

# IS/IT outsourcing services – přehled

RNDr. Stanislav Michelfeit

# Agenda

- **Cíle semináře (5 min)**
- **Service Science (45 min)**
  - Současné ekonomické trendy
  - Definice pojmu služba (service)
  - Základní pojmy, obsah
- **Přestávka (10 min)**
- **IT/IS outsourcing (45 min)**
  - Definice pojmu outsourcing
  - IT epochy, trendy
  - Současný stav poskytování služeb outsourcingu
- **Diskuse (5 min)**

## Cíle semináře

- **Seznámit s konceptem celého semináře**
- **Prezetovat trendy, které vedly k definici pojmu Service Science, Engineering and Management (zkráceně Service Science, nebo SSEM)**
- **Zasadit IT/IS outsourcing do kontextu SSEM**

## Proč studujete informatiku?

- **Je to moderní.**
- **Baví mě to.**
- **Nic jiného mě nenapadlo.**
- **Poslali mě sem rodiče.**
- **Rodiče mi to zakázali.**
- **Je to dobře placené.**

# Zobrazení ekonomické evoluce

## Forma dodání

Zboží

Služba

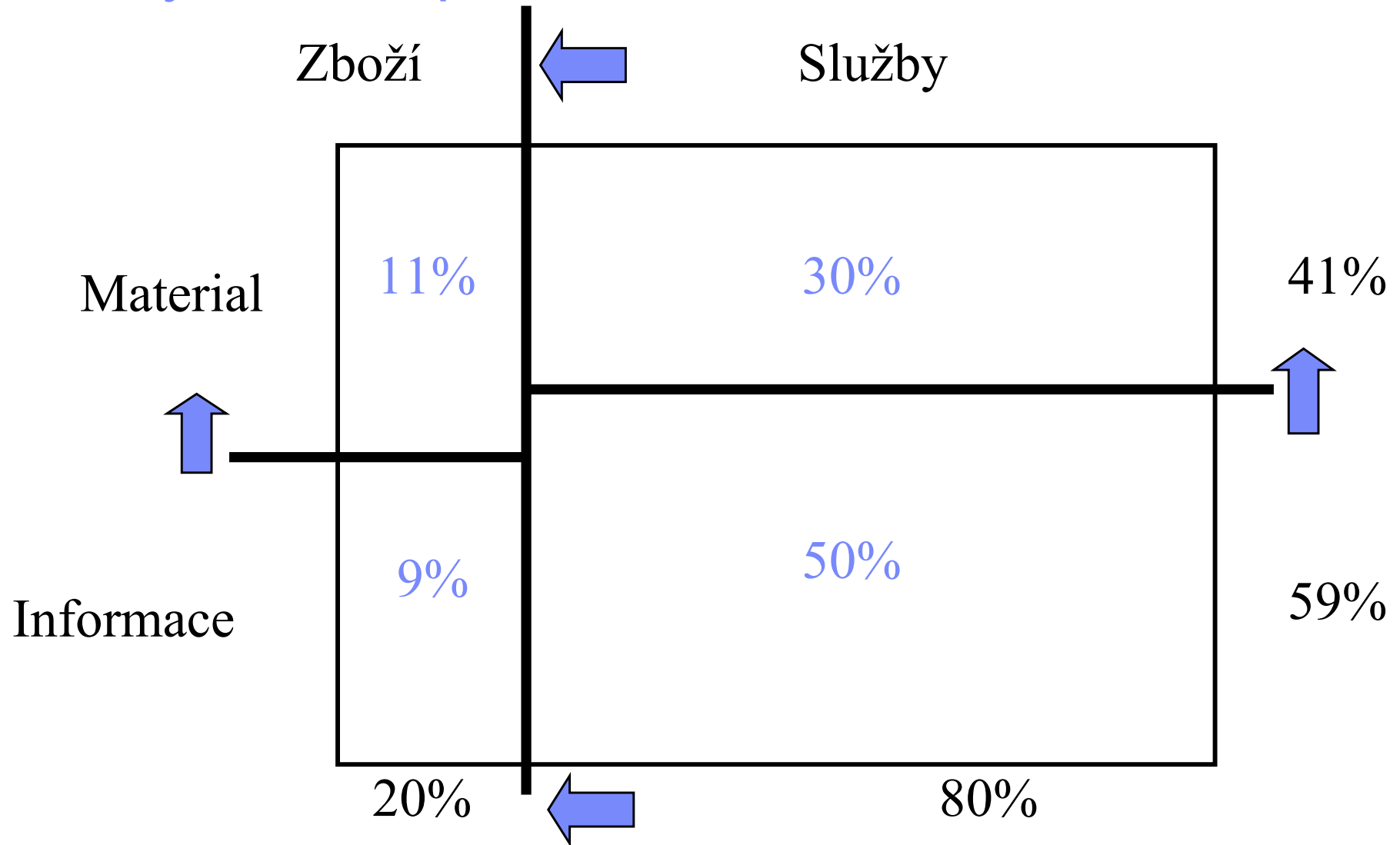
Material

**Konečný  
produkt**

Informace

<p>Stroje, chemikálie Auta Módní zboží Spotřební zboží</p>	<p>Turistika, Obchod Transport Stavebnictví Zdravotnictví</p>
<p>Knihy, časopisy Počítače, PDA Film, Muzika Software, Hry</p>	<p>Finanční Služby Radio, TV Telekomunikace Právní sl., konzultace</p>

# US Hrubý domácí produkt



## TOP 10 států a jejich rozdělení prac. sil

Stát	% ww Prac.	% Zprac.	% Zboží	% Služby	25 roků % Delta Služby
China	21.0	50	15	35	191
India	17.0	60	17	23	28
U.S.	4.8	3	27	70	21
Indonesia	3.9	45	16	39	35
Brazil	3.0	23	24	53	20
Russia	2.5	12	23	65	38
Japan	2.4	5	25	70	40
Nigeria	2.2	70	10	20	30
Banglad.	2.2	63	11	26	30
Germany	1.4	3	33	64	44

## Co je to služba?

### **Služba = platba za výkon (úkon)**

- **Nehmotný výstup, těžko kvantifikovatelný a měřitelný**
- **Neskladovatelná**
- **Nedostatečně mobilní**
- **Spotřeba probíhá současně s dodávkou**
- **Zákazník je „on-line“ přítomen produkci**
- **Zákazník je často „spolutvůrce, spoludodavatel“**
- **Složitě specifikovatelná**



# Růst v oblasti služeb má dopad na akademickou ..

Discipliny	Revidované	Spojení	Integrace?
Operations Research	<b>Service Operations</b>	<b>Multidisciplinary Service Excellence Centers</b>	<b>Service Science</b>  <i>Service Design, Engineering, Management</i>
Management Science	<b>Service Management</b>		
Industrial & Systems Engineering	<b>Service Engineering (Enterprise Transformation)</b>		
Marketing	<b>Service Marketing</b>		
Contracts & Negotiations	<b>eSourcing</b>		
Computer Science	<b>Service Computing, Web Services</b>		
<b>Management of Technology &amp; Innovation</b>			
<b>Service Professions, PSM degrees Entrepreneurship degrees</b>			

## Definice

- Aplikace vědeckých, inženýrských a manažerských disciplín na úkoly kdy jedna organizace výhodně pracuje pro/s jinou organizací.
- Studium servisních systémů a jejich aktuální a navrhované evoluce. Systémy služeb jsou vytvořeny nad velkým množstvím interagujících klientů a dodavatelů spoluvytvářejících hodnoty. Jedním z mechanismů vytváření hodnoty je specializace, která vede k potřebě koordinace.

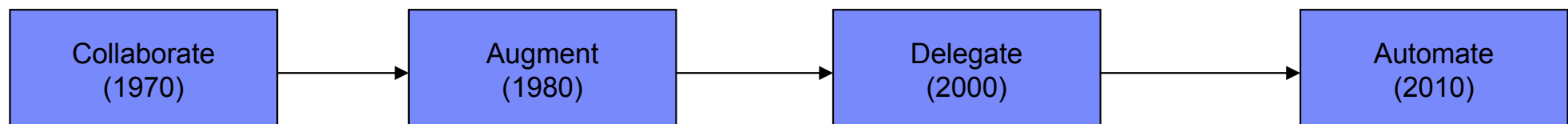
# Základní otázky SSEM

- Jak rekonfigurovat systémy práce?
- Jakou roli v tomto procesu hrají inovace?
- Existují integrační vztahy mezi rozdílnými systémy práce?

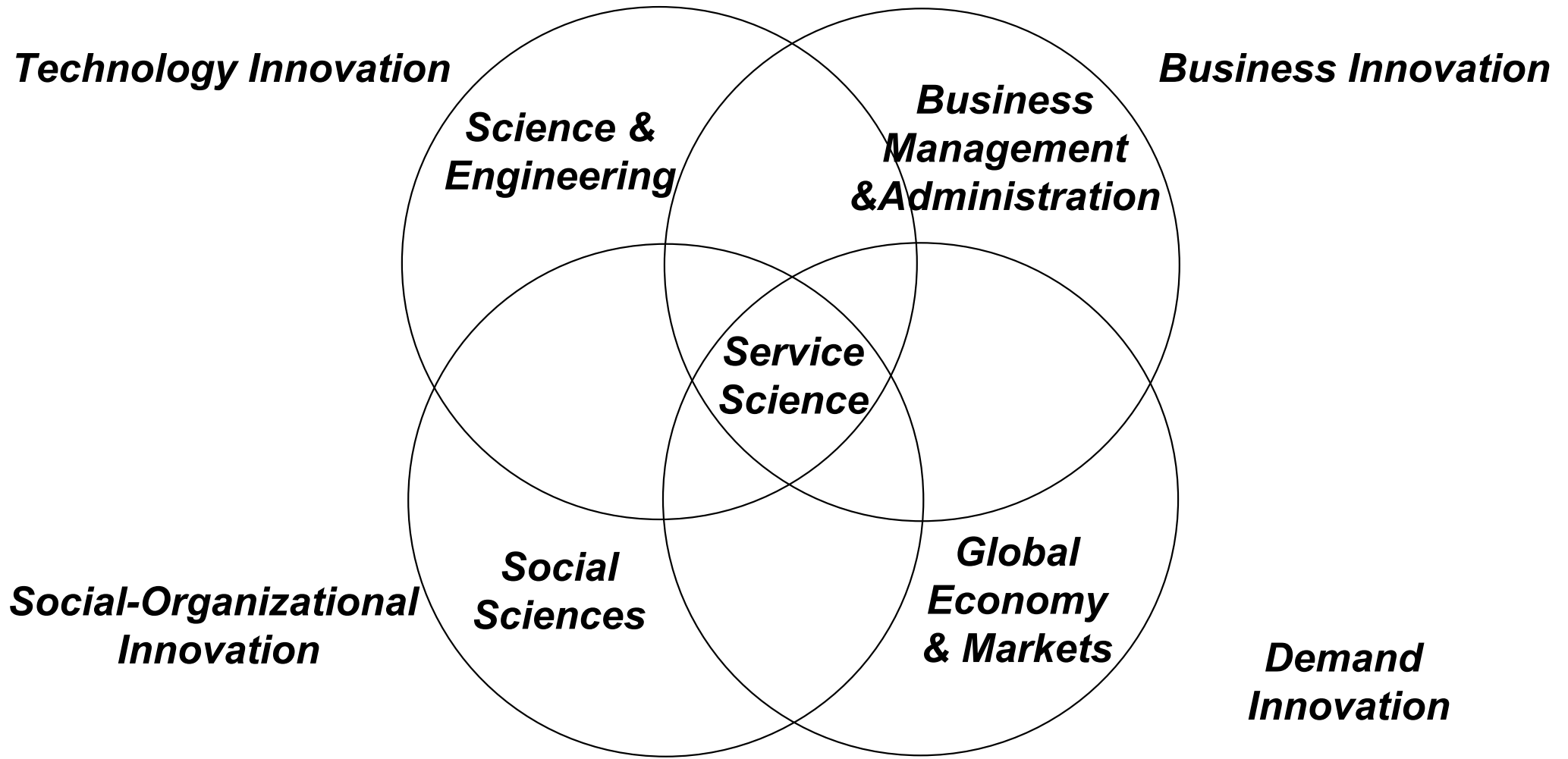
	Lidé	Nástroje
Udělej něco pro mne (custom)	<b>Collaborate</b> (incentives)	<b>Augment</b> (tool)
Udělej toto všechno pro mne (standard)	<b>Delegate</b> (outsource)	<b>Automate</b> (self-service)

Změna pracovních praktik  
vyžaduje odpověď  
na 4 otázky

- Máme? (Hodnoty)
- Můžeme? (Technologie)
- Smíme? (Legislativa)
- Chceme? (Priority)



Dnešní business vyžaduje více inovací a systematický přístup ke službám musí být interdisciplinární



# Přestávka

**10 min.**

## Outsourcing - definice

- **„Outside resource using“**
- **Smluvní vztah, který má za úkol přenesení odpovědnosti za určitou část funkční oblasti na externí zdroje**
- **Je delegace některých činností na specializovanou organizaci**
- **Firma předává veškerou zodpovědnost za určitou firemní aktivitu externímu dodavateli**

## Outsourcing IT

- **IT/IS Outsourcing je delegace činností provozu, správy a rozvoje ITC**
- **IT/IS Outsourcing je předpokladem industrializace/standardizace sektoru služeb**
- **Informační služby jsou dominantní ve vyspělých ekonomikách**

## Profesoři jsou na řadě jako další?





## IT epochy

- **0 – 1982**
  - Epoque proprietálních řešení
- **1982 – 1999**
  - Epoque standardních řešení
- **1999 –**
  - Epoque outsourcingových řešení

# Charakteristika a struktura nákladů

## ■ 0 – 1982

### – Charakteristika

- Mainframe a terminály
- Datová střediska na pořizování dat
- Dávkové zpracování, vlastní vývoj aplikací

### – Interní náklady (fixní náklady)

- Vysoké náklady na vývoj a údržbu vlastních řešení
- Závislost na nedostatkové pracovní síle
- Vysoké náklady na dostupnost a bezpečnost

## Charakteristika a struktura nákladů

### ■ 1982 - 1999

#### – Charakteristika

- PC a PC Servery,
- Standardní interaktivní aplikace
- Uživatelský vstup data

#### – Interní a externí náklady (variabilní a fixní náklady)

- Vysoké investice do nákupu HW a SW
- Nízká návratnost (ROI)
- Vysoké náklady na dostupnost a bezpečnost

# Charakteristika a struktura nákladů

## ■ 1999 -

### – Charakteristika

- Nezávislost na HW (sdílená datová centra)
- Standardní služby
- Distribuovaná struktura

### – Externí náklady (variabilní náklady)

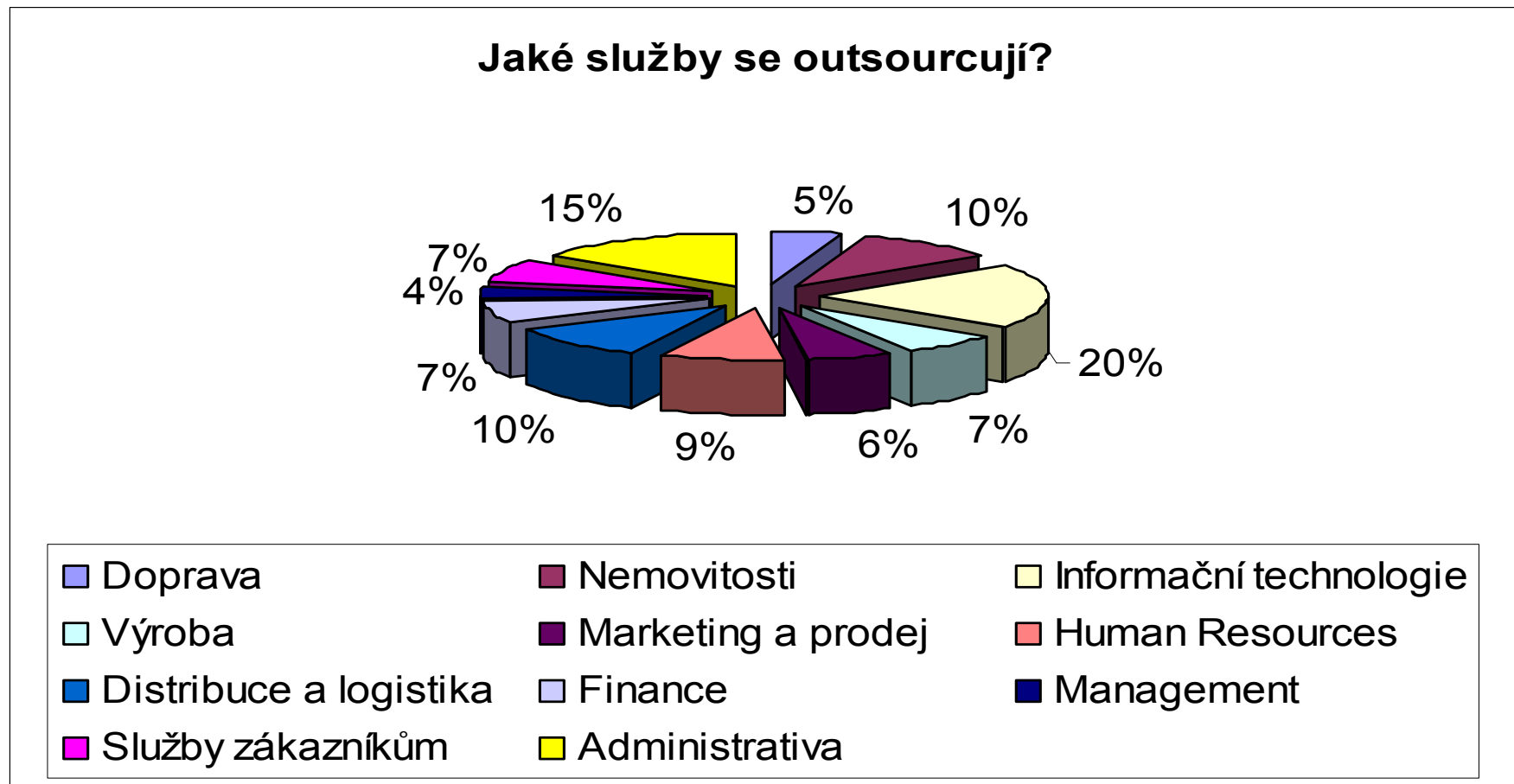
- Pouze variabilní náklady (platí za výkon)
- Nezávislost na nedostatkové pracovní síle
- Vysoká dostupnost a bezpečnost

# IT Spending 2002-2007 (Gartner Dataquest (December 2003))

	<b>2002 (\$B)</b>	<b>2007 (\$B)</b>	<b>CAGR (%)</b>
Agriculture, Mining and Construction	27.6	34.0	4.29
Communications	361.5	410.9	2.59
Discrete Manufacturing	229.1	274.1	3.65
Education	42.5	54.3	5.03
Financial Services	356.2	436.9	4.17
Healthcare	68.7	90.0	5.55
Local and Regional Government	106.3	135.8	5.02
National and International Government	143.7	184.9	5.17
Process Manufacturing	158.5	194.3	4.16
Retail Trade	103.3	125.8	4.03
Services	146.2	195.6	5.98
Transportation	85.4	103.8	3.99
Utilities	80.3	103.1	5.14
Wholesale Trade	72.3	87.3	3.84
<b>Total</b>	<b>1,981.5</b>	<b>2,430.7</b>	<b>4.17</b>

# Trendy vývoje outsourcingu

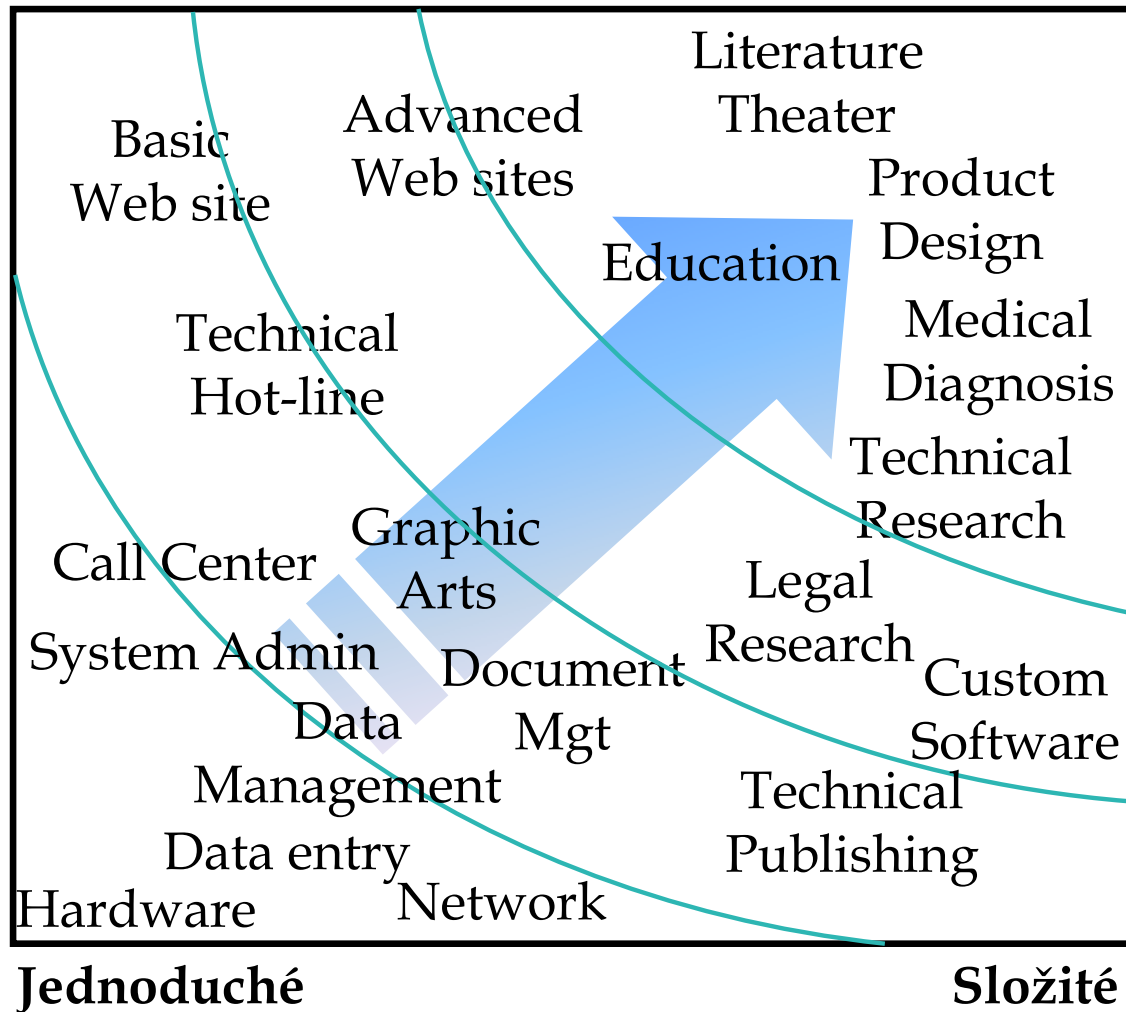
## ■ Outsourcing dle oborů



# Outsourcing mapa

**Zákaznické  
Speciální  
Interaktivní  
Kulturní**

**Komodity  
Standardy  
Techniku  
Off-line**



## Varianty outsourcingu

- **Personální outsourcing**
  - poskytování služeb a personálu
- **Komplexní outsourcing**
  - poskytování služeb, personálu a všech prostředků
- **Částečný outsourcing**
  - poskytování služeb, personálu a části prostředků
- **Outsourcing business procesů (BPO)**
  - poskytování služeb



## Výhody a příležitosti outsourcingu

- **Ekonomické – finanční**

- zprůhlednění a snížení nákladů

- **Personální**

- dostatek kvalifikovaných odborníků

- **Administrativní – věcné**

- delegování rizik na poskytovatele outsourcingu

# Service Level Agreement

(Dohoda o úrovni poskytovaných služeb)

- **Základní specifikace, podmínky a pravidla**
  - popis služeb, metriky, platební podmínky
- **Tvrdé metriky**
  - dostupnost služby, doba odezvy
- **Měkké metriky**
  - kvalitativní hodnocení outsourcingové služby

# Diskuse

- **Děkuji za pozornost**