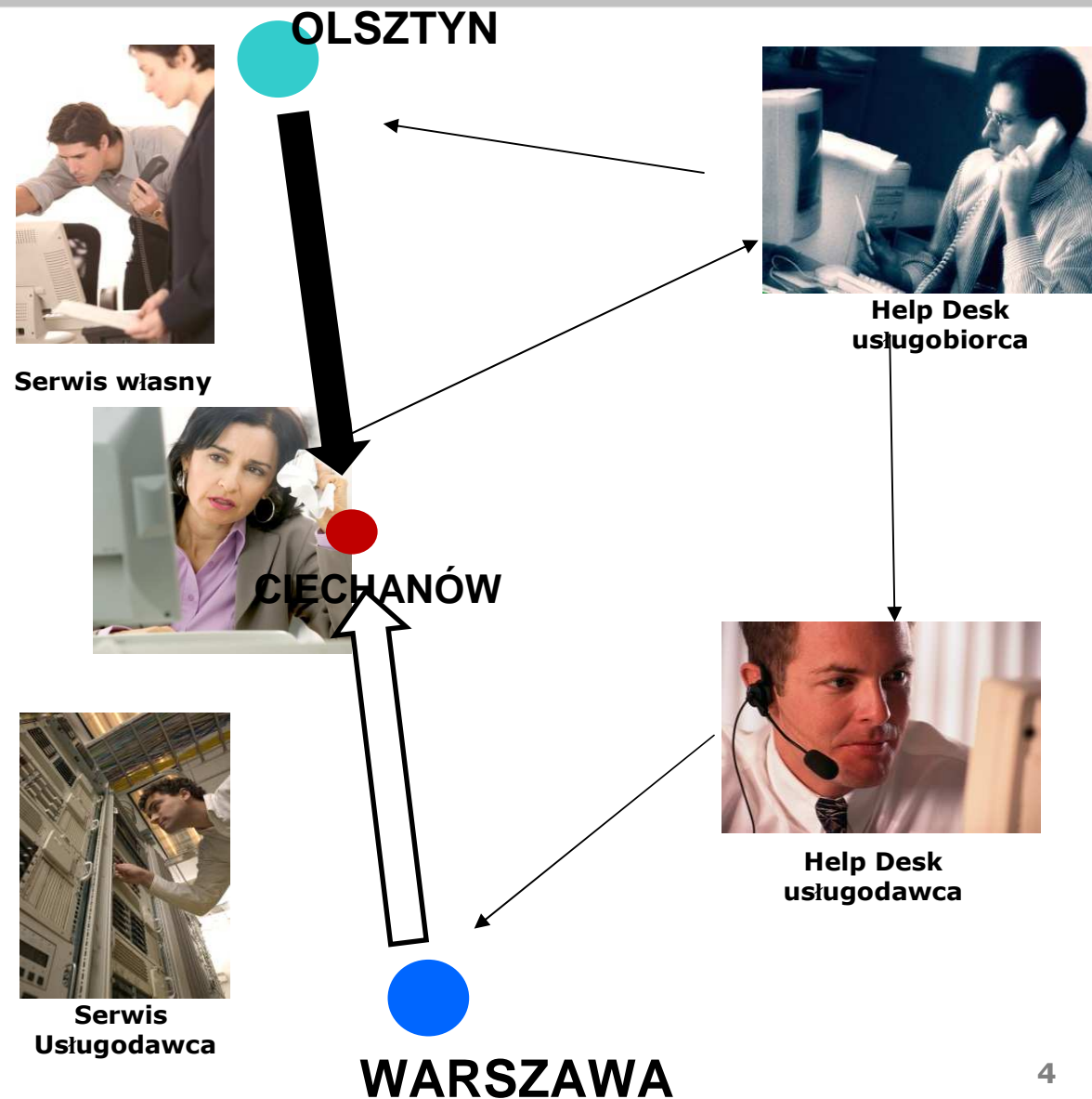


## Procesy w przedsiębiorstwie





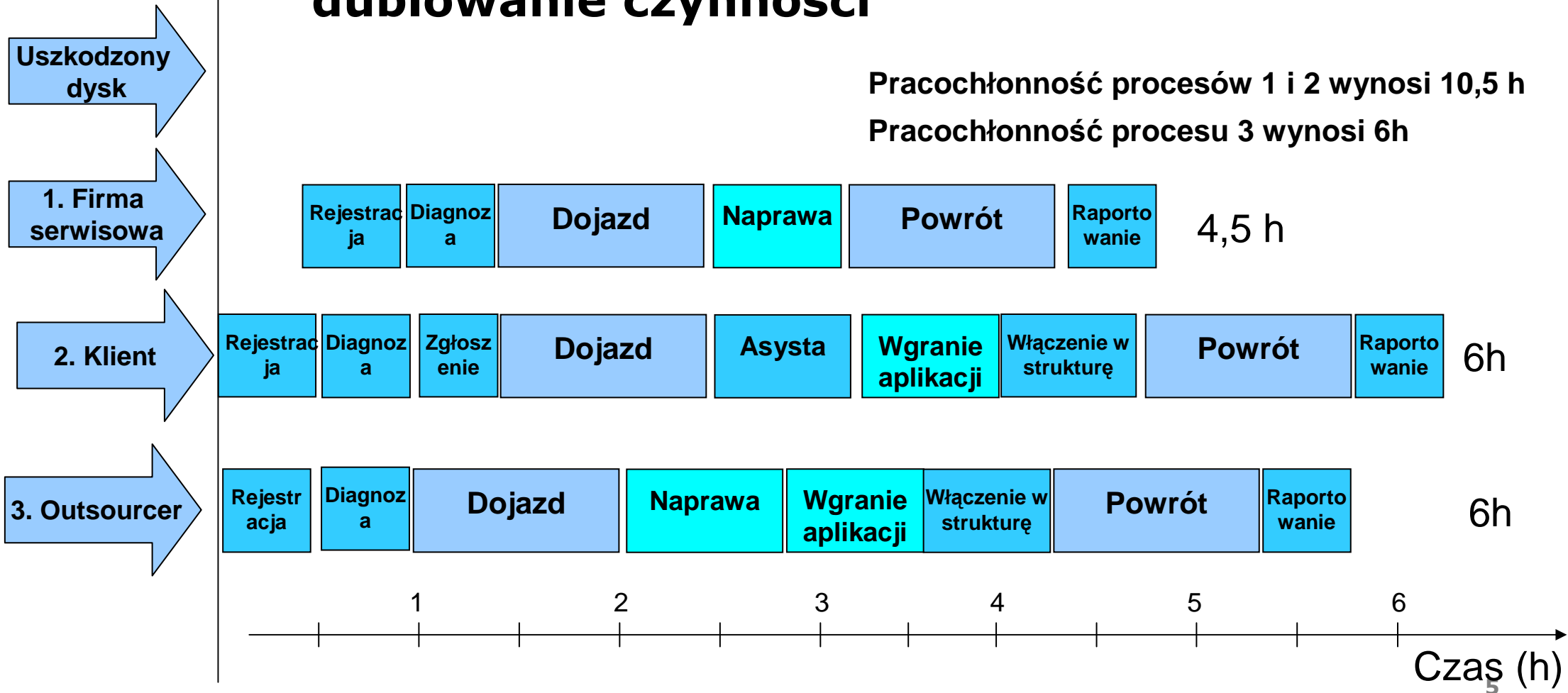
# Przykładowy proces: awaria w Ciechanowie





## Outsourcing eliminuje dublowanie czynności

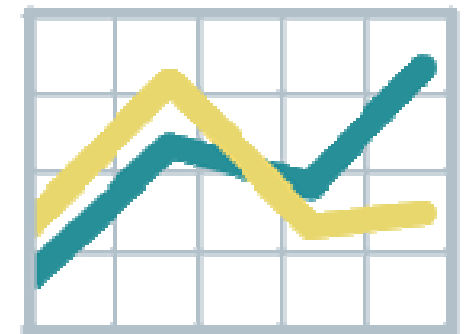
Pracochłonność procesów 1 i 2 wynosi 10,5 h  
Pracochłonność procesu 3 wynosi 6h





## Zalety outsourcingu

- Usługodawca skupia swoje działania na procesie głównym, nie rozpraszają go procesy pomocnicze
- Outsourcer realizuje na rzecz usługodawcy usługi, stanowiące jego proces główny – czyli robi to, co najlepiej potrafi
- Lepiej egzekwowalny poziom usług (SLA)
- Outsourcer może skuteczniej optymalizować proces
- Proces jest lepiej udokumentowany, tańszy, bardziej profesjonalny, elastyczny i odporny na zmiany





## Od czego zacząć?

- **Ustalić stopień własnej determinacji**
- **Jakie cele chcę osiągnąć?**
  - **skupienie działalności na procesie głównym**
  - **obniżenie kosztów**
  - **zapewnienie pracownikom dobrych warunków pracy u nowego pracodawcy**
  - **zmianę struktury kosztów osobowych, wydziałowych, inwestycyjnych, bieżących, środków trwałych**
  - **poprawienie warunków SLA**
  - **zwiększenie poziomu technologicznego procesu**
  - **zwiększenie bezpieczeństwa procesu**
  - **uelastycznienie procesu – przygotowanie na zmiany**





## Które procesy chcę wyoutsourcować?

**Data Center**

**Komunikacja**

**Użytkownik**



**OPROGRAMOWANIE APLIKACYJNE**

**OPROGRAMOWANIE NARZĘDZIOWE**

**SYSTEMY WSPOMAGAJĄCE**

**SERWIS**

**IMAC**

**ADMINISTRACJA**

**OPROGRAMOWANIE SYSTEMOWE**

**INFRASTRUKTURA SPRZĘT**





**Serwowanie**

**Wsparcie  
szkoleniowe**

**Serwowanie**

**Wdrożenie  
rozwiązania**

**aplikacji**

**przetwarzania**

**Instalacja  
aplikacji**

**Serwis Data  
Center**

**Serwis aplikacji**

**Serwis PC**

**Serwis peryferii**

**Wydruk**

**Serwis  
LAN / WAN**

**HELP DESK  
I**

**HELP DESK II**

**Serwis  
okablowania**

**Zdalne  
Zarządzanie**

**Usługi  
IMAC**

**Dzierżawa  
sprzętu**

**Zarządzanie projektem**

**Dostawy sprzętu**

**Monitoring**



## **Jak obecnie realizuję procesy?**

### **Jakie są ich parametry?**

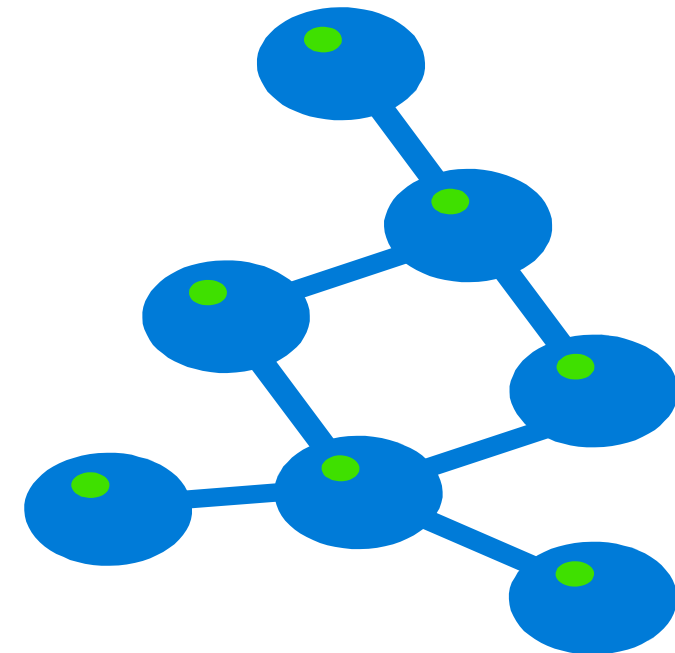
- Analiza SWAT realizowanego modelu procesów
- Jakie są aktualne koszty realizacyjne?
  - płacowe
  - wydziałowe
  - inwestycyjne
  - eksploatacyjne
  - koszty ogólnego zarządu
- Jakie jest obecnie SLA?
- Czy możliwe jest osiągnięcie założonego celu innymi metodami niż outsourcing?





## Planowany model działania

- Czy i jak zmienić inne procesy przedsiębiorstwa, aby zoptymalizować te outsourcowane?
- Analiza SWAT i analiza bezpieczeństwa przyszłego modelu realizacyjnego
- Jak będą kształtowały się jego koszty?
  - płacowe
  - wydziałowe
  - inwestycyjne
  - eksploatacyjne
  - ogólnego zarządu
- Jakie powinno być SLA?





## Katalog usług

USŁUGA	ZAKRES	Czas realizacji usługi	Okno serwisowe	Szacowana liczba usług rocznie
instalacja nowej stacji PC / Laptopa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rozpakowanie</li> <li>- podłączenie na wskazanym stanowisku pracy jednostki oraz monitora</li> <li>- krosowanie do sieci</li> <li>- odtworzenie systemu z obrazu</li> <li>- weryfikacja poprawności działania po odtworzeniu systemu, weryfikacja sieci</li> <li>- konfiguracja (m.in. zmiana SID, zmiana nazwy według standardu)</li> <li>- dodanie do domeny</li> <li>- weryfikacja poprawności działania</li> <li>- powiadomienie HD o zainstalowanym urządzeniu</li> <li>- demonstracja działania użytkownikowi</li> <li>- spis danych oraz przygotowanie stosownych protokołów</li> <li>- uporządkowanie stanowiska pracy (m.in. wyrzucenie zbędnych kartonów)</li> </ul>	4 dni	8:00 - 19:00	1350
przeniesienie PC/Laptopa w tej samej lokalizacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwentaryzacja urządzenia</li> <li>- demontaż urządzenia</li> <li>- przeniesienie urządzenia na nowe stanowisko pracy w obrębie budynku</li> <li>- podłączenie urządzenia na nowym stanowisku</li> <li>- weryfikacja poprawności działania</li> </ul>	4 dni	8:00 - 19:00	140
przeniesienie PC/Laptopa pomiędzy lokalizacjami w tym samym mieście	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwentaryzacja urządzenia</li> <li>- demontaż urządzenia</li> <li>- przeniesienie urządzenia na nowe stanowisko pracy w obrębie budynku</li> <li>- podłączenie urządzenia na nowym stanowisku</li> <li>- weryfikacja poprawności działania</li> </ul>	4 dni	8:00 - 19:00	240
przeniesienie PC/Laptopa pomiędzy lokalizacjami w innym mieście	<ul style="list-style-type: none"> <li>- inwentaryzacja urządzenia</li> <li>- demontaż urządzenia</li> <li>- przeniesienie urządzenia na nowe stanowisko pracy w obrębie budynku</li> <li>- podłączenie urządzenia na nowym stanowisku</li> <li>- weryfikacja poprawności działania</li> </ul>	4 dni	8:00 - 19:00	120
Dojazd	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dojazd i powrót z placówki, w celu realizacji dowolnej usługi IMACD</li> </ul>		8:00 - 19:00	2500



## Katalog usług cd.

Urządzenie	Czas reakcji na zgłoszenie	Czas naprawy	Okno serwisowe	Ilość urządzeń
Stacja PC	2 godziny	NBD	8:00-18:00	7600
Laptop	4 godziny	NBD	8:00-18:00	1800
Drukarka laserowa	4 godziny	2 dni	8:00-18:00	2400
Drukarka igłowa	4 godziny	2 dni	8:00-18:00	160
Urządzenie wielofunkcyjne	4 godziny	2 dni	8:00-18:00	490
Monitor	2 godziny	NBD	8:00-18:00	7900
Skaner	4 godziny	2 dni	8:00-18:00	252
Telefon	4 godziny	2 dni	8:00-18:00	7600
Switch	2 godziny	4 godziny	7 na 24	812
Router	2 godziny	4 godziny	7 na 24	419
Serwer	2 godziny	4 godziny	7 na 24	653



## Model finansowy

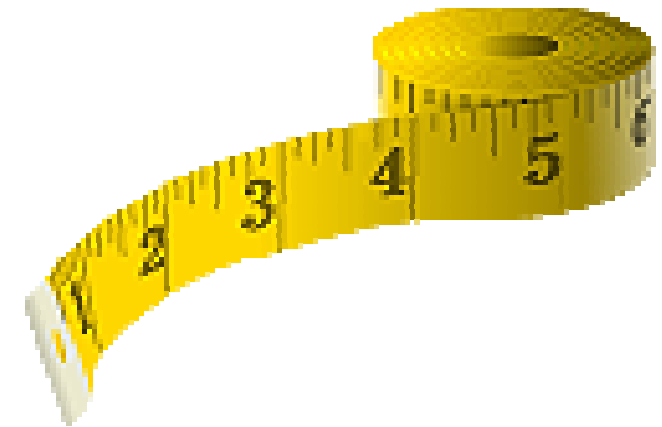


- Opłaty ryczałtowe
- Opłaty „za incydent”
- Opłaty mieszane: abonament (z założoną liczbą usług) + opłata za incydent poza abonamentem
- Opłaty mieszane: ryczałt (np. za serwis) + opłata za incydent
- Opłaty dzierżawne
- Opłaty „za wydruk”
- Opłata mieszana: dzierżawa + „za wydruk”



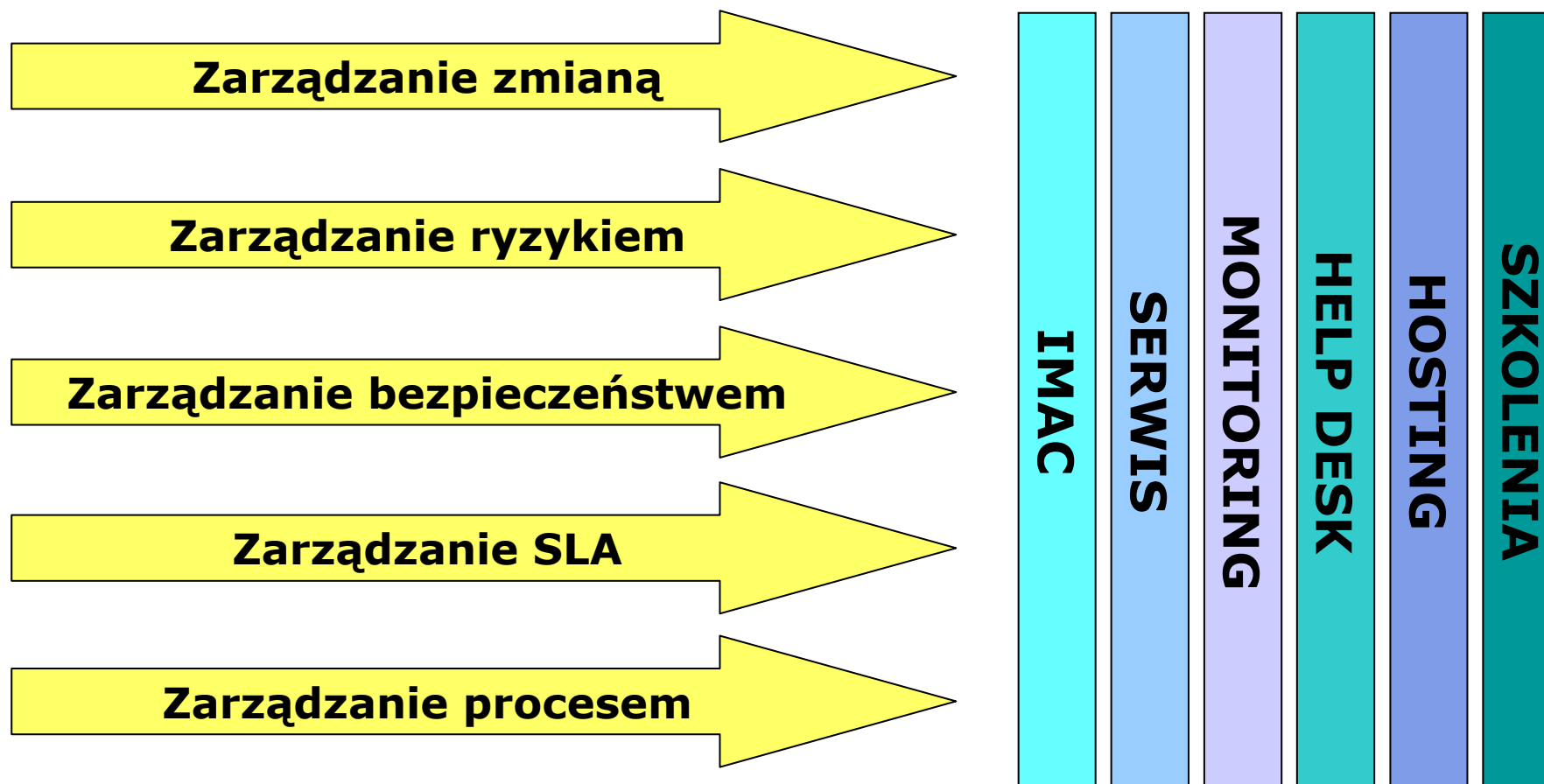
## Model SLA

- **Możliwie prosty, mierzalny i skuteczny:**
  - czas naprawy
  - czas dostawy
  - czas reakcji
  - terminowość realizacyjna
  - dostępność infrastruktury
  - poziom zadowolenia
- Automatyczny pomiar za pomocą narzędzi HD
- SLA wpisane projekt





## Model projektowy



**ORGANIZACJA PROCEDURY NARZĘDZIA**





## Model prawny



- Odpowiedzialność kontraktowa z tytułu:
  - zachowania SLA
  - zachowania procedur
  - bezpieczeństwa danych
  - ochrony tajemnicy Klienta
  - braku ubezpieczenia kontraktu
  - kwalifikacji personelu
- Odpowiedzialność za straty rzeczywiste
- Odpowiedzialność deliktowa za utracone korzyści



## Informacje o procesie

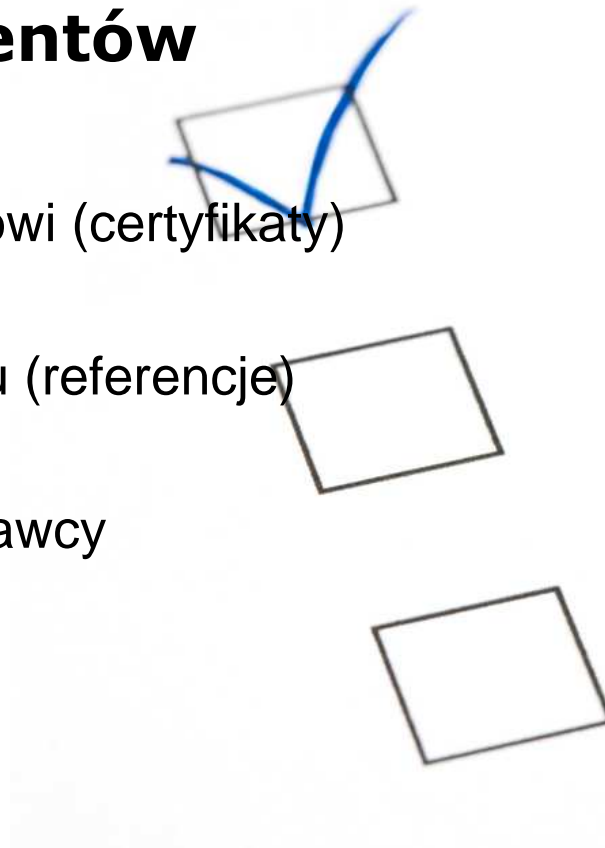
- Liczba, lokalizacja, struktura oddziałów
- Dokładny, zrozumiały opis każdej usługi w katalogu usług, czasochłonność
- Informacje dotyczące sposobu realizacji usług (np. bufor serwisowy, powierzchnie magazynowe itd.)
- Rodzaj, liczba i wiek eksploatowanego sprzętu
- Zrozumiały system oczekiwanej wyceny
- Informacje na temat oczekiwanych modeli realizacyjnych
- Wymagany system obsługi zgłoszeń
- Informacje nt. przeobrażeń modelu obsługi w przyszłości
- Informacje o trybie przejścia pracowników i długości gwarancji zatrudnienia
- Informacje nt. obecnych warunków zatrudnienia przekazywanych pracownikom
- Informacje o możliwości wykorzystania powierzchni biurowej i infrastruktury usługobiorcy
- Informacje o założonej długości życia eksploatowanego sprzętu
- Czas trwania kontraktu





## Kryteria wyboru oferentów

- Poziom wiedzy i znajomość technologii potrzebnej klientowi (certyfikaty)
- Sprawność realizacji projektu (referencje)
- Wiarygodność rynkowa dostawcy
- Jakość wzajemnych relacji
- Cena





## Co dalej?

- Plan przejścia na nowy model usług
- Plan awaryjny
- Umowa
- Przygotowanie do projektu

Chętnie odpowiem na wszelkie pytania

**[bogdan.lata@asseco-systems.eu](mailto:bogdan.lata@asseco-systems.eu)**

