

image not found or type unknown



Большинство из них считают аутсорсинг инструментом для уменьшения ИТ-издержек: так, увеличить долю аутсорсинга приложений планируют 45%, долю аутсорсинга инфраструктуры - 43%, долю технического консалтинга - 38%. Среди ИТ-процессов, которые российские компании намереваются передать на аутсорсинг в течение этого года выделяются услуги дата-центра (10%), управление рабочими станциями (10%), поддержка пользователей и приложений, а также ИТ-консалтинг (по 8%). Сегодня на первый план среди преимуществ ИТ-аутсорсинга выходит возможность получения компанией большей гибкости в управлении и обслуживании своей ИТ-инфраструктуры.

В последние годы внутренние затраты на ИТ российских предприятий и организаций росли существенно (почти в два раза) быстрее, чем внешние. По сути, имел место процесс, обратный аутсорсингу, что способствовало развитию натурального хозяйства. Сейчас для значительного числа компаний это становится непосильной ношей.

Пример внедрения ИТ-аутсорсинга.

Рассмотрим пример ИТ-аутсорсинга на примере внедрения ITIL (IT Infrastructure Library) - библиотеки, описывающей лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний

Кратко о Проекте

- Техническая реализация проекта: на базе Ilient SysAid.
- Сервер баз данных MS SQL.
- Время реализации Проекта: 9 месяцев.

Основные результаты:

- Сервисный отдел работает в режиме самокупаемости; дополнительный доход подразделения около \$470К в год;
- повышение эффективности сервисного отдела на 42% (см. таблица 1);

- централизованная приемка и обработка заявок;
- контроль эффективности инвестиций;
- улучшение эффективности коммуникаций внутри отдела;
- эффективное управление ресурсами отдела;
- эффективное распределение зон ответственности;
- компания может гарантировать выполнение своих договорных обязательств;
- эффективное управление рисками;
- повышение лояльности заказчиков;

Проект заложил надежный фундамент преобразований фундамент для дальнейшего развития компании «СП» .

на примере из практики продемонстрировать экономический эффект от внедрения процессов ITIL. Для рассмотрения выбран сервисный ИТ-отдел крупной отечественной компании «СП», в которой силами специалистов BENEFFY Consulting был реализовано внедрение ряда процессов ITIL. Согласно с договором о конфиденциальности название компании, в которой был реализован проект, было изменено.