

Výhody a rizika outsourcingu formou cloud computingu

Jiří Voříšek

katedra informačních technologií
Vysoká škola ekonomická v Praze

vorisek@vse.cz

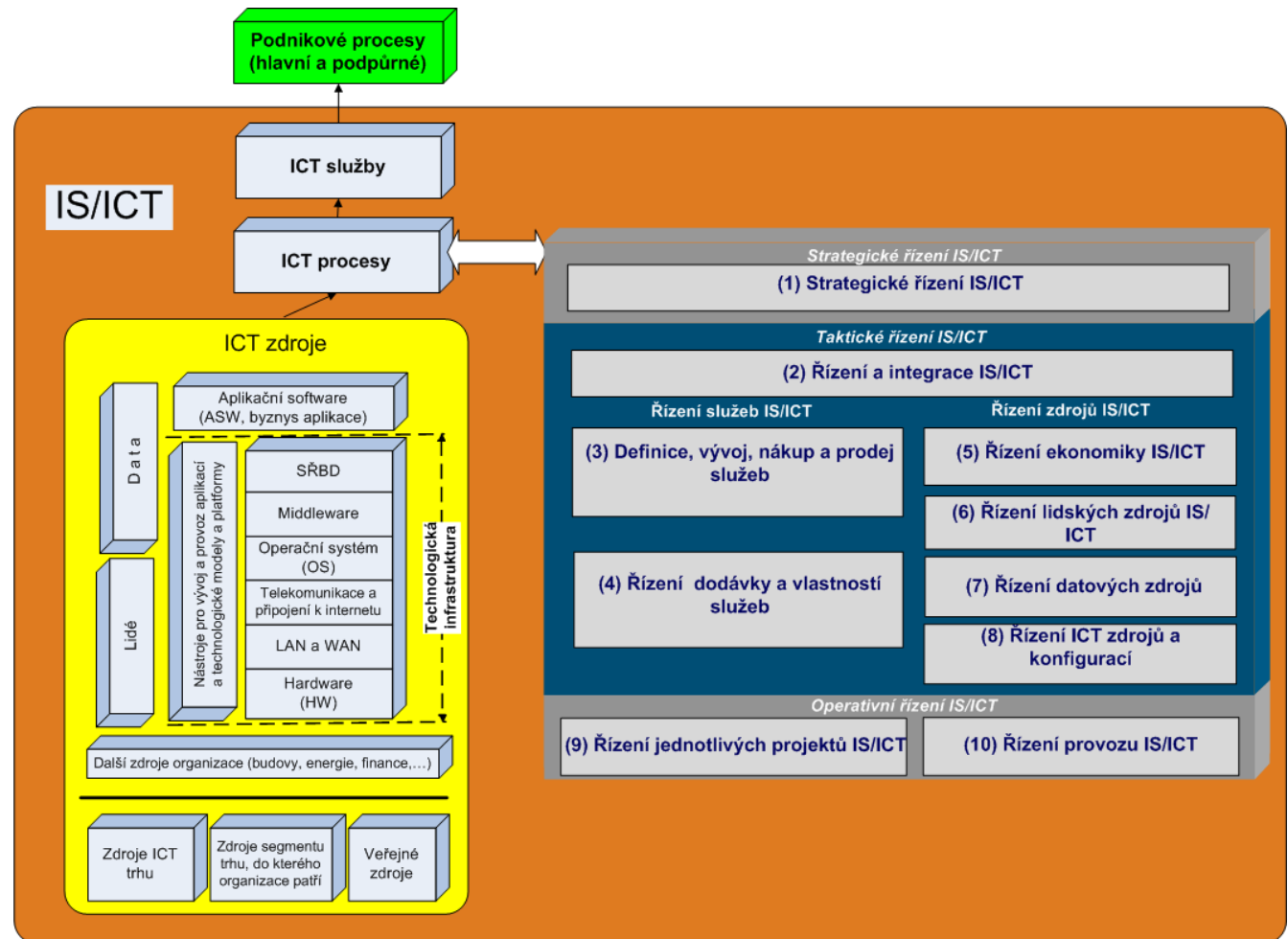


Výchozí model MMDIS pro identifikaci možností outsourcingu IS/ICT

Co vše musí být k dispozici pro podporu podnikových procesů?

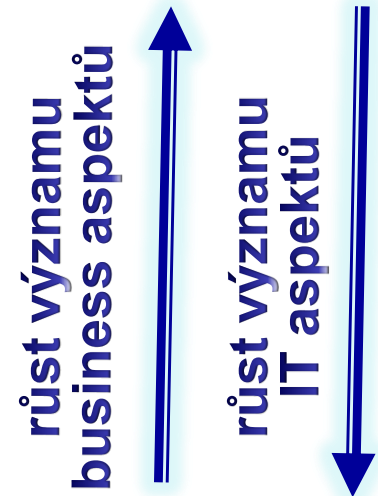
Za co z toho má odpovídat podnik a za co jeho partneri?

Kdo má vlastnit jednotlivé zdroje?

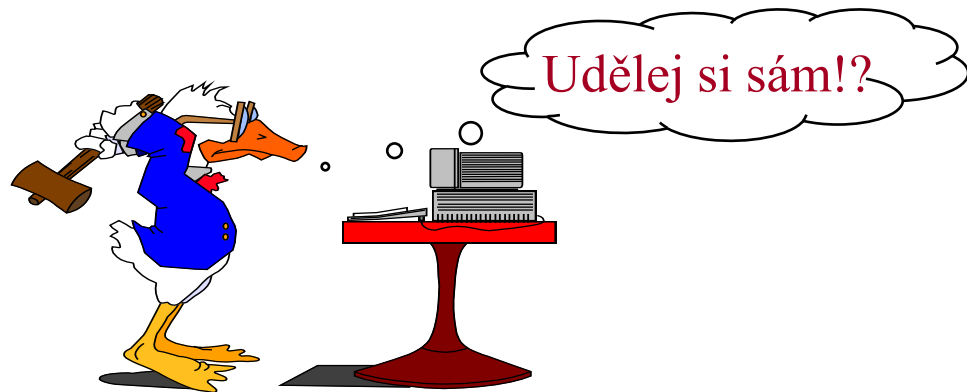


Varianty sourcingu dle MMDIS

1. outsourcing podnikového procesu
2. outsourcing kompletního IS/ICT
3. částečný (selektivní) outsourcing IS/ICT
 - infromatické služby (SaaS, DaaS)
 - infromatického procesu
 - infromatického zdroje (PaaS, IaaS)



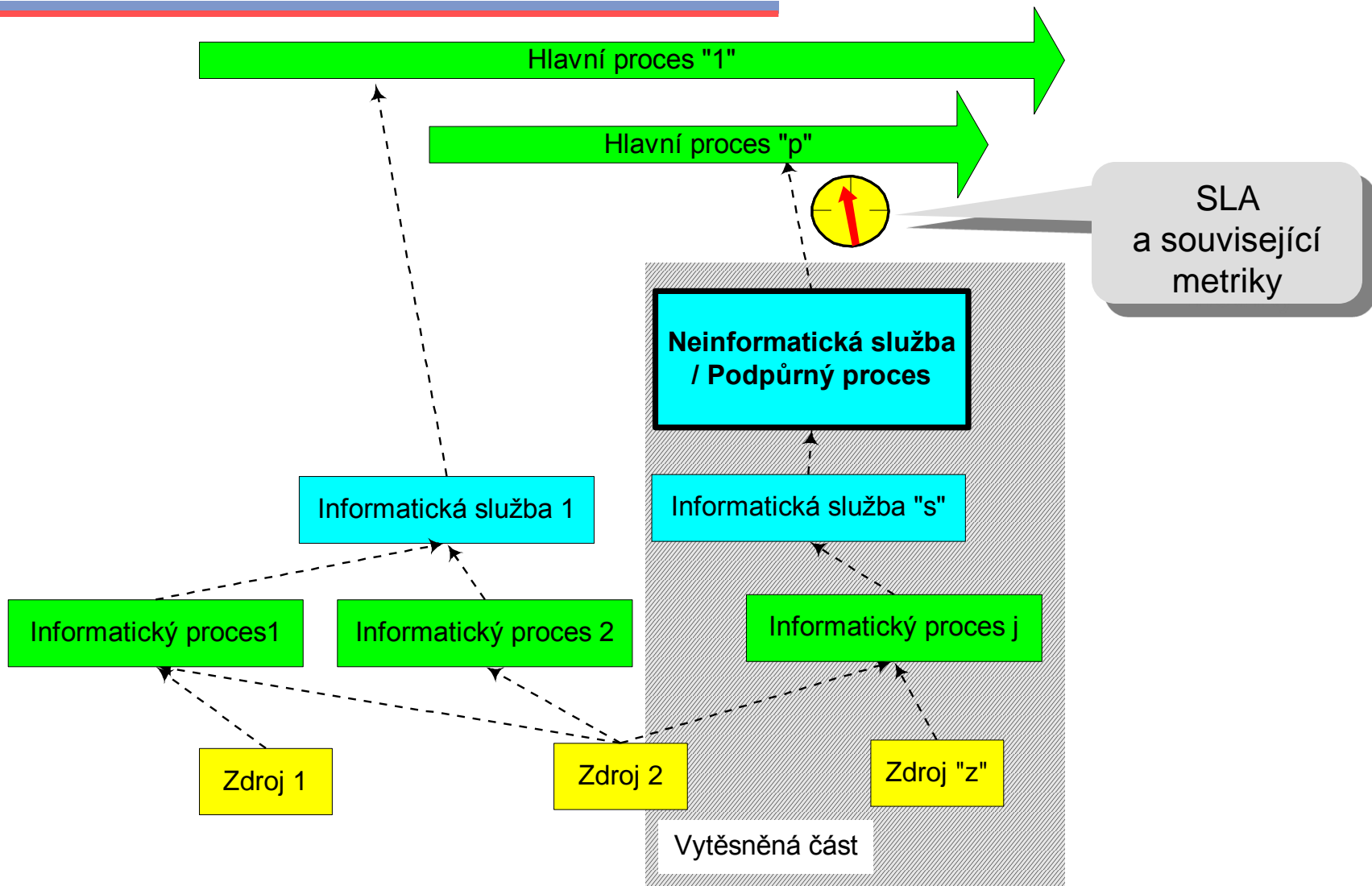
Tj. toto členění je kombinací kategorizace outsourcingu dle předmětu služby a dle rozsahu



Obecné kritické faktory externí dodávky

- správný obsah a jeho:
 - standardizace
 - vytěsnit má smysl to, co může poskytovatel dodávat ve standardizované podobě více zákazníkům
 - doma by mělo naopak zůstat co, čím chce být podnik jedinečný
 - customizace, integrace
- správný objem a jeho škálování
- dostatečná kvalita (dostupnost, bezpečnost,...)
- přijatelná cena, vhodné metriky
- stabilní a spolehlivý dodavatel, smlouva
- kvalita a rychlost transferu znalostí o produktech a službách organizace na poskytovatele a jeho operátory
- znalosti, které musí zůstat u zákazníka

Outsourcing podnikového procesu (BPO)



Outsourcing podnikového procesu (BPO)

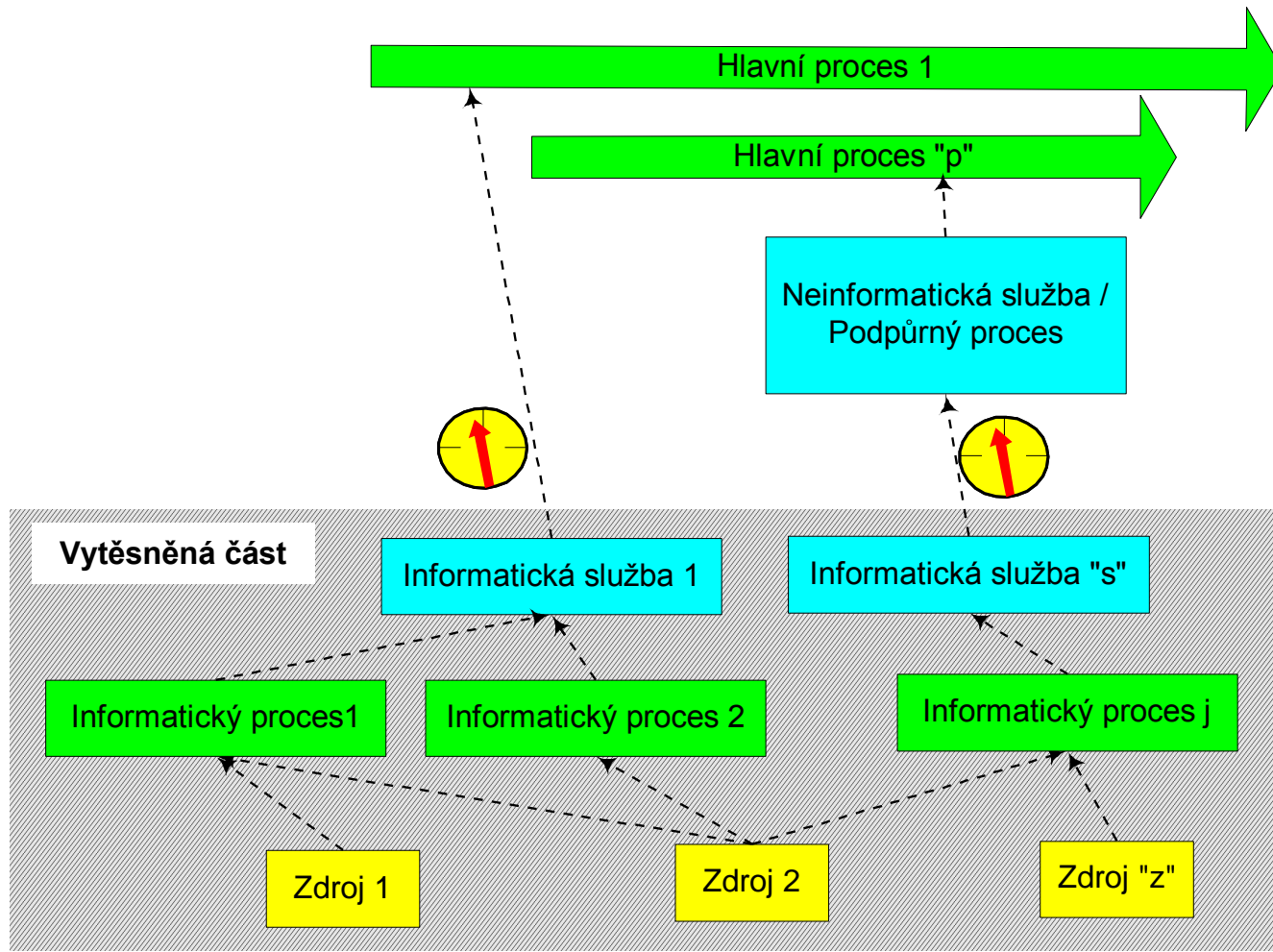
- *Př. outsourcing účetnictví, HR, stravování, dopravy, vymáhání pohledávek*
- na externího dodavatele převáděn podpůrný podnikový proces
- nechat zdroje ve vlastnictví podniku je sice možné, ale neobvyklé
- týká se i ICT služeb, procesů a zdrojů určených k podpoře vytěsňovaného podnikového procesu
- poskytovatel odpovídá za customizaci procesu tak, aby produkoval výstupy, jejichž obsah, objem a kvalita jsou ve shodě s SLA
- je typický pro procesy, které nejsou integrální a real-time součástí hlavního podnikového procesu

Outsourcing podnikového procesu (BPO)

Kritické faktory pro podnik

- výběr vytěsněného procesu (nesníží BPO flexibilitu podniku?)
- správná definice SLA vytěšňovaného procesu – minimalizovat integrační nároky
- soustředit se na využívání vlastních zdrojů - zdroje podniku by měly být efektivněji využívány, protože jsou převážně konzumovány hlavními procesy, ve kterých je podnik nejkonkurenceschopnější
- integrace vytěsněného procesu s podnikovými procesy
- integrace vytěsněné části IS/ICT se zbytkem IS/ICT

Outsourcing kompletního IS/ICT



Outsourcing kompletního IS/ICT

Př. Služba-1: informační podpora účetnictví (ale proces účtování zůstává v podniku) Služba 2: podpora kancelářských prací, ...

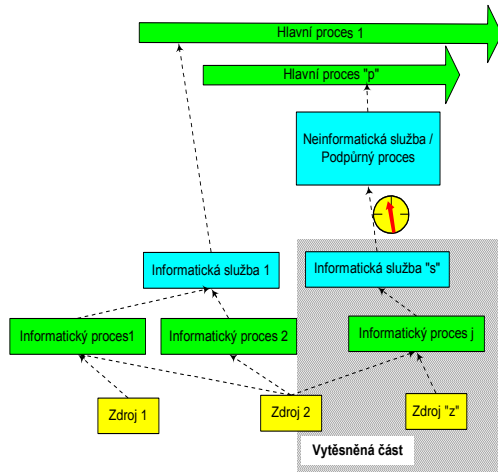
- na poskytovatele se přesouvá vývoj a provoz všech informačních služeb a souvisejících informačních procesů a informačních zdrojů – tzn. že většina IT rozpočtu (více jak 75%) je dedikovaná na nákup externích služeb
- v zodpovědnosti poskytovatele je vývoj a provoz IS/ICT (včetně customizace a integrace všech zdrojů, procesů a služeb) tak, aby zákazníkovi byly dodávány všechny informační služby dle sjednaných SLA
- nepřesouvají podnikové procesy, na jejichž podporu IS/ICT slouží
- je typické pro SME a pro ty podniky, kde ICT není integrální součástí hlavního procesu

Outsourcing kompletního IS/ICT

Kritické faktory pro podnik

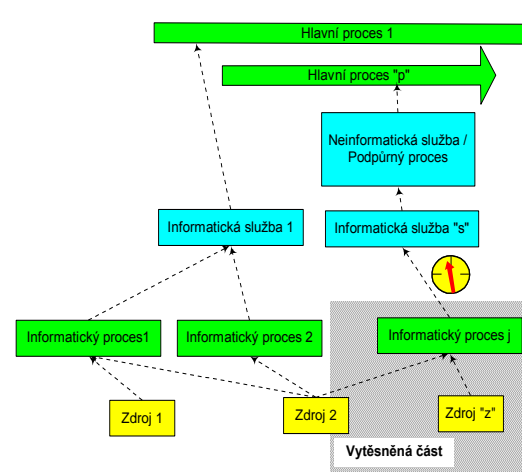
- dobře rozhodnout co je a co není core business, tato varianta může vést ke ztrátě technologických znalostí potřebných pro core business
- definovat a řídit dodávku všech infromatických služeb tak, aby služby optimálně podporovaly podnikové procesy za přijatelnou cenu
- schopnosti vlastníků podnikových procesů
- schopnosti manažera infromatických služeb (CIO) – vystupuje v roli brokera infromatických služeb
- transformace na míru šitých, resp. doma vyvinutých aplikací
- v případě outsourcingu na jednoho poskytovatele – nedostat se do přílišné závislosti

Částečný (selektivní) outsourcing IS/ICT



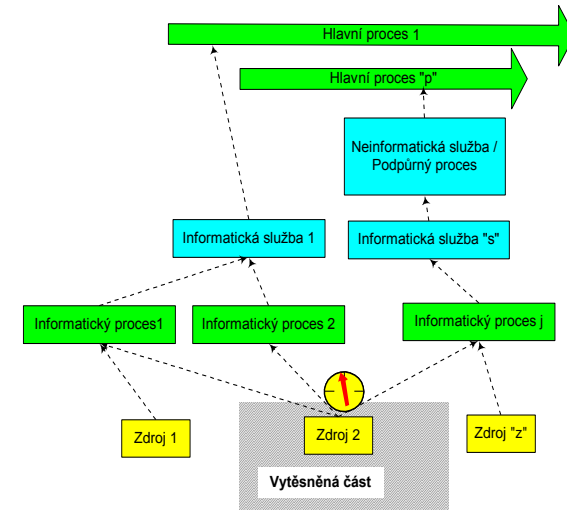
Outsourcing informační,
resp. aplikační služby

Př:
SAAS: Outsourcing CRM,
el. pošty,
DaaS: kurzy na burze, data
základních registrů ČR



Outsourcing
ICT procesu

Př: Outsourcing vývoje,
implementace ERP,
integrace IS/ICT, servisního
střediska, správy aplikace běžící
na infrastruktuře zákazníka



Outsourcing zdroje a
jeho údržby

Př: PaaS, IaaS,
outsourcing datového
centra, LAN/WAN,
koncových stanic,
nájem odborníků

Částečný outsourcing IS/ICT

Kritické faktory pro podnik

- aplikační a technologická architektura IS/ICT, rozhraní mezi komponentami - architektura odvozena od struktury služeb na trhu !?
- optimální granularita architektury
- znalosti vlastních zaměstnanců
- integrace celého IS/ICT, která zůstává v zodpovědnosti podniku – nároky na interní specialisty, náročnost dramaticky roste s růstem počtu externích dodavatelů
- detailní controlling nákladů – pro výběr komponenty k outsourcingu
- detailní informace o trhu
- SLA se musí soustředit na popis rozhraní mezi poskytovatelem a podnikem, nikoliv na způsob zabezpečení těch zodpovědností, které na poskytovatele přešly
- výběr optimální sady metrik pro měření (různá pro každý outsourcingový vztah)
- napojení operátorů poskytovatele na IS zákazníka (např. pro info o fakturách zákazníků)

Specifické kritické faktory CC

Liší se dle typu CC

- SaaS, DaaS, PaaS, IaaS,
- soukromý (centrum sdílených služeb), veřejný, hybridní

Dále viz srovnání SaaS a klasického modelu.