

Medzinárodný štandard riadenia ITIL predstavuje tzv. „Good practice“ v oblasti riadenia IT služieb. Prechodom z vývojárskeho na dodávateľský model, ovplyvnený dopytom, umožňuje profesionálne IT služby, čo v dnešnej situácii znamená konkurenčnú výhodu.

Peter Chvoštál, projektový manažér, PosAm, spol. s r.o.

Kvalita služieb pri IT outsourcingu

Kvalita IT služieb

Riadenie kvality v IT oblasti prešlo vývojom od riadenia informačných technológií k riadeniu IT služieb („IT Service Management“). Rámec ako riadiť IT služby nám poskytuje dnes už medzinárodne uznávaný štandard riadenia IT služieb ITIL® - „IT Infrastructure Library“ (knižnica infraštruktúry informačných technológií). Na základe ITIL® bola v roku 2007 zverejnená norma ISO 20000. ITIL® predstavuje tzv. „Good Practice“ odporúčania v obore riadenia IT služieb. Zároveň sa stal aj komunikačným protokolom alebo komunikačnou platformou. Vďaka ITIL® nájdú spoločnú reč nielen odborníci na IT technológie, ale aj ich zákazníci, ktorí IT služby využívajú.

Výhody outsourcingu IT služieb

Skúsme teda rozobrať hlavné dôvody pre outsourcing IT služieb.

1. Flexibilita ako konkurenčná výhoda

Zabezpečovať vlastnými silami všetky aktivity a kvalitu IT služieb v rámci internej IT organizácie stojí nemalé úsilie. Navyše dizajn a prevádzka IT služieb je pre väčšinu firiem resp. ve-

rejných inštitúcií ich vedľajšou náplňou, ktorá navyše vyžaduje ťažko dostupných a kvalifikovaných IT odborníkov. Je známe, že títo preferujú z hľadiska svojho odborného rastu špecializované IT firmy. Organizácie takto stoja pred základnou otázkou: nakupovať alebo poskytovať IT služby (*make or buy*).

Tradičný postup „Plan-Build-Run“ uvádzania vlastných IT aplikácií do prevádzky v globalizovanom prostredí so silným tlakom na ceny neobstoja. IT manažéri hľadajú cenovo efektívne alternatívy, redukujúce aj prevádzkové náklady a taktiež administráciu vlastných IT projektov. Výsledkom je nákup IT služieb od externého dodávateľa. Organizácie sa tak podľa dopytu (*flexibilita*) dostávajú k profesionálnym IT službám, čo predstavuje konkurenčnú výhodu. Organizácie teda prechádzajú z vývojárskeho na dodávateľský model „Source-Make-Deliver“.

2. Znížiť náklady a zachovať kvalitu služieb

Nielen konkurenčný boj, ale aj súčasná finančná kríza vytvárajú enormný tlak na znižovanie cien a tým pádom aj na kontinuálne zni-

žovanie IT nákladov. Efektívne znižovanie nákladov v rámci vlastnej IT organizácie je možné len za predpokladu, že ich organizácia vie identifikovať a alokovať. V tomto prípade výrazne pomáha kvalitne definovaný katalóg IT služieb.

Pri znižovaní nákladov internej IT organizácie je jedným z riešení nákupovanie IT služieb mimo nášho podniku. Obchodný útvar vášho podniku vie, ako konkurenčné prostredie stláča ceny smerom dole a zákazníci zvyšujú nároky na kvalitu. Prečo neventilovať tlak konkurenčného prostredia v oblasti predaja, hoci aj na oblasť nákupu IT služieb?

3. Udržanie tempa s rastúcimi nárokmi na kvalitu IT služieb

Nároky na kvalitu poskytovania IT služieb neustále rastú, prečo to tak je, skúsime rozviesť v nasledujúcich bodoch:

- IT služby v súčasnosti vykazujú vysokú mieru previazanosti s biznisom. Jeho závislosť na informačných technológiách spôsobuje, že sú mnohé procesy bez podpory informačných technológií nemysliteľné.
- Následne z toho vyplývajú

rastúce požiadavky na kvalitu, dostupnosť a bezpečnosť IT služieb. Vieme, koľko nás stojí výpadok IT systému, na ktorom závisí výroba?

- Biznis sa stále vyvíja, mení a informačné technológie sa musia meniť spolu s ním. To vyvoláva neustály tlak na investície.
- Rastúca zložitosť a komplexnosť IT technológii si vyžaduje vysokú špecializáciu a odbornosť. Len samotné financovanie rôznych školení a certifikácií vlastných zamestnancov vyžaduje nemalé finančné prostriedky. Môže si dnes podnik, ktorý podniká mimo IT domény, dovoliť budovať a udržiavať tím expertov na všetky IT služby, resp. zameriavať svoju pozornosť a svoje financie týmto smerom?

Odporúčaný postup pri IT outsourcingu

Podľa jednej minuloročnej štúdie analytikov z Forrester Research je viac ako štvrtina zákazníkov nespokojná so svojim outsourcingovým partnerom. Ako teda postupovať, aby bol súčasne zákazník spokojný a náš outsourcingový zámer úspešný? Či už zamýšľame zachovať alebo zvýšiť kvalitu IT služieb, musíme tento zámer riešiť ako komplexný projekt, ktorý má svoje špecifiká. Platí niekoľko zásad, ktoré je potreba zohľadniť predtým, ako oslovíme potenciálnych dodávateľov:

1. Je nevyhnutné definovať strategické ciele, ktoré chceme dosiahnuť. Napríklad znížiť náklady o 8%, zvýšiť flexibilitu spoločnosti so zachovaním nákladov, či reštrukturalizovať náklady. Keďže realizácia projektu bude stáť nemalé úsilie, táto myšlienka už v tomto štádiu musí mať stopercentnú podporu vedenia spoločnosti.

2. Vypracujeme obchodný zámer pre náš projekt. Musíme sa zamyslieť nad konkrétnymi IT službami a procesmi, ktoré chceme outsourcovať z ekonomických či strategických dôvodov. Je nevyhnutné ujasniť si dopad na prevádzku spoločnosti. Je potrebné definovať, do akej hĺbky či šírky chceme outsourcovať. Či chceme napríklad vlastniť infraštruktúru alebo ju chceme prenajímať.
3. Potrebujeme odpoveď na otázku, aké máme v súčasnosti náklady. Obchodný zámer musí obsahovať kalkuláciu všetkých priamych, ako aj nepriamych nákladov IT služieb, ktoré chceme vyčleniť zo spoločnosti.
4. Na záver vypracujeme podklady pre oslovených dodávateľov, na základe ktorých nám predložia adekvátne a vzájomne porovnateľné ponuky. Riadenie IT služieb už má svoj medzinárodný komunikačný protokol ITIL. Žiadneho poskytovateľa IT služieb by už preto dnes nemalo prekvapiť, ak od neho budeme požadovať ponuku orientovanú na ITIL®. Z toho vyplýva katalóg služieb s transparentnými cenami, ako aj so zrozumiteľnými parametrami služby („Service Level“). Za zamyslenie stojí aj otázka, či sa k takémuto obchodnému zámeru, akým je outsourcing IT služieb, neoplatí prizvať do tímu aj externého odborníka s praktickými skúsenosťami v danej oblasti. Učenie sa na vlastných chybách je v prípade IT outsourcingu veľmi drahé a rýchlo pohltí očakávané výhody. Navyše outsourcingové zmluvy sú spravidla niekoľkoročné a tým pádom majú dlhodobý vplyv na kvalitu IT služieb, výkonnosť nášho podniku a v konečnom dôsledku aj na spokojnosť našich zákazníkov.

AKO PUBLIKOVAŤ V ČASOPISE KVALITA

Pokyny pre autorov:

1. Redakcia prijíma iba pôvodné príspevky, doteraz nepublikované alebo nezadané inej redakcii.
2. Rozsah príspevku by nemal presiahnuť 5 normostrán. Článok je potrebné poslať e-mailom na adresu vydavateľstvo@masm.sk
3. Obrázky, grafy, schémy predložiť v osobitnom súbore vypracovanom v CorelDraw alebo v bitmape s koncovkami .tif, .jpg, .gif, .bmp. Text článku môže byť doplnený, ilustrovaný farebnými obrázkami (kvalitné fotografie, diapozitívy).
4. Odvolania na literatúru sa označujú v texte alebo v poznámkach pod čiarou v hranatých zátvorkách. Zoznam použitej literatúry sa uvádza za príspevkom a je spracovaný v zmysle platnej normy.
5. S príspevkom žiadame zaslať presnú adresu autora, dátum narodenia, OP, č. telefónu, príp. faxu a e-mail.
6. Každý príspevok posudzuje redakčná rada na svojom najbližšom zasadnutí. O výsledku posúdenia je autor informovaný písomnou alebo ústnou formou.
7. Uverejnené články sú honorované.
8. Autor obdrží autorský výtlačok časopisu KVALITA.

Termín na dodanie článkov do najbližšieho čísla je
XXXXXXXXXX.