

Czym jest outsourcing?

Od kilkunastu lat polska gospodarka podlega bardzo intensywnym przemianom. Silna presja na poprawę efektywności oraz konkurencyjności wymusza działania zmierzające do reorganizacji i ograniczania kosztów prowadzenia działalności gospodarczej. Coraz częściej stosowaną strategią, która wspomaga omawiane procesy jest outsourcing.

Outsourcing jest nowoczesną strategią zarządzania, która polega na oddaniu partnerowi zewnętrznemu zadań nie związanych bezpośrednio z podstawową działalnością firmy. Dzięki temu firma może skupić swoje zasoby i środki finansowe na tych obszarach, które stanowią podstawę jej działań.

Inwestycje w technologię informatyczną oraz bieżące wydatki związane z obsługą infrastruktury informatycznej często stanowią znaczną część budżetu firmy. Zastosowane technologie informatyczne przez długi czas wpływają na poziom i jakość wykonania procesów gospodarczych. Firma musi, więc wybierać swoje technologie informatyczne celowo, według jasno określonych priorytetów oraz na podstawie dokładnych analiz opłacalności. Dobrze opracowana strategia informatyczna właśnie to zapewnia. Outsourcing jest elementem planu strategicznego firmy, ma długofalowy charakter, a usługodawca zostaje raczej partnerem niż dostawcą.

Usługi outsourcingowe można podzielić na dwie grupy: **outsourcing pełny** oraz **outsourcing selektywny**. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z projektami polegającymi na przejściu całej infrastruktury IT Klienta lub jej wybranych obszarów. Outsourcing selektywny pozwala na przekazanie firmie zewnętrznej kontroli nad wybranymi obszarami IT, chodzi tu m.in. o zarządzanie wybranymi aplikacjami, środowiskiem sieciowym czy infrastrukturą internetową.

Korzyści z outsourcingu IT

Sukces projektu można mierzyć różnymi miarami. Dla jednych przedsiębiorców kluczowe są zagadnienia związane z redukcją kosztów i korzyściami finansowymi, dla innych równie istotne mogą się okazać takie kryteria, jak dostępność systemów informatycznych, czas reakcji dostawcy w sytuacjach awaryjnych, satysfakcja pracowników i klientów, czy też możliwość skoncentrowania się na swojej podstawowej działalności biznesowej. Przyjęte miary powinny odpowiadać biznesowym priorytetom przedsiębiorcy. Poniżej przedstawiamy kilka uniwersalnych korzyści wynikających z zastosowania outsourcingu:

- Pełna przewidywalność i redukcja kosztów w obrębie IT
- Możliwość wykorzystania outsourcingu jako metody na reorganizację przedsiębiorstwa
- Możliwość skoncentrowania się na kluczowych obszarach działania firmy
- Wzrost wydajności, efektywności i stabilności działania środowiska informatycznego, m.in. dzięki standaryzacji procedur i procesów IT
- Szybki dostęp do wysokiej klasy specjalistów oraz wiedzy technologicznej, bez konieczności zatrudniania i szkolenia własnych pracowników
- Zmniejszenie ryzyka poprzez jego współdzielenie z outsourcerem - m.in. odpowiedzialność materialna outsourcera za błędy i działania niezgodne z kontraktem

Przy zdobywaniu wiedzy i doświadczenia własne służby informatyczne często są ograniczone brakiem środków lub budżetu. Natomiast partner outsourcingowy jest zmuszony do rozwoju swoich produktów i usług, a większa kadra pozwala na specjalizację kwalifikacji swoich pracowników. Po zastosowaniu outsourcingu możliwości dostosowania się do zachodzących zmian nie są już ograniczone kwalifikacjami własnych pracowników. Ponadto kończą się problemy wynikające z ograniczonej liczby specjalistów oraz z braku zastępców.

Dla średnich i mniejszych firm najważniejszy jest efekt skali występujący w sytuacji zastosowania outsourcingu. W firmach tego typu nie ma możliwości utrzymywania dużego zespołu informatyków. Często występują też problemy z utrzymaniem wyspecjalizowanej kadry, a środki pieniężne mogą być nie wystarczające do realizacji zadań na wymaganym poziomie. Efekt skali powoduje, że poziom infrastruktury IT jest wyższy, poprzez wdrożenie dotychczas niedostępnych procedur i technologii.

Usługi firmy outsourcingowej świadczone są na podstawie sprawdzonych jednakowych procedur i rozwiązań. U zleceniodawcy pozostają funkcje określenia zadań i wymagań, znikają natomiast funkcje realizacji zadań oraz procesy decyzyjne z tym związane.

Elementy outsourcingu IT

- Zarządzanie infrastrukturą informatyczną
- Zarządzanie infrastrukturą internetową
- Zarządzanie aplikacjami
- Zarządzanie procedurami bezpieczeństwa infrastruktury IT i informacji
- Archiwizacja danych

Zarządzanie infrastrukturą informatyczną

Jest to kompleksowa usługa zarządzania środowiskiem komputerów Klienta. W skład tego środowiska zazwyczaj wchodzi stacjonarne komputery PC, komputery przenośne, drukarki, serwery plików, serwery wydruku oraz HelpDesk. W ramach tej usługi, zapewniamy zarządzanie środowiskiem na wszystkich etapach jego życia, poczynając od procesu zakupu infrastruktury, poprzez instalację nowego sprzętu, dystrybucją oprogramowania systemowego, przeprowadzanie procesu wszelkich zmian i uaktualnień, serwisowanie całej platformy, aż po utylizację zużytego sprzętu.

Zarządzanie infrastrukturą internetową

Podstawowym celem tej usługi jest zapewnienie firmom możliwości szybkiego uruchomienia platformy internetowej wspierającej ich procesy biznesowe. W skład tej usługi wchodzi takie elementy jak udostępnienie internetowego centrum danych, platformy sprzętowej i odpowiedniego oprogramowania, a także cały szereg usług związanych z tworzeniem i zarządzaniem specjalistycznymi portalami lub serwisami internetowymi. Kolejnym elementem tej usługi jest konfiguracja oraz dostawa oprogramowania i urządzeń zapewniających bezpieczny styk lokalnej sieci komputerowej Klienta z siecią Internet.

Zarządzanie Aplikacjami

Celem tej usługi jest utrzymywanie dostępności krytycznych dla przedsiębiorstwa aplikacji. Wiedza gromadzona przez pracowników naszej firmy pozwala na stworzenie odpowiedniej architektury systemu, działania zapobiegające awariom, instalację zaawansowanych systemów monitorujących środowisko, zarządzanie siecią, a także wykorzystywanie zaawansowanych systemów do zautomatyzowanego wykonywania kopii zapasowych. W ramach tej usługi zapewniana jest ciągłość korzystania z danych systemowych oraz wspierane są m.in. procesy związane z zarządzaniem zmianami, wydajnością i pojemnością.

Zarządzanie procedurami bezpieczeństwa infrastruktury IT i informacji

Niestety, doświadczenia wielu firm, których działalność w znacznym stopniu opiera się na systemach komputerowych, wykazują, że brak planowania awaryjnego i określonej polityki bezpieczeństwa może doprowadzić do trudnych do oszacowania strat materialnych, a w konsekwencji do częściowej lub całkowitej utraty pozycji rynkowej. Pojawiają się nowe zagrożenia związane z rozwojem Internetu, oraz zaostrzeniem często nieczytych zasad konkurencji na rynku.

Podstawą zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania firmy jest zapewnienie odpowiedniego poziomu dostępności infrastruktury IT. Aby wypełnić ten postulat, należy przede wszystkim dokonać wszechstronnej analizy kluczowych systemów wspomagających procesy biznesowe w firmie, która polega m.in. na:

- Identyfikacji obszarów krytycznych i analizie wpływu katastrofy na działalność firmy
- Ocenie i oszacowaniu ryzyka w oparciu o analizę głównych procesów biznesowych
- Opracowaniu planów zapewniających ciągłość procesów biznesowych
- Opracowaniu planu likwidacji skutków potencjalnej awarii
- Wdrożeniu, przeprowadzeniu testów i stałej aktualizacji planów

Są to elementy ogólnej polityki bezpieczeństwa systemów informatycznych, która ma następujące zadania:

- Zapewnienie ciągłego dostępu do danych
- Ochrona danych przed ich utratą i modyfikacją
- Ochrona danych przed dostępem osób nieupoważnionych

Określenie zasad i wdrożenie polityki bezpieczeństwa jest realizowane w ramach opisywanej usługi.

Archiwizacja danych

Systemy archiwizacji są oferowane jako zabezpieczenie systemów klienta na wypadek wystąpienia awarii, oraz w celu wypełnienia zadań stawianych przez ustawę o rachunkowości.

Zastosowana metoda archiwizacji zależy głównie od specyfiki konkretnego systemu i indywidualnych potrzeb klienta. Dla mniej złożonych systemów wykonywane są kopie przy pomocy autorskich procedur opracowanych w formie skryptów shell'owych przez naszych pracowników. Dysponujemy sprawdzonymi procedurami, zarówno do archiwizacji typu off-line, jak i on-line.

Do archiwizacji większych i bardziej rozbudowanych środowisk oferujemy specjalizowane i rozbudowane narzędzia.

Realizacja i koszty outsourcingu IT

Opisane usługi są świadczone w sposób lokalny lub zdalny. Zarządzanie lokalne odbywa się poprzez regularne wizyty u Klienta, natomiast zdalne, odbywa się poprzez analogowe lub cyfrowe łącze transmisji danych.

Wycena zadań zleconych naszej firmie w ramach outsourcingu IT odbywa się indywidualnie dla każdego Klienta. Kształt i wysokość wyceny zależy od:

- Zakres usługi
- Ilość serwerów i stacji roboczych
- Rodzaj oprogramowania systemowego
- Ilość i jakość pracujących Aplikacji biznesowych

Po określeniu zakresu usługi następuje kalkulacja czasu niezbędnego do wypełnienia zadań postawionych przez Klienta. Wyliczona w ten sposób liczba roboczo-godzin jest wyceniana i zawarta w umowie jako usługa rozliczona ryczałtem. Występujące podczas wykonywania zlecenia czynności wykraczające ponad ustalony zakres są rozliczane dodatkowo wg uzgodnionej wcześniej z Klientem stawki.

Przykładowe koszty obsługi miesięcznej obejmującej: zarządzanie infrastrukturą informatyczną, zarządzanie Aplikacjami, zarządzanie procedurami bezpieczeństwa infrastruktury IT i informacji, archiwizacja danych

- Firma z branży motoryzacyjnej posiadająca sieć komputerową zbudowaną z ok. 30 stacji roboczych, wykorzystującej dwie podstawowe aplikacje biznesowe: **2000 PLN netto**
- Firma handlowa posiadająca sieć komputerową zbudowaną z ok. 120 stacji roboczych, wykorzystująca ok. 10 podstawowych aplikacji biznesowych: **6000 PLN netto**

W zakresie działalności naszej firmy znajdują się usługi outsourcingowe, usługi audytu informatycznego, instalacja sieci teleinformatycznych, oraz produkcją oprogramowania dla Klientów z branży motoryzacyjnej. Dysponujemy bogatym doświadczeniem nabytym w ciągu kilkunastu lat prowadzenia działalności i współpracy z naszymi Klientami.

Korzystając z usług **Level3** zaoszczędzą Państwo czas i zasoby, które można zainwestować w zdobywanie przewagi rynkowej. Jednocześnie przejmują Państwo wiedzę i bogate doświadczenie zdobyte przez naszych pracowników, świadczących kompleksowe usługi informatyczne. Taka współpraca szybko zaczyna się opłacać, ponieważ to właśnie odpowiednia infrastruktura systemowa umożliwia optymalizację wielu procesów biznesowych, zwiększających konkurencyjność i skuteczność działania Państwa firmy.

Outsourcing to partnerstwo - wspólny cel i wspólna strategia osiągnięcia go. Jeżeli to jest zapewnione, to współpraca może pokonać wszystkie pojawiające się problemy.