



miratech

**Экономить щедро.
Эволюция рынка ИТ
аутсорсинга Украины**



- Технологии не стоят на месте**
- Контроль затрат при аутсорсинге**
- Управление ресурсами при аутсорсинге**
- Достоинства и недостатки аутстаффинга**
- Достоинства и недостатки SLA**
- Центр ИТ компетенций – синергие сервисов**
- ВЫВОДЫ**
- О компании Миратех**



miratech

Економить щедро.
Еволюция рынка ИТ
аутсорсинга Украины

Подробный расчет ROI & TCO



Затраты: Сведения
Сведения

Общие | Биллинг | Заметки

Запрос *

Статья затрат *

Компонента

Количество * Единица измерения

Цена * Сумма

Тип обслуживания * Владелец *

Валюта

Содержание работ

Комментарий *

Затраты: Сведения
Сведения

Общие | Биллинг | Заметки

Номер счета Дата возникновения обязательства *

Поставщик *

Предоплата Сумма предоплаты грн.

Согласовано с Счет оплачен Миратехом

За счет поставщика За счет Миратех

ТМЦ остатки: Сведения
Сведения

Общие | Администрирование | Заметки

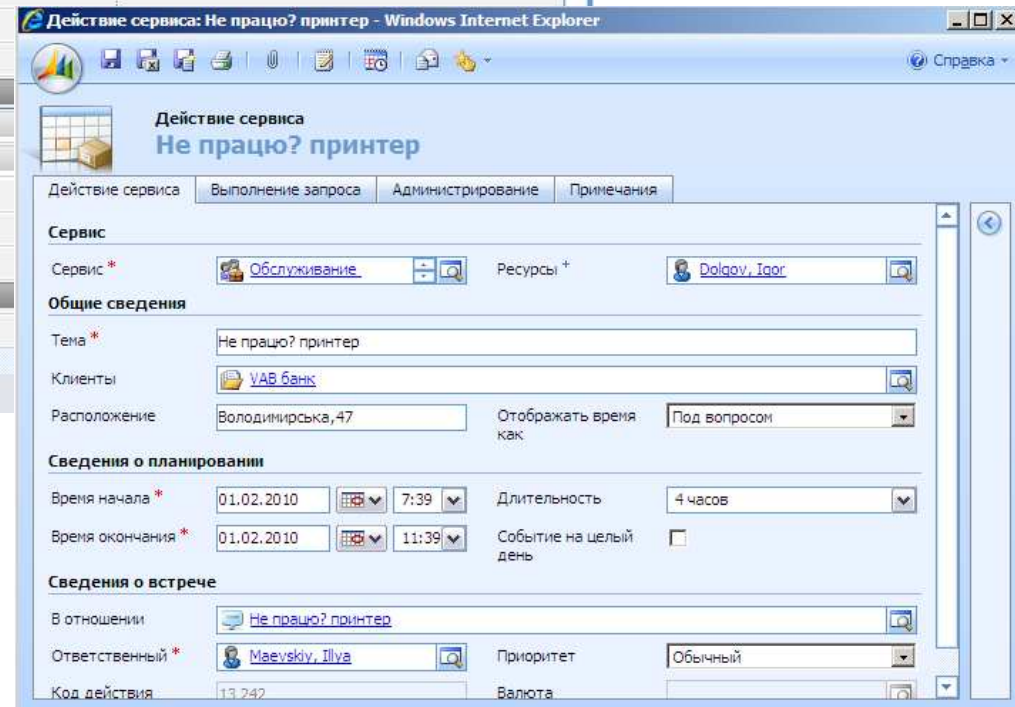
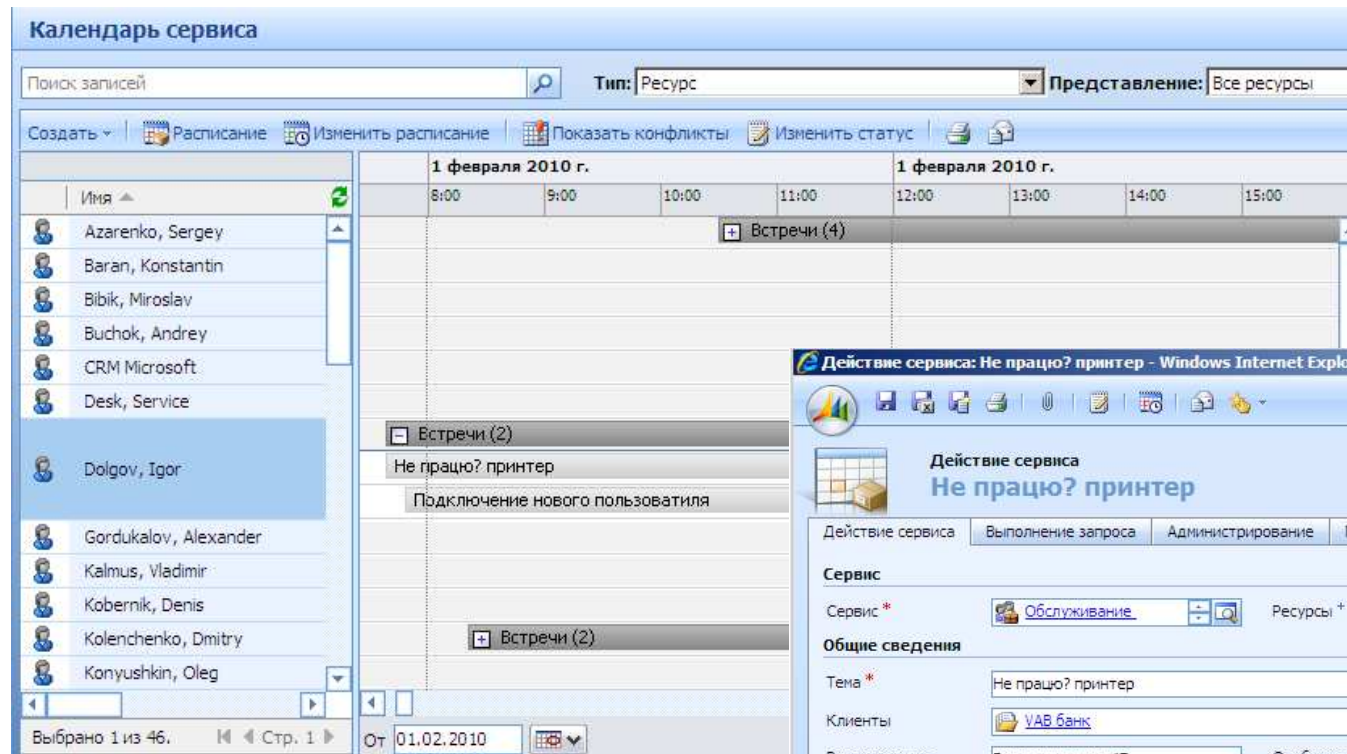
Номенклатура *

Количество * Сотрудник

A	B	C	D
Филиал	(All)		
Предоплата	(All)		
За счет Миратех	0		
За счет поставщика	0		
Счет оплачен Миратехом	(All)		
Состояние обращения	(All)		
Sum of Сумма			
Поставщик	Устройство	Тип обслуживания	Total
000 "СКБ-ФОРТ"	ЛВС	Покупка	8400
	ЛВС Total		8400
	Мониторы BENQ	Ремонт	2450
	Мониторы BENQ Total		2450
000 "СКБ-ФОРТ" Total			10850
K-TRADE	Canon 4150	Восстановление	1628,3
		Заправка	2511,69
	Canon 4150 Total		4139,99
	Canon 5750	Восстановление	1066,67
		Заправка	962,49
		Покупка	518
	Canon 5750 Total		2547,16

- Регистрация затрат
- Распределение затрат по категориям и обращениям
- Контроль задолженности перед поставщиками и клиентами
- Учет ТМЦ (расходные материалы)





- Планирование ресурсов
- Контроль за фактическим выполнением запросов



Экономить щедро.
Эволюция рынка ИТ
аутсорсинга Украины

Подробный расчет ROI & TCO



НОВОСТИ

2009

СОБЫТИЯ

Аутсорсинг как антикризисное средство

В эпоху кризиса украинские компании все чаще стали пользоваться аутсорсинговыми услугами. Это утверждение стало основным лейтмотивом второго ежегодного Business Outsourcing Summit 2010



«Аутсорсинг — эффективный инструмент оптимизации бизнес-компаний», — говорил в своей пресс-конференции и двух секций

более 100 участников мероприятия, по затратам на конец года прямая экономия при использовании аутсорсингом рынке, озвученная А. Перекатовым. По его мнению, на сегодняшний

НОВЫЙ ВИД УСЛУГ ПОВЫСИТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ИТ ИНФРАСТРУКТУРОЙ



Компания работает на рынке с 1989 года, с 2007 года — в составе корпорации EDB Business Partner. Ключевые направления деятельности охватывают внедрение бизнес-приложений, ИТ аутсорсинг, управление ИТ инфраструктурой, разработку и тестирование ПО. Для получения дополнительной информации об услугах и решениях, которые предлагает компания, вы можете обратиться к Елене Жилич, директору Miratech по продуктам.

miratech
a member of edb group

Миратех, один из ведущих украинских поставщиков услуг аутсорсинга, предлагает отечественным компаниям новое решение, призванное повысить эффективность работы ИТ подразделений в области сопровождения клиентской базы. Его особенность в том, что теперь у организаций нет необходимости создавать свои собственные службы технической поддержки с нуля — они могут получить Service Desk от Миратех в качестве услуги, что позволит избежать проблем с выбором и внедрением системы для автоматизации служб поддержки пользователей (Help Desk/Service Desk) и повысить эффективность управления ИТ инфраструктурой. Однако, самое главное, что дает предприятию обслуживание в рамках такой модели — это возможность сэкономить: ведь необходимость в дорогостоящих проектах по автоматизации служб сопровождения с приобретением сервиса от Миратех отпадает.

Безусловно, можно попытаться выстроить процессы Service Desk самостоятельно, а можно привлечь дорогих сторонних консультантов. Но это не избавит от необходимости выбора, а потом и внедрения специализированной системы, от необходимости создания регламентов, найма и обучения персонала. Любому профессионалу понятно, что все это трудоемкий процесс, требующий пристального внимания и значительных денежных вливаний, которые весьма непросто обосновать в период кризиса и тех изменений приоритетов в развитии ИТ, которые с ним связаны (вспомним активные сокращения затрат в области развертывания ИТ инфраструктур, внедрения сложных приложений и обучения персонала).

Помимо фактического аутсорсинга служб Service Desk, пакет услуг от Миратех включает полный набор продуктов и сервисного обслуживания, в который входят:

● Региональное обслуживание

- ✓ Обслуживание рабочих станций, мобильных рабочих мест
- ✓ Обслуживание периферийных устройств
- ✓ Обслуживание локальных сетей
- ✓ Поддержка настольных приложений
- ✓ Обслуживание мобильных рабочих мест
- ✓ Управление поставками расходных материалов и оборудования
- ✓ Обслуживание серверов

● Service Desk

- ✓ Управление обработкой (циклом)
- ✓ Удаленное обслуживание
- ✓ Предоставление информации

В основе данного процесса лежит система управления ИТ инфраструктурой Миратех с учетом реальных потребностей клиентов к построению логики работы и инцидентов. Система настроена функционально с учетом особенностей компании.



КАК БАНКИ ПОЛУЧАЮТ ЛУЧШИЙ СЕРВИС ПО ИТ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗА МЕНЬШИЕ ДЕНЬГИ



Валерий Куций, Генеральный директор Miratech:
«Обслуживание ИТ инфраструктуры региональных отделений банков – это продукт, который находится в стратегическом фокусе компании. Сервисная сеть Miratech покрывает всю территорию Украины. Этот сервисный продукт востребован на рынке: мы видим, что он нужен практически всем средним и крупным банкам. Мы можем предложить каждому нашему клиенту лучший ИТ сервис за меньшие деньги».

Новейший сервисный продукт **Miratech** позволяет банкам экономить на ИТ обслуживании своей региональной сети с одновременным улучшением качества обслуживания сотрудников и клиентов банка. Продукт создан под потребности отечественного рынка с использованием лучших мировых практик и передовых технологий. В нем реализована философия, суть которой в том, что **Miratech** позволяет клиенту избавиться от инвестиций в недифференцирующие процессы и от необходимости сопровождать непрофильные операции с тем, чтобы он смог максимально сконцентрироваться на своих ключевых бизнес задачах. В случае, когда банк полностью либо частично отказывается от присутствия своего ИТ персонала в регионах, **Miratech** помогает банку сохранить ранее сделанные инвестиции в ИТ, предлагая ИТ специалистам банка продолжить работу на банк в составе команды **Miratech**. При этом все сотрудники отделений банка, которые являются пользователями ИТ систем, получают обслуживание высшего качества. Регламентация отношений между банком и компанией осуществляется на основании договора со спецификацией уровней сервиса. Банк получает исчерпывающую информацию о состоянии всей банковской сети в удобной для него форме и в удобное для него время. Таким образом, сокращая расходы, банк улучшает качество предоставляемых услуг и, как следствие, растет лояльность его клиентов.

miratech
 a member of edb group

Miratech предлагает полный спектр ИТ обслуживания:

- ✓ Обслуживание рабочих станций
- ✓ Обслуживание периферийных устройств
- ✓ Обслуживание локальных сетей
- ✓ Поддержка настольных приложений
- ✓ Обслуживание мобильных рабочих мест
- ✓ Снабжение оборудованием и расходными материалами
- ✓ Обслуживание POS-терминалов и банкоматов
- ✓ Обслуживание серверного оборудования
- ✓ Обслуживание серверных систем и баз данных
- ✓ Управление ИТ запросами, включает прием, обслуживание и жизненным циклом
- ✓ Удаленное разрешение проблем
- ✓ Предоставление отчетов

В качестве инструмента для обслуживания инфраструктуры банка, исполненная промышленная система управления разработана **Miratech** с учетом ITIL, ITSM, ITUP к построению и жизненного цикла запросов и Каждый клиент получает индивидуальную услугу в соответствии с потребностями бизнеса.
www.miratech.ua



Как попасть в рейтинг ТОП-10

Для руководителей финансовой отрасли добиться признания клиентов и попасть в десятку лучших игроков локального рынка довольно сложно. Добиться подобного признания в условиях высококонкурентного рынка с международными игроками сложно вдвойне. И хотя рецепт успеха, определяемый правилом трех R, достаточно прост, его воплощение на практике под силу далеко не каждому. Правило трех R гласит: сокращай расходы, уменьшай риски, увеличивай доходы (Reduce Costs, Lower Risks, Grow Revenue). Чтобы следовать этой формуле успеха, банкиру нужно просто сосредоточиться на главном, на ключевом бизнесе, а «поддерживающие» службы и второстепенные вопросы смело передавать на выполнение внешнему подрядчику. Как-то знаменитый автопромышленник Генри Форд заметил: «Если есть что-то, что у Вас не получается делать лучше и дешевле, чем у Ваших партнеров, нет никакого смысла это делать; эту работу нужно просто передать тому, кто выполнит ее с заведомо лучшим результатом». Так еще в 30-х годах прошлого века Форд сформулировал главный принцип предоставления профессиональных услуг, которые в наши дни приобретают все большую популярность в качестве «внешнего обслуживания» или «аутсорсинга». С позиций сегодняшнего дня трудно усомниться в прозорливости одного из самых успешных менеджеров мира – его правоту доказало время.



Наталья Перестюк, директор по развитию бизнеса компании Миратех: «Сегодня трудно найти финансовую организацию, которая обходилась бы без ИТ. И чем масштабней цели, которые ставит перед собой такой бизнес, тем глубже в его бизнес-процессы проникает ИТ. Но для финансовой организации ИТ – это не ключевой бизнес. Поэтому решение вопросов бывает очень целесообразно передавать на аутсорсинг – в руки настоящих профессионалов, способных именно такие задачи решать «с заведомо лучшим результатом», а значит более квалифицированно, с меньшими затратами времени и средств».

На рынке предоставления услуг ИТ аутсорсинга зарубежным и украинским заказчикам компания Миратех – один из старейших игроков. К примеру, в рейтинге ведущих аутсорсеров Центральной и Восточной Европы за 2008 год

«The Black Book of Outsourcing» мы занимаем вторую позицию. Наши решения повышают эффективность бизнеса и дают ощутимые конкурентные преимущества заказчикам. Они позволяют экономить до 35% расходов, снижают целый ряд операционных рисков, способствуют росту бизнеса за счет повышения удовлетворенности сотрудников и клиентов банка».

Миратех предоставляет услуги ИТ аутсорсинга предприятиям и организациям, занятым в различных сферах экономики: банкам, страховому бизнесу, телекоммуникационным компаниям, государственным органам.

На сегодняшний день традиционно высоким спросом в финансовом секторе пользуются следующие услуги компании:

- ✓ Аутсорсинг
- ✓ ИТ обсл
- ✓ Обслуж
- ✓ Службы
- ✓ Пользова
- ✓ Обслужи
- ✓ Решения
- ✓ Разработ
- ✓ Бизнес-реш
- ✓ Контакт-центр



Мнение



Алексей Шоломов,
менеджер по продуктам, компания «Миратех»

ративный ПК инвестируются средства к возможности по-

ТЕМА НОМЕРА

ИТ-аутсорсинг

Аутсорсинг ИТ обслуживания: как не ошибиться с выбором



фото: IBM

также компании с участием зарубежного капитала. ●

Алексей Шоломов,
менеджер по продуктам компании
«Миратех»



2009

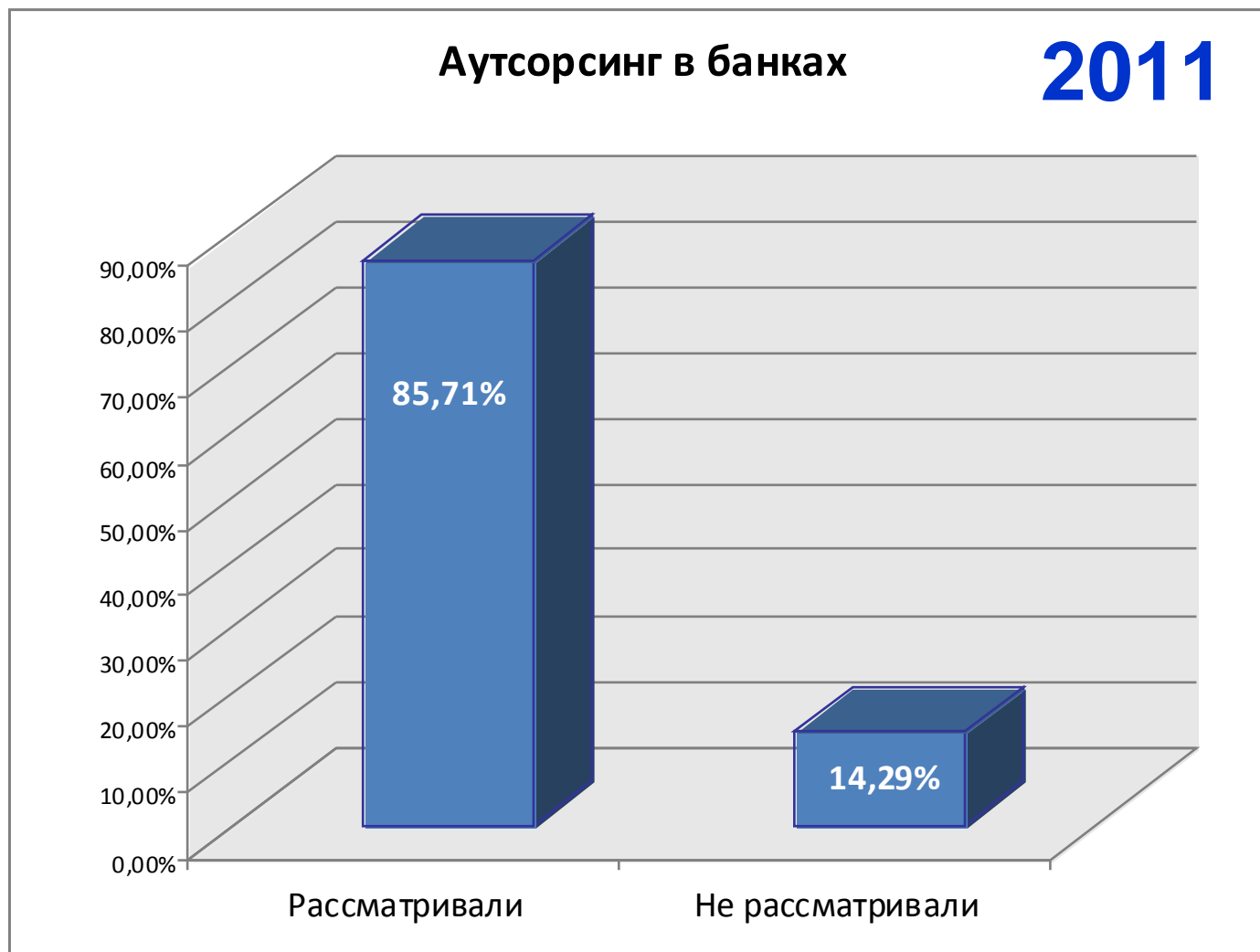


2010



2011





mirat

2011



ИТ-АУТСОРСИНГ
150 ГОРОДОВ УКРАИНЫ

www.miratech.ua



miratech



2012

ИТ АУТСОРСИНГ

РЕГИОНАЛЬНОЕ ИТ ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКОВ

25 областей Украины
229 населенных пунктов

www.miratech.ua





к десятки, если
ения у них рас-
ке областных
рах, что и у
Допустим,
гальных банков
ются в аут-
зз и передают
-системах
рсинговых
этот постав-
ет на обслу-
шесть своих
истов, пять
ают 20-30%

места + 0,2 часа – разобраться
в проблеме). Риски, связанные
с перебоями в работе транс-
порта, «завалами», болезнями
и неравномерностью загрузки
(с учетом резервного специали-
ста), при такой схеме минималь-
ные. Стоимость же этой услуги
для банка составляет 0,7 ставки
специалиста, что равносильно
30% экономии прямых затрат,
не считая экономии менее
существенных транспортных
расходов.

таким образом, что сначала
Миратех забирает к себе в штат
всех десятерых специалистов
из всех банков. Впоследствии
на обслуживании отделений
из них остаются самые опытные
шесть, остальные же пере-
квалифицируются на другие
специальности.

На самом деле всё, конечно
же, происходит чуть сложнее,
но общий смысл от этого
не меняется. Именно благо-
даря простоте и прозрачности
преимуществ данной аутсор-
синговой схемы наш сервис-
ный продукт «Региональное
IT-обслуживание» не толь-
ко стал лидером продаж
в Украине, но и в третий
раз завоевывает первое
место на ежегодном кон-
курсе корпоративных про-
ектов. А в «аутсорсинговый
банковский союз» *Миратех*
сегодня входят: *ОТП Bank*,
Банк Форум, *ВиЭйБи банк*,
Кредобанк, *Проминвестбанк*,
ПУМБ, *Сведбанк*, *УкрСиббанк*,
и другие.



Лилия Лазепко,
исполняющий обязан-
ности председателя
правления *ОТП Bank*:
– Период, когда
банки были сосре-
доточены на захвате
рынка любой ценой,
сегодня сменился
борьбой за эффек-
тивность, в том

числе и оптимизацию затрат. Но без IT
современный банк представить себе невоз-
можно. Следовательно, оптимизация
банковских IT – одна из ключевых задач.
С точки зрения руководителя, затраты на IT
в регионах не всегда прозрачны на все
100%, как и загруженность IT-специалистов.
Использование же аутсорсинговой модели
позволяет не только повысить эффектив-
ность работы специалистов, но и видеть
соответствие между уровнем сервиса и его
стоимостью. *ОТП Bank* пользуется услугами
Миратеха по IT-обслуживанию региональ-
ной сети уже около двух лет. Результат
нашей проверки на практике теоретических
преимуществ аутсорсинга можно считать
положительным.



КОМПАНИИ И РЫНКИ

ИТ-аутсорсинг

Поставщик имеет значение

Мы задали несколько вопросов Александру Рачибе, начальнику систем Управления информационных технологий «Киевстар».

Согласно данным исследования



директора ИТ-отдела «Киевстар» о расходах на ИТ-аутсорсинг и о его опыте. Если говорить о выгодах от аутсорсинга, то можно сказать, что «не все так просто» на рынке ИТ-аутсорсинга. Выгода от аутсорсинга высока.

Какие функции ИТ-отдела на аутсорсинг?

Из опыта могу сказать, что в аутсорсинг обычно отдают типовую регулярную работу или какие-то стандартизированные процессы. Соответственно, при переходе на ИТ-аутсорсинг необходимо определить, какие системы или процессы можно на 100 % доверить аутсорсинговой компании, какие выгоды и недостатки вы получаете при та-



Александр Рачиба, начальник отдела финансовых систем Управления информационных технологий «Киевстар»: «В аутсорсинг обычно отдают типовую регулярную работу или какие-то стандартизированные процессы»

Александр Рачиба, «Киевстар»

Финансовые выгоды от аутсорсинга можно ощутить в течение 1–2 лет

ПРОГНОЗЫ

На какие ИТ делать ставку руководителю?



Александр Петрович, вице-президент по корпоративным клиентам МТС

Со все большими силами и, соответственно, приносят все большие дивы удовлетворенные профессии. Но, с другой стороны, и сама воспроизводимость тех или иных специальностей сегодня идет очень быстро, что во времена Маковского. Еще полтора-два года назад, чтобы выжить в мире профессий и зарплат, нужно было обладать определенными навыками и опытом. Сейчас же ситуация изменилась кардинально. Многие специальности, которые раньше считались престижными, сегодня уже не являются таковыми. Например, менеджер по продажам, который раньше считался престижной профессией, сегодня уже не является таковой. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать CRM-системы, которые позволяют автоматизировать процесс продаж. В результате, менеджер по продажам должен обладать не только навыками продаж, но и навыками работы с CRM-системой.

Как только вы заглянете в резюме, вы увидите, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранные специалисты, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

Однако, прогнозы, как известно, дело не благодарное, потому что не все из них обладаете способностью сбываться. Поэтому единой рекомендацией является — следить за изменениями в мире профессий и зарплат, и вовремя переобучаться. В связи с этим, прежде всего, нужно следить за изменениями в мире профессий и зарплат, и вовремя переобучаться. В связи с этим, прежде всего, нужно следить за изменениями в мире профессий и зарплат, и вовремя переобучаться.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.

ВСЕ ПРОГНОЗЫ! ТЕ, КОТОРЫЕ ТО...

Последние три года мы наблюдаем на рынке увеличение доли труда. С каждым...

6 специализация № 3 2012

INFEX TOP
ИТ-ТЕХНОЛОГИИ. ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

Специализация № 3 2012

О чем пишут в 2012

ПРОГНОЗЫ

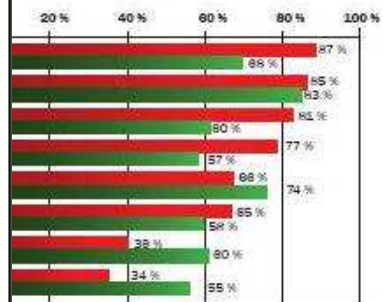
за это количество не стоит на каком-либо объекте, который от задумки не зависит. В данном случае речь идет не о внедрении конкретного решения, а о выборе стратегии. В частности, речь идет о выборе стратегии внедрения ИТ-решений. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать ИТ-решения, которые позволяют автоматизировать процесс работы. В результате, компания должна обладать не только навыками работы с ИТ-решениями, но и навыками выбора стратегии внедрения ИТ-решений.

оптимально (3-10 лет) замены оборудования (выб. 2). По сути это, в принципе, выбор между СМТ и оборудованием, которое не требует обслуживания. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать ИТ-решения, которые позволяют автоматизировать процесс работы. В результате, компания должна обладать не только навыками работы с ИТ-решениями, но и навыками выбора стратегии внедрения ИТ-решений.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

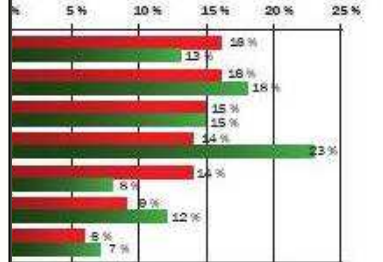
...НО ОДИН ВСЕГДА ВАЖНЕЙ — ТОТ, КОТОРЫЙ ВСЕХ ТОЧНЕЙ

У профессиональных аналитиков, делая свои прогнозы, тоже есть свои любимые инструменты. Если вы хотите узнать, что из прогнозов достоверней и объективней, попробуйте применить алгоритм, который раз перепроверяется и перепроверяется объективней.



Глобальная выборка

Элементы перспективных планов



СМТ Глобальная выборка

Следить (контролировать) расходы на незапланированные технологии

специализация № 3 2012 7

ИТЕ С ГЛАВНОГО

Вопрос совета дала Людмила Прокофьева, руководитель в компании «Системный Ресурс». Она рассказала о том, как ее компания планирует использовать ИТ-технологии в 2012 году. Она рассказала о том, как ее компания планирует использовать ИТ-технологии в 2012 году. Она рассказала о том, как ее компания планирует использовать ИТ-технологии в 2012 году.

Прежде всего, мы хотим сократить затраты на ИТ-ресурсы и не тратить на обслуживание лишние деньги. В 2012 году мы планируем перейти на облачные сервисы и использовать виртуализацию. Мы также планируем использовать мобильные приложения и аналитику. Мы также планируем использовать виртуализацию и аналитику. Мы также планируем использовать виртуализацию и аналитику.

Для нас очень важно следить за расходами на ИТ-технологии. Мы хотим контролировать расходы на незапланированные технологии. Мы хотим контролировать расходы на незапланированные технологии. Мы хотим контролировать расходы на незапланированные технологии.

Сервисы облачных вычислений (IaaS, PaaS, SaaS) становятся все более популярными. Мы планируем использовать облачные сервисы для хранения данных и приложений. Мы планируем использовать облачные сервисы для хранения данных и приложений. Мы планируем использовать облачные сервисы для хранения данных и приложений.

Важно отметить, что многие специалисты уже не только владеют английским языком, но и владеют несколькими иностранными языками. Это связано с тем, что многие компании начинают использовать иностранных специалистов, которые владеют несколькими иностранными языками. В результате, специалист должен обладать не только навыками своей профессии, но и навыками работы с иностранными специалистами.



Руслан Куличенко,
ИТ-директор «ОТП Кредит»

АУТСОРСИНГ НА ПРИМЕРЕ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ «ОТП КРЕДИТ»

Текущая операционная деятельность компании невозможна без качественного сопровождения ИТ-сервисов. Например, их обслуживание в региональных представительствах нашей компании по всей территории Украины выполняется без необоснованного роста штата ИТ-специалистов на местах. Последний сконцентрирован в центральном офисе компании. Сопровождение предста-



Олег Брисов,
начальник Департамента биллинга и дополнительных услуг компании «Киевстар»

ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

В любом случае, необходимо двигаться, начиная от более простых



Валерий Корниенко,
руководитель по развитию сервисного бизнеса, IBM в России и СНГ

По данным Gartner, во всем мире стойка центров обработки данных (ЦОД) используется в среднем на 60%. В связи с этим значение ИТ-аутсорсинга будет неуклонно расти: бизнес понимает, что повышение ROI — показателя операционной эффективности связано со сменой подходов к развитию ЦОД. Подтверждением тому на украинском рынке является подписанный на 10 лет договор на оказание аутсорсинг-услуг между корпорацией IBM и ПАО «Укрсоцбанк», работающим под торговой маркой UniCredit Bank. По условиям договора, IBM берет на себя управление и поддержку

портфеля приложений ПАО «Укрсоцбанк», систем ЦОД, ИТ-сетей, парка банкоматов, а также поддержку конечных пользователей. Это первый пример полного аутсорсинга в СНГ, доказывающий, что такой вид услуг становится все более популярным, особенно в финансовом секторе.

В итоге выигрывает конечный пользователь, потому что значительные ресурсы банка, освобожденные в результате делегирования функций, будут направлены на повышение качества обслуживания. Банк, в свою очередь, снижает затраты на осуществление операционных функций.



Виталий Богданов,
начальник управления бизнес-анализа и архитектуры Департамента ИТ Проминвестбанка

ПРОМИНВЕСТБАНК ИДЕТ В ИТ-АУТСОРСИНГ

Аутсорсинг позволяет гибко подходить к управлению региональной ИТ-инфраструктурой. Используя аутсорсинг, мы имеем возможность с удовольствием для себя регулировать количество используемого оборудования и потребляемых сервисов. Сегодня мы используем только те сервисы и платим только за что реально используем.

Клиентское, периферийное, серверное оборудование, серверные помещения, каналы связи, ИТ-персонал — все это требует инвестици



Андрей Шаповал,
начальник Департамента инфраструктуры Управления ИТ «Киевстар»

ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ VDI В «КИЕВСТАР»

Технологии виртуализации рабочих мест достаточно давно используются в нашей компании. «Киевстар» — технологичная компания.

Мы активно применяем элементы облачной архитектуры, в первую очередь — виртуализацию.

Технологиям VDI многие аналитики предсказывали бум с начала 2010 гг., но, на мой взгляд, рынок полностью не открылся. Хотя в течение последних нескольких лет интерес к технологиям VDI возрос, однако масштабных внедрений было очень мало.

На сегодняшний день компания «Киевстар» — одна из немногих в Украине, кому удалось воплотить в жизнь проект VDI. Хочу отметить, что в процессе внедрения мы столкнулись с целым рядом ограничений, основными из которых были несогласованность технологических компонентов и сложность оценки эффективности инвестиций. Сейчас эти проблемы постепенно решаются, и я убежден, что в недалеком будущем решения VDI станут более популярными. Само по себе внедрение VDI-инфраструктуры не всегда

принесет достаточный экономический эффект. Мы должны





Диаграмма 2. Как ИТ-руководители планируют сокращать (контролировать) расходы на унаследованные технологии



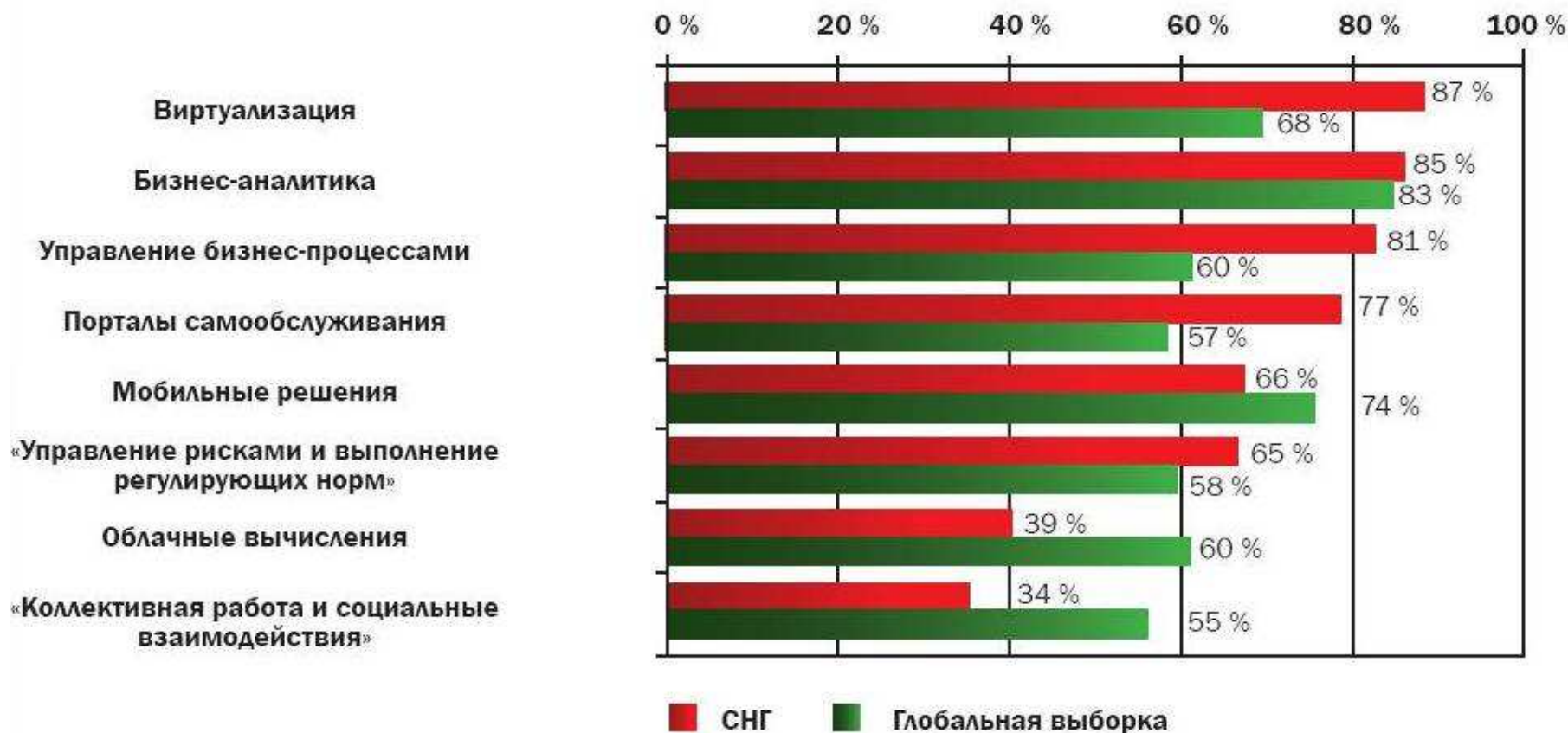


Диаграмма 1. Наиболее важные элементы перспективных планов



БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

АУТСОРСИНГ



Дмитрий Король.
директор по развитию бизнеса «Миратех»

Компания «Миратех» является экспертом в оказании аутсорсинговых услуг. В этой статье ее директор по развитию бизнеса **Дмитрий Король** дает анализ неочевидных на первый взгляд механизмов образования экономического эффекта от аутсорсинга

Аутсорсинг. Преимущества 2.0

В последнее время написано достаточно много статей об эффективности передачи на аутсорсинг вспомогательных процессов компании. При этом среди положительных моментов этого шага в первую очередь отмечаются:

- возможность сосредоточиться на своем ключевом бизнесе;
- получение более качественного сервиса;
- снижение затрат;
- минимизация рисков.

Однако, зачастую не уделяется достаточно внимания ряду других, не менее важных, результатов передачи той или иной функции на аутсорсинг.

В данной статье мы остановимся именно на таких преимуществах «второго уровня».

Учет затрат в обслуживающих подразделениях

Ни для кого не секрет, что далеко не все организации могут похвастаться всеобъемлющим и оперативным учетом своих затрат, особенно если это касается вспомогательных (обеспечивающих) подразделений. Зачастую такой учет существует в укрупненном виде, без детализации. Достаточно редки случаи, когда развитие обслуживающих подразделений (а также их финансирование)

планируется на перспективу, опережающими темпами. Гораздо чаще распространена практика, когда такие подразделения формируются и растут хаотически, по мере роста потребностей основного бизнеса. В итоге иногда получается гремучая смесь наложенных друг на друга непосильных проблем, усугубленная болезнями роста основного бизнеса. Что же касается финансового учета затрат, которые относятся на эти подразделения, то в лучшем случае менеджмент получает информацию об их затратах «по факту», к тому же с большим запозданием. Бюджетирование расходов (если оно вообще присутствует) ведется крайне приблизительно, по методу «от достигнутого».

SLA как фактор «прозрачности» затрат

Что же получается при передаче функций вспомогательного подразделения на аутсорсинг. Отрезав «по живому» «темную» часть своих расходов на это подразделение (различной степени прозрачности), компания получает SLA (Service Level Agreement, или Договор об уровне сервиса), содержащий описание полного набора услуг с их стоимостью. А уже после

первого отчетного периода компания получает достаточно точное распределение затрат по видам предоставляемых услуг, по территориям, по центрам ответственности, рабочим местам и т. д.

Таким образом, фактически попутно решается задача качественного учета затрат на функционал, переданный на аутсорсинг.

И всю эту работу по обеспечению «прозрачности расходов» выполняет аутсорсер, фактически как бесплатное приложение к своим основным функциям.

Управленческий учет за первый же период получает сводку с четко распределенными затратами на непрофильные функции, что и есть главным вопросом управленческого учета таких функций, который зачастую называют наукой о затратах.

Изменение типа затрат: из постоянных в переменные

Передавая функцию на аутсорсинг, мы производим «обмен» затрат «в обмен» на сумму «стоимостей услуг» из SLA и количество «людишек».

Фактически мы не только решили проблему учета затрат, но и получили их разделение на постоянные

и переменные, причем, в зависимости от типа SLA, переменными становятся до 100% этих затрат. На важности факта перевода постоянных затрат в переменные стоит остановиться подробнее.

Соответствие изменений бизнеса и затрат

К сожалению, текущие времена не сможет назвать нестабильными только законченный оптимист. Стандартным, классическим, но от этого не менее актуальным, способом адаптации к переменам нестабильности является перевод максимально возможной доли затрат из постоянных в переменные. Делается это не для развлечения и не для увеличения занятости финансового директора, а для того, чтобы обеспечить максимальное соответствие скорости роста/стабилизации бизнеса и затрат. То есть это делается для того, чтобы не допустить ситуаций, когда в случаях снижения объемов бизнеса, затраты падают с меньшей скоростью по сравнению

с сокращением бизнеса. Как следствие, точка безубыточности бизнеса достигается при меньшем объеме продаж. Это дает некое увеличение «зоны безопасности» и в случае вынужденных «проесаний» объемов продаж (производства).

Гибкость в управляемости затратами

Важным положительным эффектом перевода постоянных затрат в переменные является появление возможности гибко управлять затратами, а, как следствие, упрощение планирования дальнейших действий компании.

Предположим простую ситуацию, когда компания имеет сеть отделений и планирует свои ближайшие шаги. В случае когда большая часть затрат является переменной, значительно проще учесть, как изменятся затраты при необходимости изменить количество отделений. Причем эти расчеты будут тем точнее, чем большая часть затрат будет являться пере-

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

АУТСОРСИНГ

менной. Например, если оплата привязана к количеству рабочих станций или отделений – легко посчитать, что изменится, а если – к количеству инцидентов того или иного типа, то компания может гораздо лучше понимать, с чем связаны ее основные затраты и с большей эффективностью проводить обновление парка ПК, обучение пользователей, структурные изменения и т. д.

Роль учета затрат в оптимизации компании

Таким образом, помимо стандартных плюсов, упомянутых в самом начале, переход на аутсорсинг дает возможность учесть, понять и управлять затратами обслуживающих подразделений.

По опыту компании «Миратех» эти плюсы не менее важны, чем все остальные и обязательно должны приниматься во внимание компанией, рассматривающей аутсорсинг в качестве способа оптимизации своей деятельности.




**Одиннадцатая
Международная конференция
в области обеспечения качества ПО**

«Software Quality Assurance Days – Expert Level Testing Ukraine»

21-22 апреля 2012 года, Киев. Место проведения: КИМО

SOA Days — это платформа общения и обмена опытом для людей, вовлеченных в сферу тестирования ПО. Ведущие профессионалы расскажут о своих достижениях, покажут, как эффективно использовать инструменты, методики и методологии.

Конференция пройдет совместно с ELT Ukraine (Expert Level Testing) при активном содействии международной ассоциации ISTQB. Мероприятие посетит президент ассоциации Mr. Yaron Teubau, а также ряд специалистов с мировым именем в области тестирования ПО.

Для многих специалистов и руководителей SOA Days — это реальная возможность заявить о себе, повысить профессиональный уровень, сотрудничать, которые отвечают за ПО, и тем самым укрепить конкурентные позиции и создать преимущество.

Организатор: российская компания «Лаборатория тестирования» совместно с Украинской национальной коллегией ISTQB.

Для участия в конференции необходимо заполнить анкету по ссылке: <http://it-conf.ru/ru/confreg/index.htm> или написать письмо по адресу: org@it-conf.ru

НЕПРЕРЫВНОСТЬ БИЗНЕСА



АУТСОРСИНГ VS АУТСТАФФИНГ

Согласно исследованию аналитического агентства «The Black Book of Outsourcing» наибольшие доли успешных аутсорсинговых проектов в США (82,2%), в Норвегии (74,9%) и в Бельгии (73,0%). В остальных странах (даже достаточно развитых) эта доля существенно меньше. Что касается Украины, то в последние 2-3 года аутсорсинг ИТ услуг набирает обороты, хотя процент удовлетворенности наших заказчиков пока еще далек от лидирующих стран. Причин тому много, но в данной статье мы остановимся на одной, связанной с непониманием разницы между отдельными аутсорсинговыми услугами.

О ЗРЕЛОСТИ РЫНКА

Украинский рынок аутсорсинговых услуг можно назвать одновременно как зрелым, так и формирующимся. Зрелым, потому что на нем работают поставщики услуг с мировыми именами, и работают достаточно давно. Так, например, компания Миратех заключила свой первый аутсорсинговый контракт еще в 1999 году, а в списке ТОП-10 ИТ-аутсорсеров Восточной и Центральной Европы по версии все того же «The Black Book of Outsourcing» 7 компаний имеют здесь центры компетенций, из них 2 компании выросли из Украины.

Формирующимся же наш рынок является потому, что собственно украинские проекты стали достаточно массово появляться только с начала 2009 года. Единичные заказы

местных представителей зарубежных компаний в расчет не идут. Такая диспропорция между зрелостью поставщиков и скудным практическим опытом потребителей аутсорсинговых услуг, естественно, не могла не привести к достаточно распространенным проблемам понимания сути предоставляемых сервисов.

ЭКСПЕРС В ИСТОРИЮ

В 80-е годы прошлого века во всем мире наблюдался повышенный интерес к компьютерным наукам. Тогда еще не использовалась термин «информационные технологии» (ИТ), а все околокомпьютерные науки назывались «кибернетикой». Входя в состав СССР, Украина со своим Институтом кибернетики АН УССР, кото-

рый насчитывал около шести тысяч сотрудников, по праву была одним из ведущих мировых научных центров. Не случайно составители Британской энциклопедии попросили написать статью о кибернетике именно Виктора Михайловича Глушкова, директора Института кибернетики.

После распада СССР и существенного сокращения финансирования научных и практических разработок в области программных приложений, многие украинские программисты оказались невостребованными. Но, как говорится, «если где-то увидит, где-то пригодится». Поскольку западные ИТ-компании получили новые рынки сбыта своей продукции в виде бывших стран социалистического лагеря, их производство начало

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА Владимир ДЯДЮРА начальник департамента ИТ ПАО «Банк инвестиций и сбережений»



ПАО «Банк инвестиций и сбережений» пользуется услугами ИТ-аутсорсинга уже не первый год. В частности мы передали на обслуживание компании «Миратех» вопросы сопровождения и администрирования своих баз данных (БД). Конечно, можно было бы нанять в штат администратора и обслуживать базы своими силами. Но, как говорится, «один в поле не воин», поэтому нанять пришлось бы минимум двух специалистов. Квалифицированные администраторы стоят на рынке труда недешево, да и такого объема заданий, чтобы ежедневно занять работой двух администраторов БД у нас просто нет. Поэтому передача данной функции на аутсорсинг позволила нам реально сэкономить. Фактически наши расходы соизмеримы с 1/2 ставки администратора БД, но за эти деньги мы получаем гарантированный уровень сервиса и избавлены от необходимости вникать в технические детали процесса сопровождения. С этой точки зрения наш случай можно квалифицировать как аутсорсинг. Во-первых, нам гарантирован оговоренный уровень сервиса и восстановления в случае непредвиденных сбоев, и во-вторых, мы не выделяли специального менеджера проекта, который бы ставил детальные задачи администратору, а затем контролировал бы их выполнение. Альтернатива взять своего администратора на 1/2 ставки не идет с аутсорсингом ни в какое сравнение. Во-первых, востребованные на рынке труда администраторы не хотят идти на полставки. Во-вторых, нам бы понадобился проектный менеджер на 1/4 ставки. В-третьих, в данной ситуации нам никто бы не гарантировал необходимый уровень сервиса, поскольку, например, наш администратор мог бы оказаться в отпуске в самый нужный момент. Таким образом, мы вполне удовлетворены выбранной стратегией и предоставляемым Миратех уровнем сервиса, и мы предпочитаем, что для наших случаев, как у нас, аутсорсинг является существенно эффективнее любых других альтернатив.

БИЗНЕСА

Г
В
У
Д
Е

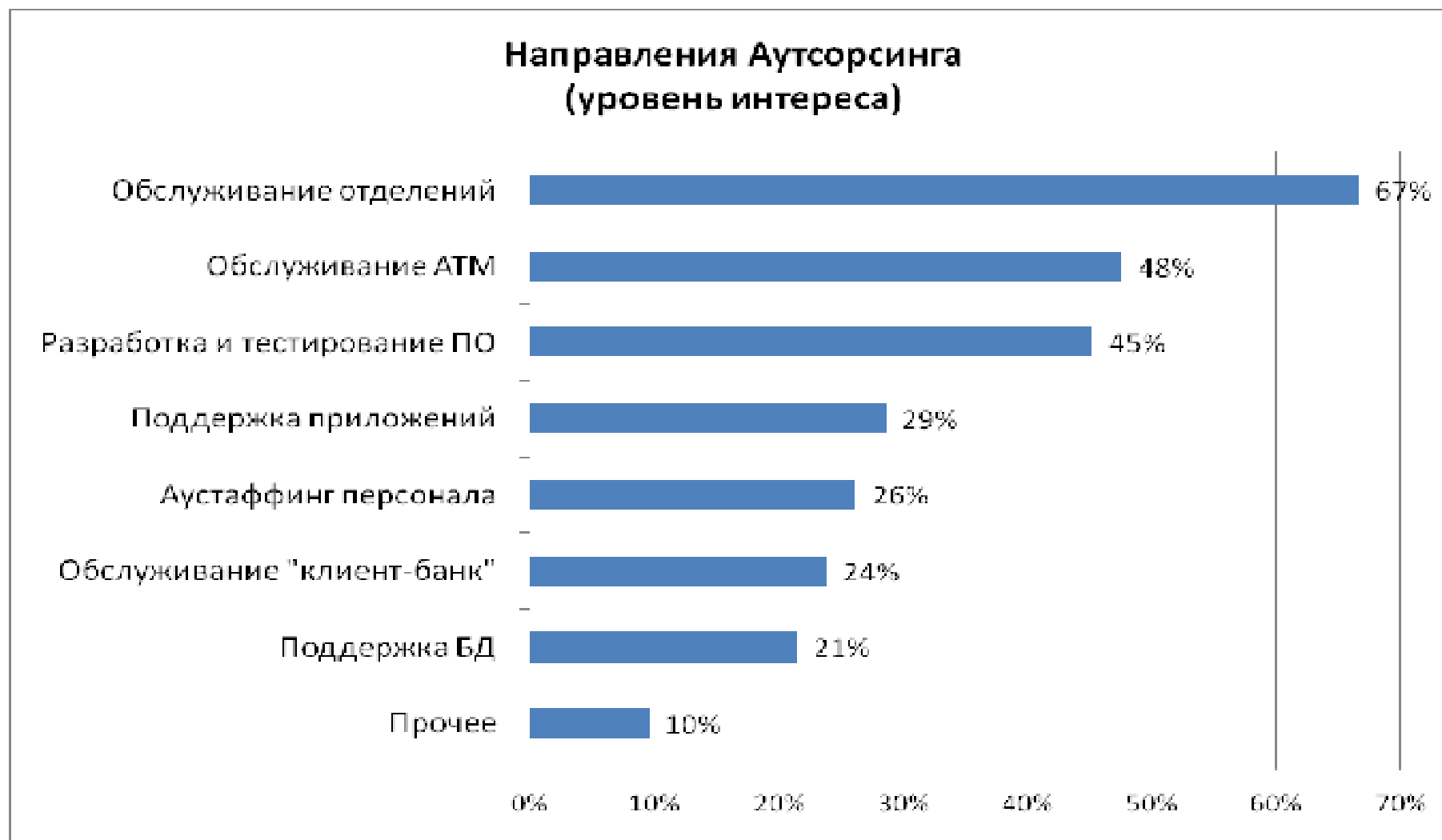
БИЗНЕСА

7



Економить щедро.
Еволюція ринка ІТ
аутсорсинга України





НЕПРЕРЫВНОСТЬ БИЗНЕСА



АУТСОРСИНГ VS АУТСТАФФИНГ

Согласно исследованиям аналитического агентства «The Black Book of Outsourcing» наибольшие доли успешных аутсорсинговых проектов в США (82,2%), в Норвегии (74,9%) и в Бельгии (73,0%). В остальных странах (даже достаточно развитых) эта доля существенно меньше. Что касается Украины, то в последние 2-3 года аутсорсинг ИТ услуг набирает обороты, хотя процент удовлетворенности наших заказчиков пока еще далек от лидирующих

О ЗРЕЛОСТИ РЫНКА

Украинский рынок аутсорсинговых услуг можно назвать одновременно как зрелым, так и формирующимся. Зрелым, потому что на нем работают поставщики услуг с мировыми именами, и работают достаточно давно. Так, например, компания Miratech заключила свой первый аутсорсинговый контракт еще в 1999 году, а в списке TOP-10 ИТ-аутсорсеров Восточной и Центральной Европы по версии все того же «The Black Book of Outsourcing» 7 компаний имеют здесь центры компетенций из пяти компаний выросли из Украины.

Формирующимся же наш рынок является потому, что собственно украинские проекты стали достаточно массово появляться только с начала 2009 года. Единичные заказы

в конце прошлого века во всем мире наблюдались повышенный интерес к компьютерным наукам. Тогда еще не использовалась термин «информационные технологии» (ИТ), а все околокомпьютерные науки назывались «кибернетикой». Входя в состав СССР, Украина со своим Институтом кибернетики АН УССР, кото-

рости, программных приложений, многие украинские программисты оказались невостребованными. Но, как говорится, «если где-то увидит, то где-то и придет». Поскольку западные ИТ-компании получили новые рынки сбыта своей продукции в виде бывших стран социалистического лагеря, их производство начало

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Лена ЖИЛИЧ
по развитию бизнеса в компании «Миратех»

«...но часто, презентуя про-
«...потенциальным
...я сталкиваюсь с вопро-
...разница между аутста-
...аутсорсингом?». Обычно, я
...то разница такая же, как
...рожденьем и новым дви-
...рщимся на гарантийном
...нии или, что еще лучше,
...вном лизинге. При этом
...важ, что аутстаффинг –
...ожец», а аутсорсинг сервисов – внедорожник. Обе машины
...е, но если в первом случае необходимо
...каждой поездкой и уметь самостоятельно
...ны при поломке, то во втором – авто мож-
...комфортом, имеет современные навигаци-
...ва для пассажиров. Просто необходимо
...обслуживание, и даже если «вы вдруг ста-
...нули все удобства системы «Assistance»...
...разница колоссальная и заключается
...заказчик готов передать аутсорсингов-
...но серьезно относится к качеству пред-
...жков и ценей, которые желает достигнуть
...рых этапах работы наши специалисты о-
...мные модели взаимодействия, а также по-
...активную с точки зрения соотношения це-
...е на стадии начальных переговоров за-
...оному пониманию различия в уровне сер-
...требования.
...е аутстаффинга, заказчик передает риски
...ном и заменой персонала компании-пос-
...составляет порядка 8-10% в сравнении
...трудничков.
...еходе на модель сервисного аутсорсинга
...предоставляет гарантированный сервис
...и поддержку. Преимущество, которое
...смеряется не только денежным эквива-
...лентом 40%, но так же заключается в гар-
...проектов и задач с предусмотренным уд-



Таким образом, использо-
вание аутстаффинга позволяет
избавиться от необходимости
решения ряда вспомога-
тельных вопросов.

ПОЛНОСТЬЮ СОСРЕДОТОЧИТЬСЯ НА ГЛАВНОМ

«Чтобы иметь возможность
полностью сосредоточиться
на своем основном бизнесе,
компания должна максима-
льно избавиться от необходи-
мости ежедневно тратить массу
времени на решение второ-
степенных или непрофиль-
ных задач. Для этого можно

предлагает заказчику SLA. «В
целом все отлично. Но можно
«больше, т.е. что вчера были
по пять рублей, но по три и се-
годня», - спрашивает заказчик.
«Все в наших силах», - отве-
чет поставщик. - «Но надо на-
чем-то сэкономить». На уровне
сервиса заказчик, как правило,
экономить не хочет. Здесь он
вспоминает о том, что если его
знакомый пользуется аутстаф-
ффингом, и что это обходится
ему дешевле. Аутсорсер при-
нимает поздравляе заказчика
и выкладывает на стол вместо
SLA бланк стандартного дого-
вора ИТ-аутстаффинга.
После такой замены про-
блемы обычно не заставляют
себя долго ждать. «Был сотруд-
ник, заболел/проснулся в от-
пуск/учебный отпуск/отгул.
А кто нас будет обслуживать

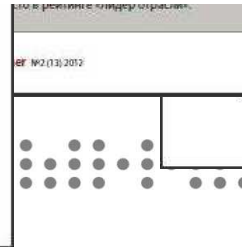
МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА

Владимир ДЯДЮРА
начальник департамента ИТ
ПАО «Банк инвестиций и сбережений»



ПАО «Банк инвестиций и сбе-
ржений» пользуется услугами ит-
аутсорсинга уже не первый год. В
частности мы передали на обустро-
вание компании «Миратех» вопросы
сопровождения и администрирова-
ния своих баз данных (БД). Конечно,
можно было бы нанять в штат ад-
министратора и обслуживать базы
своими силами, но, как говорится,
«оден в поле не воин», поэтому на-
мinalь пришлось бы минимум двух специалистов. Квалифицированные
администраторы стоят на рынке труда недешево, да и такого объема за-
дач, чтобы вкреденно занять работой двух администраторов БД у нас
просто нет. Поэтому передача данной функции на аутсорсинг позволила
нам реально сэкономить. Фактически наши расходы соизмеримы с ста-
вкой администратора БД, но за эти деньги мы получаем гарантирован-
ный уровень сервиса и избавлены от необходимости вынужден в техниче-
ские детали процесса сопровождения. С этой точки зрения наш случай
можно квалифицировать как аутсорсинг. Во-первых, нам гарантирован

ПРИ АУТСТАФФИНГЕ ПОСТАВЩИК НЕ ОТВЕЧАЕТ ЗА ЭФФЕКТИВНУЮ ЗАГРУЗКУ ПЕРСОНАЛА И КАЧЕСТВО ПРОИЗВОДИМОЙ ИМ ПРОДУКЦИИ ИЛИ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ



«...делегировать и административ-
...которая годным отвлечено ра-
...ботает над реализацией свое-
...го конкретного проекта, но в
...этой команде не хватает лишь
...«ключевой рабочей силы» или
...высококвалифицированного
...эксперта или заказчик хочет
...минимизировать риски и со-
...кратить расходы на админи-
...стрирование персонала до до-
...говор ИТ-аутстаффинга как
...раз для него.
...Если же клиент желает мак-
...симально избавиться от еже-

«...моментами от выполнения вы-
...мотательных задач и уделять
...им как можно меньше време-
...ни, чтобы сосредоточиться на
...своём основном бизнесе, тогда
...для него подойдет только аут-
...сорсинг с SLA.
...При аутстаффинге постав-
...щик отвечает за квалифи-
...кацию предоставляемого в арен-
...ду персонала и за обеспечение
...его официального трудоу-
...стройства, налогообложения,
...ответственности перед пенсионным
...фондом и т.д., но не отвечает
...за эффективную загрузку это-

«...изготовителю той продукции или
...оказываемых услуг.
...При аутсорсинге постав-
...щик отвечает за качество пре-
...оставляемых услуг (то есть
...за обеспечение оговоренного
...уровня сервиса), вне зависи-
...мости от того, каким «количе-
...ством и качеством» персонала
...этот уровень услуг достигается»

Александр ПЕРЕКАТОВ,
вице-президент по маркетингу
компания «Миратех»



АУТСОРСИНГ VS АУТСТАФФИНГ

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА
Лена ЖИЛИЧ



«...о по развитию бизнеса в компании «Миратех»...
...о часто, презентую про-
...потенциальными
...я сталкиваюсь с вопро-
...разница между аутстаф-
...аутсорсингом?». Обычно, я
...то разница такая же, как
...порожцем и новым дви-
...рщимся на гарантийном
...или, что еще лучше,
...вном лизинге. При этом
...важ, что аутстаффинг –
...ожец, а аутсорсинг сервисов – внедорожник. Обе машины
...е, но если в первом случае необходимо
...каждой поездкой и уметь самостоятельно
...ны при поломке, то во втором – авто мож-
...комфортом, имеет современные навига-
...ва для пассажиров. Просто необходимо о-
...обслуживание, и даже если «вы вдруг ст-
...ушли все удобства системы «Assistances»
...разница колоссальная и заключается
...заказчик готов передать аутсорсингов-
...не серьезно относится к качеству пред-
...жков и ценей, которые желает достигнуть
...рых этапах работы наши специалисты о-
...мные модели взаимодействия, а также по-
...активно с точки зрения соотношения це-
...е на стадии начальных переговоров за-
...оному пониманию различия в уровне сер-
...требования.
...е аутстаффинга, заказчик передает риски
...ном и заменой персонала компании-пос-
...составляет порядка 8-10% в сравнении
...трудничков.
...роходе на модель сервисного аутсорсинга
...предоставляет гарантированный сервис»

Таким образом, использова-
ние аутстаффинга позволяет
избавиться от необходимости
решения ряда вспомога-
тельных вопросов.

ПОЛНОСТЬЮ СОСРЕДОТОЧИТЬСЯ
НА ГЛАВНОМ

«Чтобы иметь возможность
полностью сосредоточиться
на своем основном бизнесе,
компания должна максима-
льно избавиться от необходи-
мости ежедневно тратить массу
времени на решение второ-
степенных или непрофиль-
ных задач. Для этого можно

полную юридическую ответ-
ственность за персонал теперь
берет на себя компания-про-
вайдер. В ее функции входят:
• ведение кадрового делопро-
изводства и бухгалтерии;
• выплата заработной платы и
премии; компенсация коман-
дировочных расходов;
• налогообложение, социаль-
ное страхование и отчетность»

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА
Владимир ДЯДЮРА



начальник департамента ИТ
ПАО «Банк инвестиций и сбережений»
...ПАО «Банк инвестиций и сбе-
...ржений» пользуются услугами ит-
...аутсорсинга уже не первый год. В
...частности мы передали на обслужи-
...вание компании «Миратех» вопросы
...сопровождения и администрирова-
...ния своих баз данных (БД). Конечно,
...можно было бы нанять в штат ад-
...министратора и обслуживать базы
...своими силами, но, как говорится,
...«орен в поле не воин», поэтому на-
...нимался бы минимум двух специали-
...стов. Квалифицированное
...администраторы стоят на рынке труда
...недорого, да и такого объема за-
...дач, чтобы ежедневно занять работу
...двух администраторов БД у нас
...просто нет. Поэтому передача дан-
...ных функций на аутсорсинг позво-
...ляет

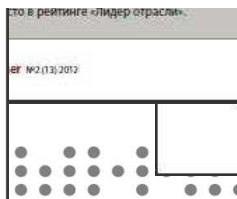
предлагает заказчику SLA. «В
целом все отлично. Но можно
«больше, т.е. что вчера были
по пять рублей, но по три и се-
годня», - спрашивает заказчик.
«Все в наших силах», - отвеча-
ет поставщик. - «Но надо на-
чем-то сэкономить». На уровне
сервиса заказчик, как правило,
экономить не хочет. Здесь он
вспоминает о том, что осли его
знакомый пользуется аутстаф-
фингом, и что это обходится
ему дешевле. Аутсорсер при-
нимает пожелание заказчика
и выкладывает на стол вместо
SLA бланк стандартного дого-
вора ИТ-аутстаффинга.
После такой замены про-
блемы обычно не застаивают

В SLA ОГОВАРИВАЮТСЯ ВСЕ ДЕТАЛИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В
ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВЫДЕЛЯЕМОГО НА ЭТИ
УСЛУГИ БЮДЖЕТА

ропы по версии все того же
«The Black Book of Outsourcing»
7 компаний имеют здесь цен-
тры компетенций из них 2 ком-
пании выросли из Украины.
Формирующимся же наш
рынок является потому, что
собственно украинские про-
екты стали достаточно массо-
во появляться только с начала
2009 года. Единичные заказы

В 80-е годы прошлого века
во всем мире наблюдался по-
вышенный интерес к компью-
терным наукам. Тогда еще не
использовалась термин «ин-
формационные технологии» (ИТ), а все
околокомпьютерные
науки назывались «кибернетикой».
Входя в состав СССР,
Украина со своим Институтом
кибернетики АН УССР, кото-

области программных при-
ложений, многие украинские
программисты оказались не-
востребованными. Но, как го-
ворится, «если где-то побудет, то
где-то и прибудет». Поскольку
западные ИТ-компании полу-
чили новые рынки сбыта сво-
ей продукции в виде бывших
стран социалистического ла-
герь, их производство начало



менеджеров и архитекторов,
которая годами отлажено ра-
ботает над реализацией свое-
го конкретного проекта, но в
этой команде не хватает лишь
«ключевой рабочей силы» или
высококвалифицированного
эксперта или заказчик хочет
минимизировать риски и со-
кратить расходы на админи-
стрирование персонала до до-
говора ИТ-аутстаффинга как
раз для него.
Если же клиент желает мак-
симально избавиться от еже-

дневных забот о решении вспо-
могательных задач и уделять
им как можно меньше време-
ни, чтобы сосредоточиться на
своем основном бизнесе, тогда
для него подойдет только аут-
сорсинг с SLA.
При аутстаффинге постав-
щик отвечает за квалифика-
цию предоставляемого в арен-
ду персонала и за обеспечение
его официального трудоу-
стройства, налогообложения,
ответности перед пенсионным
фондом и т.д., но не отвечает
за эффективную загрузку это-

го персонала и качество про-
изводимой им продукции или
оказываемых услуг.
При аутсорсинге постав-
щик отвечает за качество пре-
оставляемых услуг (то есть
за обеспечение оговоренного
уровня сервиса), вне зависи-
мости от того, каким «количе-
ством и качеством» персонала
этот уровень услуг достигается.
Алексей ПЕРЕКАТОВ,
вице-президент по маркетингу
компании «Миратех»

Центр ИТ-компетенций позволяет клиенту сосредоточиться на стратегии



Игорь Голденсбер,
вице-президент «Миратек» по развитию ПО

Необходимость оптимизировать затраты и обеспечивать оперативную поддержку бизнеса в условиях ограниченных ресурсов стала причиной роста интереса к аутсорсингу в Украине. И если раньше вопрос сводился к простому выбору: привлекать для реализации отдельных проектов внешних подрядчиков или обойтись своими силами, то сейчас задача усложнилась. Решить ее предлагает компания «Миратек» на основе новой в Украине формы сотрудничества

выделенного центра компетенций – долгосрочное партнерство на основе выделенного центра ИТ-компетенций.

Основное отличие такой модели – долгосрочный характер. Сотрудничество между клиентом и поставщиком услуг аутсорсинга выстраивается на длительный период. Постоянное взаимодействие двух сторон дает возможность отладить ИТ-процессы, сократить количество инцидентов. Это прямой путь к сокращению затрат. Положительную роль играет и фактор сокращения рисков. Этого можно добиться только в случае продолжительного партнерства и практически невозможно, если речь идет о постоянном привлечении новых поставщиков с незнакомыми процессами и системами. В таком варианте сотрудничества оплата услуг происходит по модели фактических трудозатрат (time and materials).

Особенность нашей компании – способность предоставлять клиенту по такой модели не только сервис в области разработки ПО, но и сервисы в области обслуживания информационных систем и компонентов ИТ-

инфраструктуры, характеристик эксплуатируемых информационных систем. Преимущество выделенного центра – наличие стабильной дополнительной для клиента команды разработчиков, сокращение жерновов. Например, в организации используется более десятка различных приложений преимущественно собственной разработки. В этом случае уже сложно разобраться, как эти системы работают и взаимодействуют между собой, поскольку очень вероятно, что программный код создавался в разное время разными ИТ-специалистами. Зачастую в таких условиях существуют проблемы с развитием и обновлением ИТ-систем.

Нередко на предприятиях менеджмент по управлению ИТ комплектовался по остаточному принципу. Часто понимали то, что этому надо было уделять должное внимание, приходило в последний момент, когда критически для бизнеса ИТ стал его работу под угрозу.

ИТ-службе приходится тратить ресурсы на решение большого количества оперативных задач, что совсем не оставляет времени на проработ-

Выделенный центр компетенций VS классического проектного аутсорсинга

Создание выделенного центра ИТ-компетенции (IT Competence Center, далее по тексту ИТСС) означает, что поставщик услуг с учетом потребностей компании-клиента подбирает команду ИТ-специалистов с различной технологической и функциональной специализацией и на базе компании «Миратек» создает необходимую инфраструктуру для ее работы. Сформированная команда концентрируется исключительно на выполнении проектов для этого клиента. Набор услуг, предоставляемых центром, может быть различным: разработка новых решений и поддержка существующих информационных систем, миграция на другие платформы, тестирование, поддержка программного обеспечения и так далее. Перечень, содержание и объем сервисов выбирает сам клиент.

Команда ИТ-специалистов в аренду – новая модель аутсорсинга



Активная позиция компании на рынке в условиях жесткой конкуренции требует проведения разработок программных приложений, их модернизации и сопровождения. Использование команды штатных узко-специализированных «дорогих» специалистов, которые нужны время от времени приводит к «излишним» затратам. Проблему позволяет решить новая модель аутсорсинга – центр ИТ-компетенции у аутсорсера. О такой форме сотрудничества с компанией «Миратек» рассказал Николай Ефремов, начальник департамента сопровождения систем управления бизнесом компании «Київстар».

Кому выделен ИТ-аутсорсинг?

Аутсорсинг, в первую очередь, выгоден для организаций, у которых есть цель: стать первым, быть успешным, занять лидирующие позиции на рынке. Я думаю, что передача на аутсорсинг разработки программного обеспечения более выгодна компаниям, которые оперативно реагиру-

ют на требования рынка, и при этом занимаются разработкой ПО для своих клиентов.

Как

вы

ни

У

мало

таких

перно

на сам

ИТ-под

доста

рованных специалистов. Это позволит обеспечить быструю и качественную реализацию поставленных задач, накапливать знания об используемых технологиях и применять их в будущих проектах.

Если компания только нацелена на реализацию небольших проектов, бизнес обслуживает несколько тиражируемых систем, то рациональнее обратиться к проектному аутсорсингу и внутренней команде поддержки. Преимущество долгосрочного аутсорсинга здесь окажется ненужными.

подобив

в компании

новым для

ит компании

точно успеш

подобных у

компаниям,

На Западе

компаний

и. Это прои

жать собствен

компаниям уж

невыгодно: зар

слишком высок

до настоящего

и



БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

АУТСОРСИНГ

Новый тип услуг: синергия сервисов vs. сложность ПО

Эволюция аутсорсинговых продуктов на рынке Украины



Сложности при разработке и сопровождении современного ПО поможет преодолеть синергия лучших сторон каждого из трех видов сервисных договоров. Такой инновационный подход предлагает компания «Миратех», одна из ведущих компаний Украины на рынке аутсорсинговых услуг

Алексей Перекатов,
вице-президент компании «Миратех»



По одной из версий родоначальником современного аутсорсинга считается Генри Форд,

поненты данной теории называют этот процесс элементарным разделением труда, в то время как под аутсорсин-

думать только тот, кто никогда не работал на ЭВМ «Проминь». Программы на «Проминях» «писались» (вернее



аива- в таких случаях истина обычно лежит
венно где-то посредине.

с мне-
з пер-
ж за-
ельно
ерева.

Разработка и сопровождение ПО

Казалось бы, миллионы компаний по всему миру, которые массово пользуются договорами разработки и сопровождения ПО внешними подрядчиками.

Аутстаффинг

После распада СССР и существенного сокращения финансирования

по сервисному договору передала эти функции внешнему поставщику.

акая
иных

Аутсорсинг ИТ-услуг

Если компания имеет желание воспользоваться советом Генри Форда

возм
I

фок:
нилк
не т
не п

мост
ро-
вспозва-
но поощ
прог
в тагтам
ренник
требаль-

мул
уро
спо
вен

возл

требуемого уровня сервиса, клиента, как правило, не волнует, и это хорошо.

Стратегический аутсорсинг

Каждый из описанных выше сервисных продуктов имеет неоспоримые



БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

АУТСОРСИНГ

Новый тип услуг: синергия сервисов vs. сложность ПО

Эволюция аутсорсинговых продуктов



Сложности при разг
может преодолеть с
сервисных договор
компания «Миратех
ке аутсорсинговых у

Алексей Перекатов,
вице-президент компании «

По одной из версий родоначаль-
ником современного аутсор-
синга считается Генри Форд,

поненты данной теории
процесс элементарным
труда, в то время как

Центр ИТ-компетенций это не просто аренда отдельных ИТ-специалистов, как при аутстаффинге, но аренда сплоченной команды, способной выполнять задания, сформулированные на высоком бизнес-уровне постановки задачи; команды, способной обеспечить требуемый уровень сервиса, как при работе по SLA.



БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

АУТСОРСИНГ

Новый тип услуг: синергия сервисов **vs.**

Эволюция аутсорсинговых продуктов на



Сложности при разработке может преодолеть синергия сервисных договоров. Так компания «Миратех», одна из ведущих компаний в сфере аутсорсинговых услуг

Алексей Перекатов,
вице-президент компании «Миратех»

По одной из версий родоначальником современного аутсорсинга считается Генри Форд,

поненты данной теории называют процесс элементарным разделением труда, в то время как под аутс

Таким образом, заказчик имеет возможность контролировать как состав команды, так и качество выполняемых ею заданий. При этом главное отличие данной услуги от использования штатных сотрудников заключается в том, что команда формируется и ее работа оплачивается только за тот период, когда ее услуги действительно заказчику необходимы. В случае же штатных сотрудников зачастую заработная плата выплачивается им вне зависимости от загрузки.




Заключение

Можно с уверенностью сказать, что аутсорсинговые продукты не являются чем-то статичным. Они постоянно развиваются и совершенствуются в соответствии с потребностями текущего момента и уровнем развития технологий. Одной из потребностей текущего момента, связанного с плавным течением мирового финансового кризиса, является достижение максимальной экономии затрат при росте качества услуг. Именно решению этих задач служит новый сервисный продукт компании «Миратех» – Центр ИТ-компетенций, сочетающий в себе лучшие стороны трех вышеописанных сервисных договоров.



Результат деятельности украинских банков млн. грн.

	2009	2010	2011	прогноз 2012	изменен ие
Доходы	142 997	136 848	142 800	??? ???	4,35%
Расходы	181 447	149 875	150 500	??? ???	0,42%
ИТОГО: убыток	-38 450	-13 027	-7 700	? ???	



Проекты 2010 - 2012 гг.



miratech

Проекты Миратех

Аутсорсинг ИТ услуг



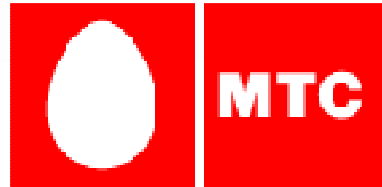
Первый Украинский Международный Банк



отр



Разработка и сопровождение ПО



Центр ИТ-компетенций позволяет клиенту сосредоточиться на стратегии



Игорь Голденберг,
вице-президент «Миратех» по разработке ПО

Необходимость оптимизировать затраты и обеспечивать оперативную поддержку бизнеса в условиях ограниченных ресурсов стала причиной роста интереса к аутсорсингу в Украине. И если раньше вопрос сводился к простому выбору: привлекать для реализации отдельных проектов внешних подрядчиков или обойтись своими силами, то сейчас задача усложнилась. Решить ее предлагает компания «Миратех» на основе новой в Украине формы сотрудничества

рынка формы сотрудничества – долгосрочное партнерство на основе выделенного центра ИТ-компетенций.

Основное отличие такой модели – долгосрочный характер. Сотрудничество между клиентом и поставщиком услуг аутсорсинга выстраивается на длительный период. Постоянное взаимодействие двух сторон дает возможность отладить ИТ-процессы, сократить количество инцидентов. Это прямой путь к сокращению затрат. Положительную роль играет и фактор сокращения рисков. Этого можно добиться только в случае продолжительного партнерства и практически невозможно, если речь идет о постоянном привлечении новых поставщиков с неизвестными процессами и системами. В таком варианте сотрудничества оплата услуг происходит по модели фактических трудовых затрат (time and materials).

Особенность нашей компании – способность предоставлять клиенту по такой модели не только сервис в области разработки ПО, но и сервисы в области обслуживания информационных систем и компонентов ИТ-

инфраструктуры. Преимущество выделенного центра – наличие стабильной дополнительной для клиента команды разработчиков, сокращение жерновов. Например, в организации используется более десятка различных приложений преимущественно собственной разработки. В этом случае уже сложно разобраться, как эти системы работают и взаимодействуют между собой, поскольку очень вероятно, что программный код создавался в разное время разными ИТ-специалистами. Зачастую в таких условиях существуют проблемы с развитием и обновлением ИТ-систем.

Нередко на предприятиях менеджмент по управлению ИТ комплектовался по остаточному принципу. Часто понимали то, что этому надо было уделять должное внимание, приходило в последний момент, когда критически для бизнеса ИТ стал его работу под угрозу.

ИТ-службе приходится тратить ресурсы на решение большого количества оперативных задач, что совсем не оставляет времени на проработ-

Выделенный центр компетенций VS классического проектного аутсорсинга

Создание выделенного центра ИТ-компетенции (IT Competence Center, далее по тексту ИТСС) означает, что поставщик услуг с учетом потребностей компании-клиента подбирает команду ИТ-специалистов с различной технологической и функциональной специализацией и на базе компании «Миратех» создает необходимую инфраструктуру для ее работы. Сформированная команда концентрируется исключительно на выполнении проектов для этого клиента. Набор услуг, предоставляемых центром, может быть различным: разработка новых решений и поддержка существующих информационных систем, миграция на другие платформы, тестирование, поддержка программного обеспечения и так далее. Перечень, содержание и объем сервисов выбирает сам клиент.

Команда ИТ-специалистов в аренду – новая модель аутсорсинга



Активная позиция компании на рынке в условиях жесткой конкуренции требует проведения разработок программных приложений, их модернизации и сопровождения. Использование команды штатных узко-специализированных «дорогих» специалистов, которые нужны время от времени приводит к «излишним» затратам. Проблему позволяет решить новая модель аутсорсинга – центр ИТ-компетенции у аутсорсера. О такой форме сотрудничества с компанией «Миратех» рассказал Николай Ефремов, начальник департамента сопровождения систем управления бизнесом компании «Киевстар».

Кому выгоден ИТ-аутсорсинг?

Аутсорсинг, в первую очередь, выгоден для организаций, у которых есть цель: стать первым, быть успешным, занять лидирующие позиции на рынке. Я думаю, что перешли на аутсорсинг разработки программного обеспечения более выгодны компаниям, которые оперативно реагиру-

ют на требования рынка, и при этом разработку ПО осуществляют в своем офисе. Как показывает практика, у компаний, которые используют аутсорсинг, меньше проблем с кадрами. У них нет проблем с поиском специалистов. ИТ-поддержка достаточ-

рованных специалистов. Это позволит обеспечить быструю и качественную реализацию поставленных задач, накапливать знания об используемых технологиях и применять их в будущих проектах.

Если компания только нацелена на реализацию небольших проектов, бизнес обслуживает несколько тиражируемых систем, то рациональнее обратиться к проектному аутсорсингу и внутренней команде поддержки. Преимущество долгосрочного аутсорсинга здесь окажется ненужными.

полноценной в компании. На Западе это провайдерам, компаниям, которые используют услуги аутсорсинга. Это провайдерам, которые используют услуги аутсорсинга. Это провайдерам, которые используют услуги аутсорсинга.





...ении сталкивают-
 ...й: каким образом
 ...нес в условиях
 ...оджетов на ИТ
 ...ти сокращения
 ...огия виртуали-
 ...мест VDI (Virtual
 ...ture) позволяет
 ...я, помогающие
 ...шазать затраты
 ...держку и мас-
 ...бочих мест.
 ...решении компании «Ми-
 ...ратех», развернутом у мобиль-
 ...ного оператора, рассказывает
 ...начальник управления Информа-
 ...ционных технологий «Киевстар»
 ...Андрей Пеший



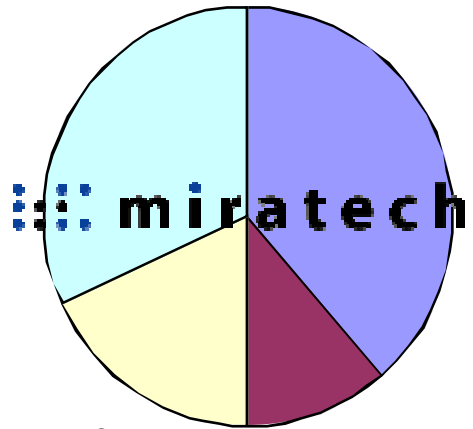
Реальные выгоды от виртуальных рабочих мест



::: miratech

О компании МИРАТЕХ

Клиентская база



ПРАКТИКА БИЗНЕСА

TACTICS

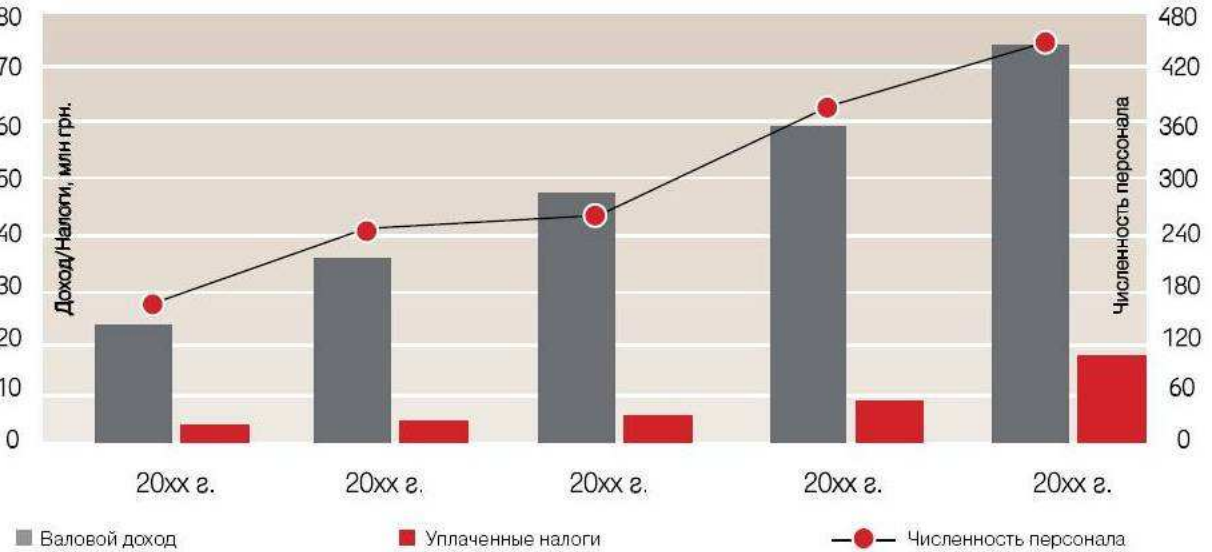
НИЧЕГО ЛИШНЕГО — ТОЛЬКО БИЗНЕС

Динамика валового дохода и численности персонала компании «Миратех» за последние 5 лет

Динамика валового дохода и численности персонала компании «Миратех» за последние 5 лет



Если в
работкой п
следует вл
активов и
и прочи
интернет-пр
зи, ценов по
компьютери
са вам нужн
изводства,
бизнеса...
Если в
«Миратех»,
ми техноло
рынке еще
используют
одной стор
предоставл
гой — друг
тоже след
были, коне
Были со



КАК ОБСТОЯТ ДЕЛА
СЛЕДОВАНИЕМ ЭТОМУ ПРИН
ПУ ВНУТРИ САМИХ АУТСОРСИ
ВЫХ КОМПАНИЙ? ОБ ЭТОМ РА
СКАЗЫВАЕТ **ВАЛЕРИЙ КУЦЫЙ**,
**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР КОМ-
ПАНИИ «МИРАТЕХ»** — «ЛИДЕРА
ОТРАСЛИ 2010», КАВАЛЕР ОРДЕНА
СВЯТОГО КНЯЗЯ ВЛАДИМИРА,
ПОБЕДИТЕЛЬ РЕЙТИНГА «ГВАР-
ДИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ 2010»

компьютеры самому себе,
ентам, а также искать
других подобных клиен
из серии «денеги оста
стью, воздержались и
и основном бизнесе —
их заказчиков. Компа
ния своему принципу
новой бизнес-
годняшний день все
оптимальные) сервисы
поставщиков. Имен
2008 года в Украину
имели ни одного сотруд
о было увольнять. По

Допустим, вы не IT-компания, а банк. Современ
ный банк сегодня не может обходиться без
достаточно продвинутой IT-инфраструктуры, кото
рая и является одной из главных составляющих
конкурентного преимущества банка. Но это только
одно из направлений, а ведь надо еще нанять
персонал, заправлять бензином автопарк,
ремонттировать помещения и пр. И если пыт
самому организовать наиболее оптималь
решение каждой из этих задач, вы с удивлен
обнаружите, что собственно банковской деят
ностью вам заниматься уже некогда. Ведь ни
из таких проблем, например, ремонт протека
водопроводной трубы, требует безотлагательно
решения, а привлечение новых клиентов мож
подждать и до завтра.

услуг делали только международные агентства
(аналитическая компания DataPolis) ставила
компанию «Миратех» на второе место в с
ведущих аутсорсеров Центральной и
Баропы), то в







Alexey Perekatov

Vice president, Corporate Marketing

Miratech Corporation LLC
41 Nauki Ave., Kiev, 03 028, Ukraine

Phone +380 44 206 40 90
+380 44 206 40 99 + ext. 661
Fax +380 44 206 40 91
mailto: info@miratech.ua

