



# Outsourcing – efektívny spôsob riešenia informatických potrieb organizácií

ITAPA 2003

Juraj Hupka  
Sales Manager  
HP Services  
[juraj.hupka@hp.com](mailto:juraj.hupka@hp.com)



# Typické prostredie IT/IS súčasnej organizácie



- Rýchly rast/zmeny IT potrieb
- Vysoké investície s rýchlym morálnym zastarávaním
- Heterogénne prostredie
  - Rôzne technologické platformy
  - Veľký počet dodávateľov
  - Viazne integrácia technológií / koordinácia projektov
- Neefektívne využitie ľudských zdrojov
  - Úzka špecializácia pracovníkov IT = Nedostatočné využitie ich pracovnej kapacity
  - Vysoká cena pracovnej sily
  - Vysoká fluktuácia

## Dodávateľ preberá zodpovednosť za IT organizácie

- Selektívny – iba vybrané služby
- Strategický – prevažná časť IT
- Strategické partnerstvo so stabilnou, renomovanou IT spoločnosťou - poskytovateľom IT služieb a technológií
- Dlhodobý obchodný vzťah (5 rokov a viac) budovaný na báze vzájomnej dôvery

# Prínosy outsourcingu pre organizáciu



- Zvýšenie / Garancia kvality IT služieb
  - zmluvne garantované úrovne poskytovania IT služieb strategickým partnerom
- Efektívne využitie ľudských zdrojov
  - Zdieľanie IT špecialistov
  - Synergia know-how partnera a IT špecialistov zákazníka
  - Kariérna príležitosť pre IT špecialistov - prechod do špičkovej IT spoločnosti
- Stabilizácia a redukcia nákladov na IT
- Sústredenie sa na kľúčový predmet činnosti organizácie

# Kľúčové aspekty úspešného outsourcingu IT

- Flexibilný, transparentný cenový model služieb
  - Pružná reakcia na zmeny v rozsahu služieb
  - Kontrol zákazníka nad jeho IT nákladmi
- Vyvážená, „win-to-win“, dlhodobá outsourcingová zmluva
- Zvládnutie prechodu IT špecialistov
  - Súlad so Zákonníkom práce
  - Včasná komunikácia outsourcingového zámeru
  - Konzultácie / stanoviská odborových organizácií
  - Urýchlené začlenenie pracovníkov od organizácie dodávateľa
- Technické aspekty prechodu k outsourcingu
  - Zabezpečenie prechodu k outsourcingu bez dopadov na normálnu prevádzku organizácie

# Požiadavky na poskytovateľa outsourcingových služieb



- Renomovaná, stabilná IT spoločnosť
  - prístup k outsourcingovému know-how a metodikám z vyspelých IT trhov
- Lokálne finančné zdroje pre financovanie outsourcingových služieb
- Transparentný cenový model pre stanovenie ceny outsourcingových služieb, overený v lokálnych, slovenských podmienkach
- Stabilný, skúsený a motivovaný tím pracovníkov v oblasti služieb v SR
- Úspešná realizácia veľkých IT projektov v SR

# HP hodnotený vo svete zákazníkami ako # 1 poskytovateľ outsourcingových služieb



“Information Week požiadal zákazníkov o zostavenie poradia ich spokojnosti s poskytovateľmi outsourcingu,... **No. 1 je Hewlett-Packard, spoločnosť, ktorá je považovaná za spiaciho obra medzi poskytovateľmi outsourcingu ...**” –  
Information Week, November 18, 2002

How They Rank		
	HP	IBM
Overall	1	7
Range of services	7	1
Reliability	1	7
Cost and value	2	9
Technical skill	2	6
Industry knowledge	3	6
SLAs	1	5
Strategic advice	6	4
Trust	2	4
Innovation	3	8
Reputation	3	1

How They Rank		
	HP	EDS
Overall	1	6
Range of services	7	4
Reliability	1	4
Cost and value	2	4
Technical skill	2	4
Industry knowledge	3	8
SLAs	1	4
Strategic advice	6	8
Trust	2	7
Innovation	3	7
Reputation	3	8



Zdroj: “Analyzing The Outsourcers,”  
November 18, 2002

# Referencie outsourcingu HP na Slovensku



- Matador Púchov
  - Komplexný outsourcing informačných systémov a informačných technológií pre cca. 900 používateľov IT/IS
  - Najväčší IT outsourcingový projekt na Slovensku
- Kappa Štúrovo
  - Komplexný outsourcing IT infraštruktúry pre cca. 450 používateľov
- Outsourcingové centrum pre Služby aplikačného managementu
  - HP buduje na Slovensku outsourcingové centrum pre poskytovanie služieb zákazníkom z celej Európy





**i n v e n t**