

Strategic Outsourcing – snížení nákladů na IT

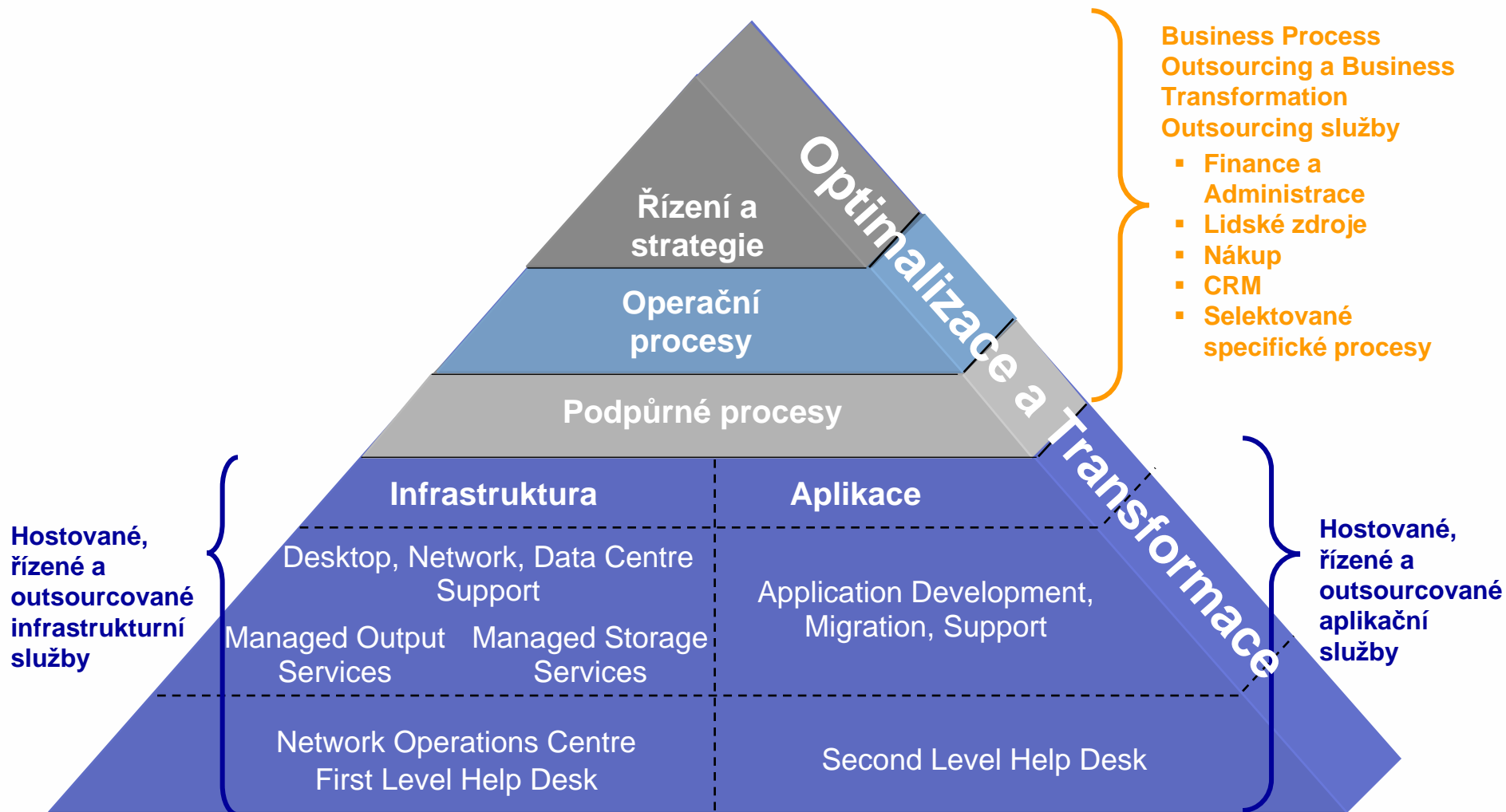
Radek Sazama, Business Development Executive



**A smarter planet means
a brighter future.**

ibm.com/cz/public

IBM Outsourcing business model – může být kombinován podle požadavků zákazníka



Hlavní přínosy outsourcingu

➤ Finanční

Řízení nákladů

Redukce nákladů na IT

Přechod od investičních nákladů k provozním

➤ Technické

Řízení znalostí

Získání přístupu k obsáhlému know-how

Technologická inovace

Využití nejnovějších technologií a výsledků výzkumu

Rizika

Sdílení technologických a integračních rizik

➤ Strategické

Flexibilita a rychlost

Rychlé získávání nových znalostí, schopností a kapacit

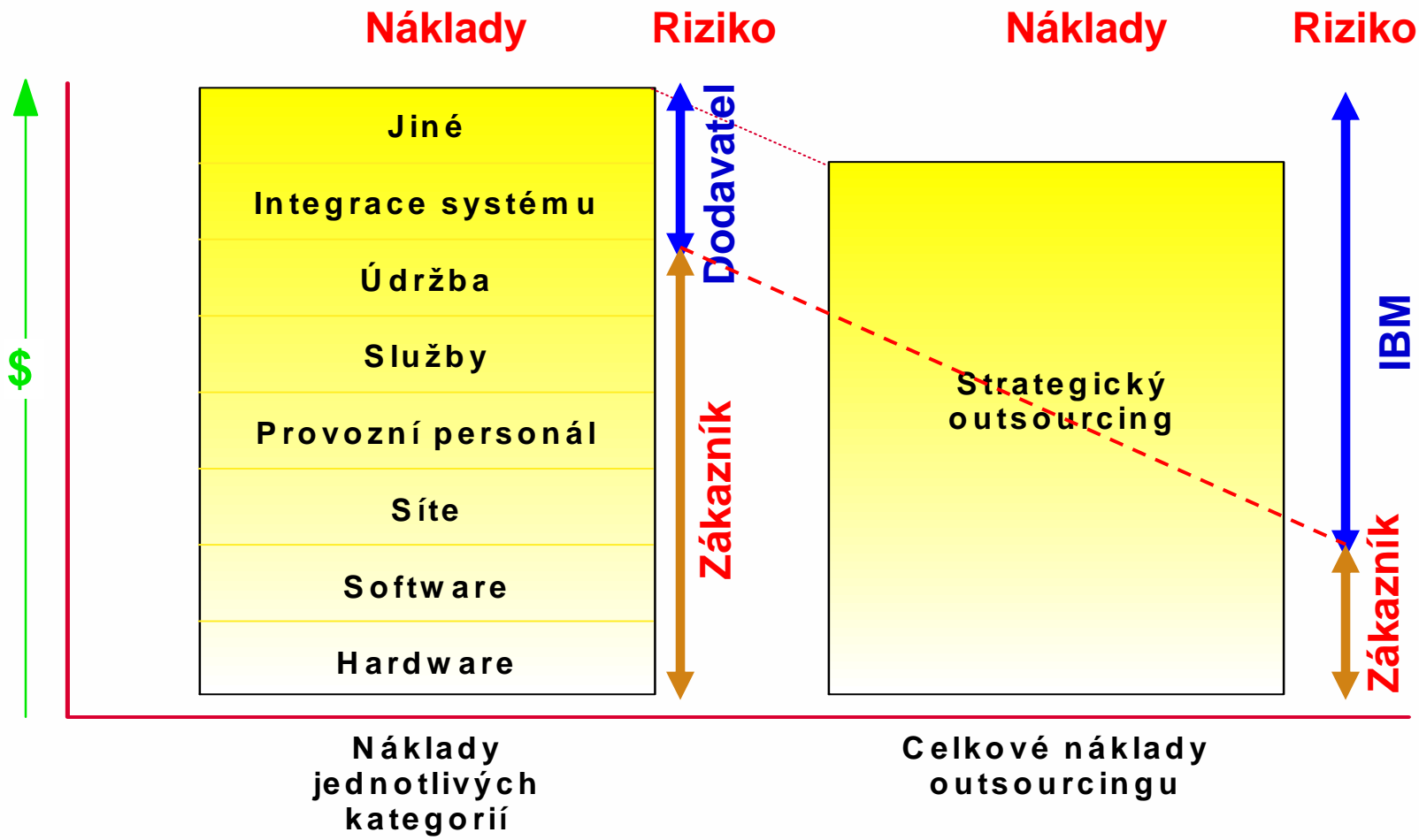
Snížení rizika

Přínos spojenectví s důvěryhodným partnerem

Podpora změn

Využití outsourcingu jako přirozeného katalyzátoru změn

Strategický outsourcing – finanční aspekty a rizika



Různé přístupy k outsourcingu



Out-Tasking

Selektivní outsourcing

Úplný outsourcing

Popis

- Využití poskytovatele na vykonání jednotlivých úkolů

- Přenesení definovaných oblastí nebo procesů na poskytovatele (více než úkol, méně než kompletní funkce IT)

- Pověření poskytovatele řízením a zabezpečením velkých oblastí

Příklady:

➤ *IT*

- Vývoj aplikací
- Implementace systémů

- Outsourcing desktopů
- Outsourcing sítí

- Integrovaný outsourcing infrastruktury (datové centrum, desktopy a sítě)

➤ *Procesy*

- Zpracování mezd

- Provoz sekretariátu

- Kompletní outsourcing administrativy a řízení HR

Zahrnuje:

➤ *Systémy*

- Zákazník si ponechává systémy

- Systémy mohou buď zůstat u zákazníka nebo být převedené na poskytovatele

- Systémy (majetek) jsou převedené na poskytovatele

➤ *Interní role IT*

- Globální řízení procesů

- Integrace více procesů a funkcí

- Strategie a myšlenkové vůdčovství
- Řízení portfolia

➤ *Úkol dodavatele*

- Specifické zdroje a schopnosti podle úkolu

- Individuální procesní management

- Celkové řízení a zodpovědnost

IBM Strategic Outsourcing jako část nabídky IBM

Co máme udělat

Pomáhejte nám

Dělejte to pro nás

PODNIKÁNÍ

Business Consulting Services

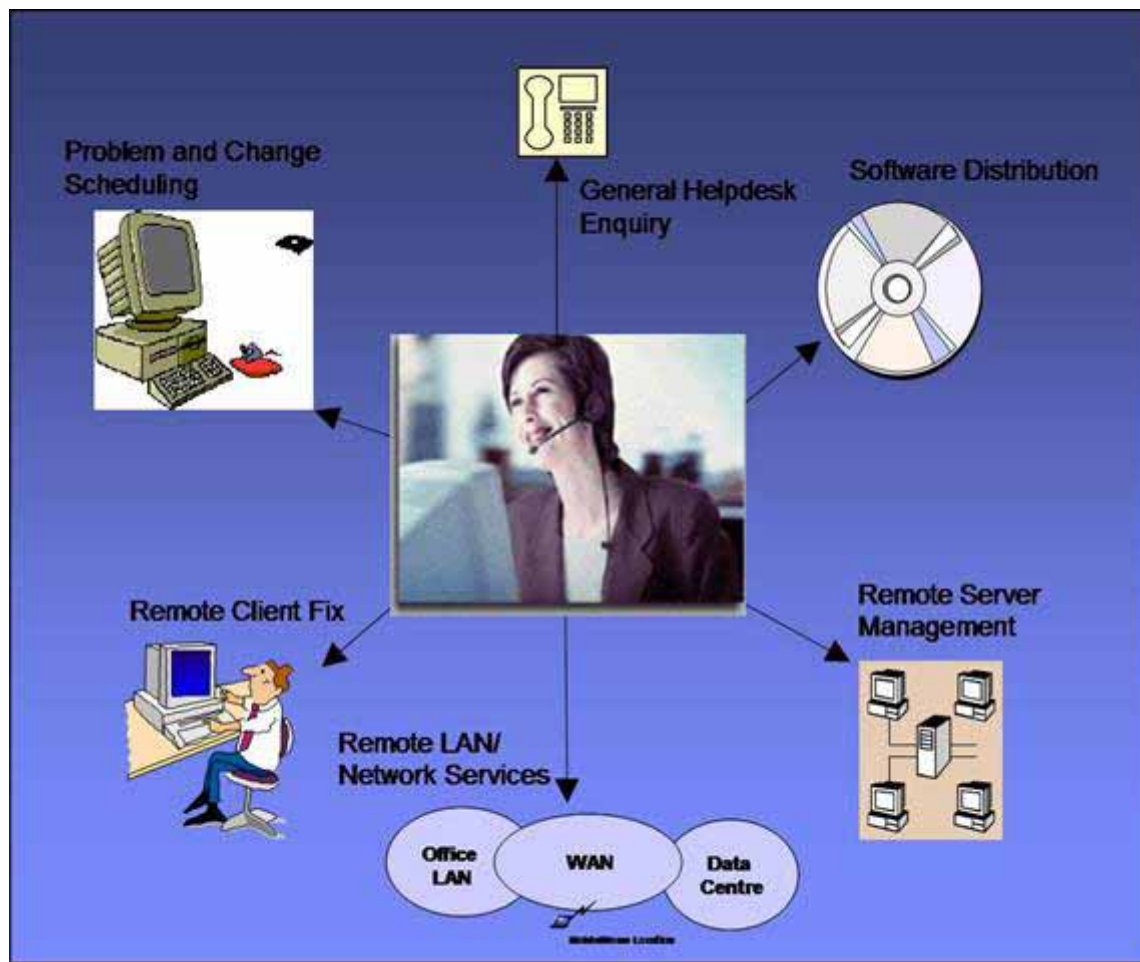
Integrated Technology Services

Strategic Outsourcing Services

- e-business Hosting Services
- Application Management Services
- NetworkStation Management
- Network Outsourcing Services
- DataCenter Outsourcing

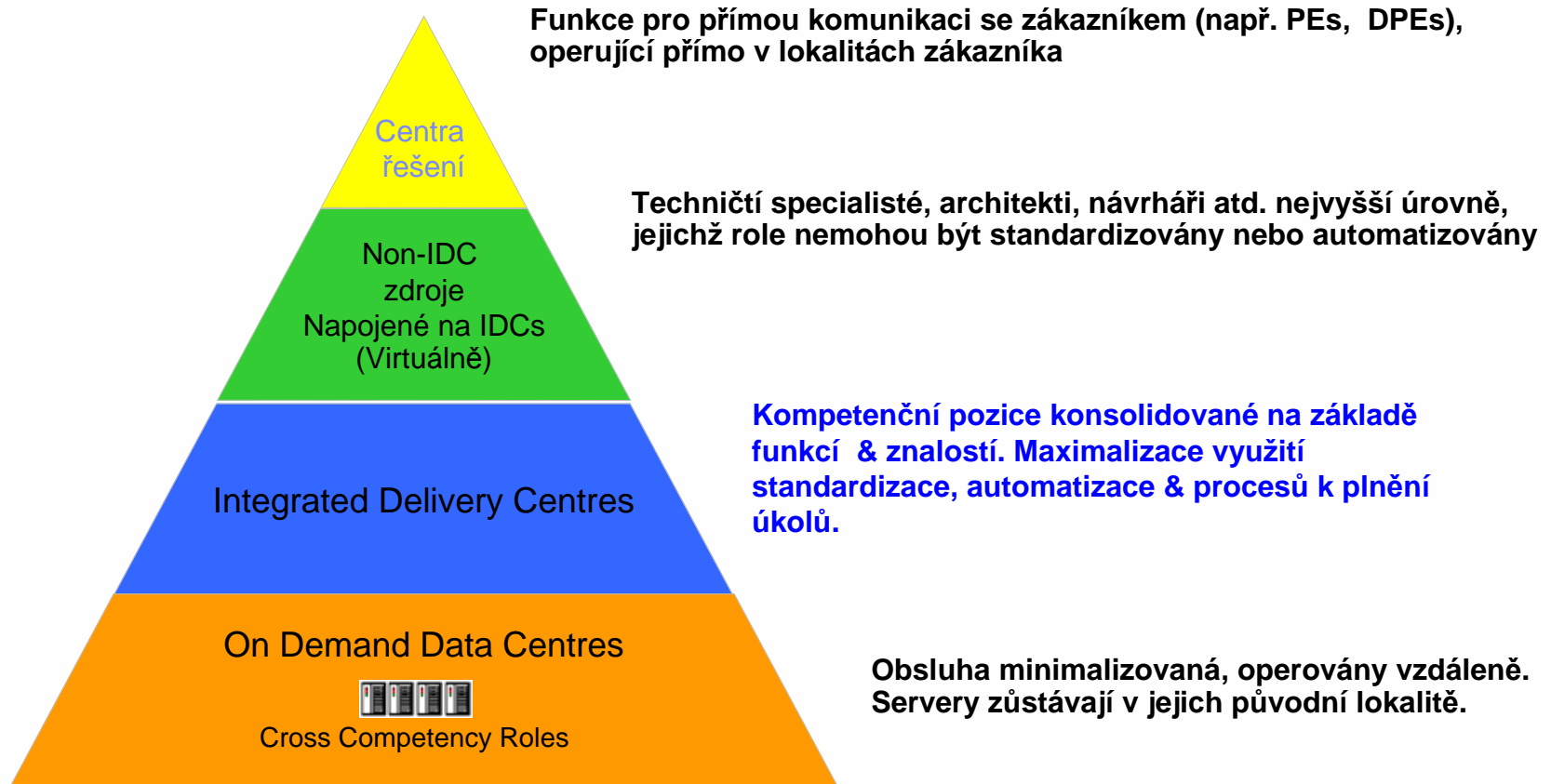
IT

Koncept Integrovaných Dodavatelských Center - IDC

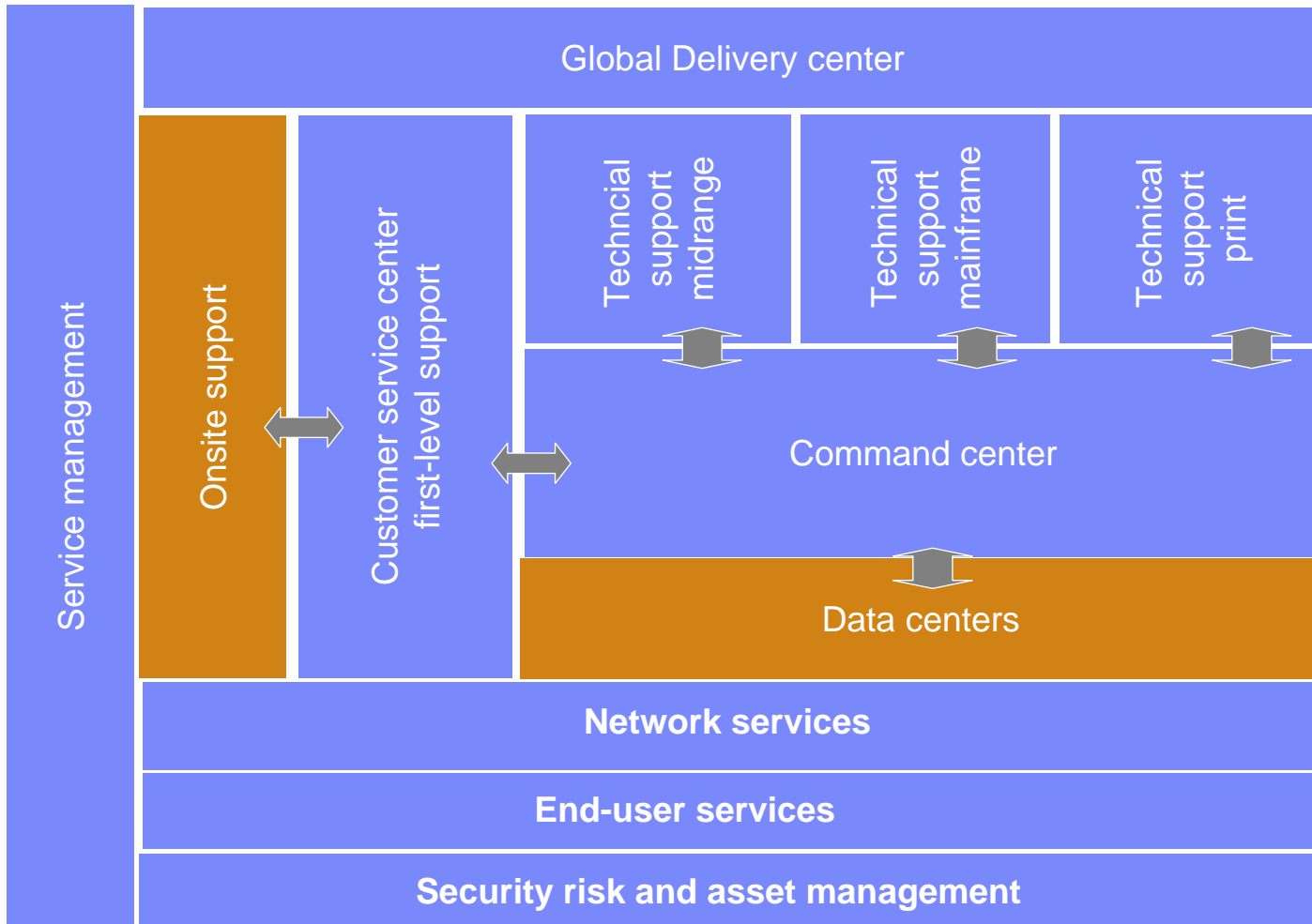


- Konsolidace společných provozně dodavatelských funkcí ze stovek lokalit do malého množství center
- Konsolidace pozic a funkcí z různých kompetencí
- Společné nástroje a procesy
- Řízeno jako centrum sdílených služeb, centralizované systémy
- Řízeno jako jedna entita (např. společná podpora, plány, procesy, úroveň služeb atd.) s důrazem na vysokou kvalitu managementu
- Řízeno přímo IBM – není outsourcováno

IDC integrované funkce

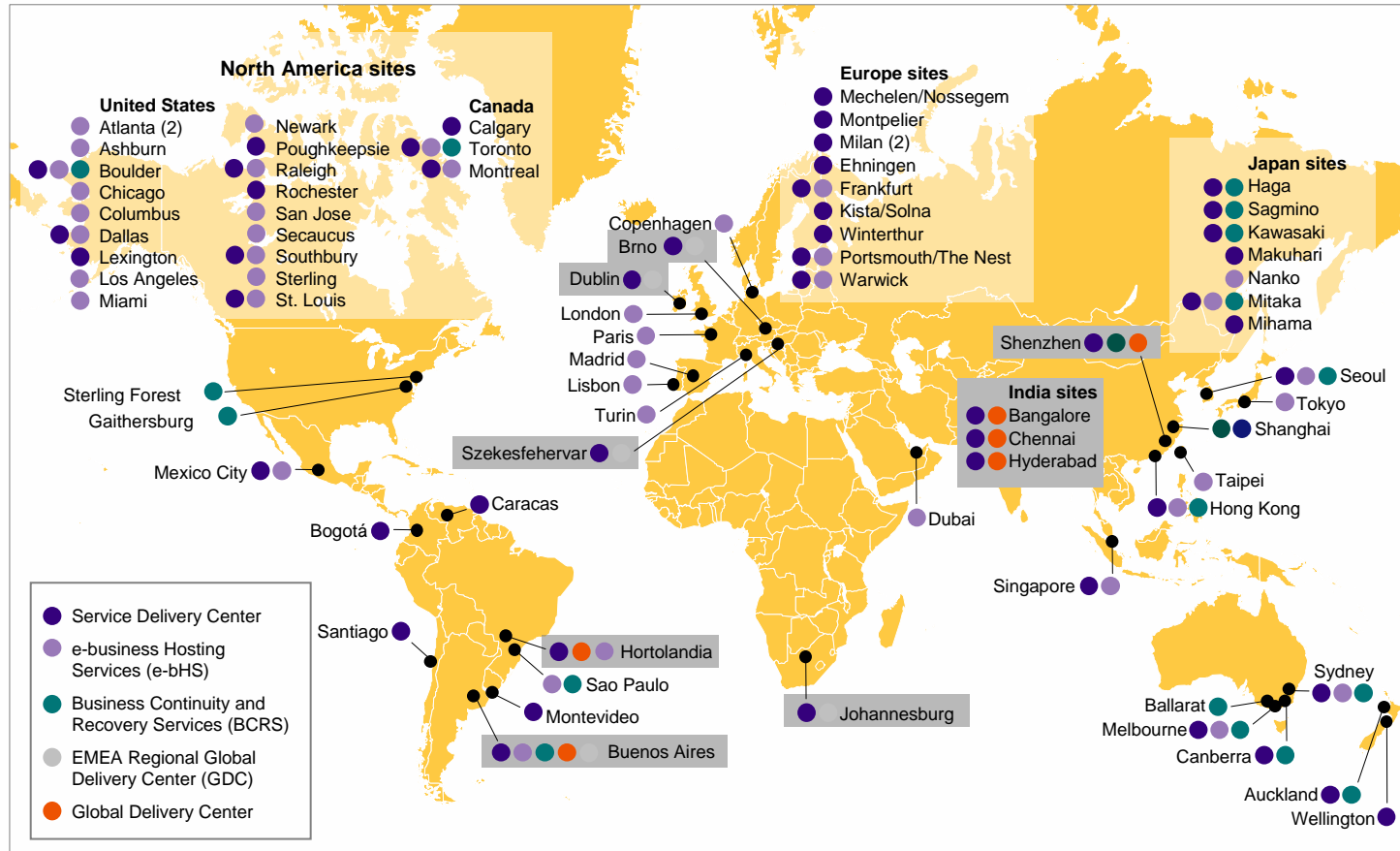


IDC Přehled služeb



 = Within scope of Global Delivery center

IBM Delivery centra



Představení servisního centra IBM v Brně

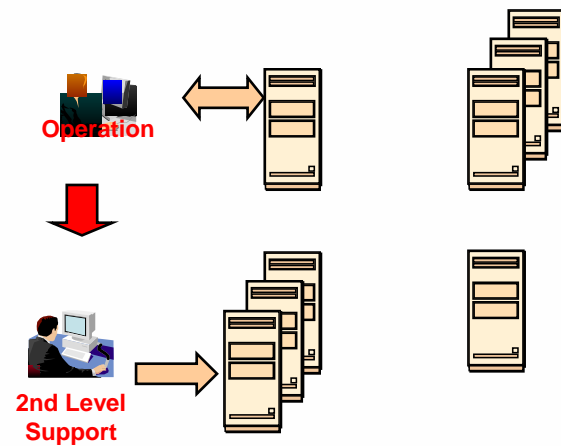


- Strategické IBM service delivery centrum
 - Jedno ze sedmi IDCs pro Evropu
 - Založeno v r. 2001
 - Další IDCs v Maďarsku, Indii, Jižní Africe,
...
- Více než **2.400 zaměstnanců**,
- Servis pro více než **600 zákazníků**,
přednostně z
 - Francie
 - Švýcarska
 - Německa
 - Itálie
 - Množství světových klientů - *ABB, Visteon, Carl Schenk...*
- Nová infrastruktura
 - Nové budovy jsou v brněnském Technologickém Parku, v těsném sousedství Vysokého Učení Technického



Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

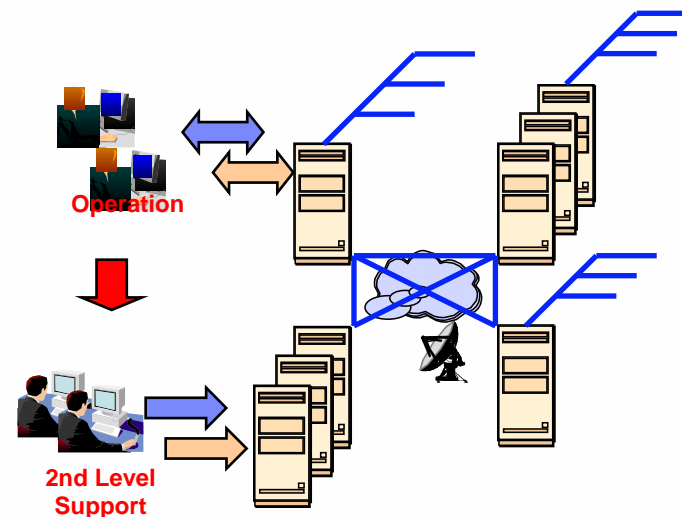


Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

Network Services Delivery:

- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů



Server Systems Operation:

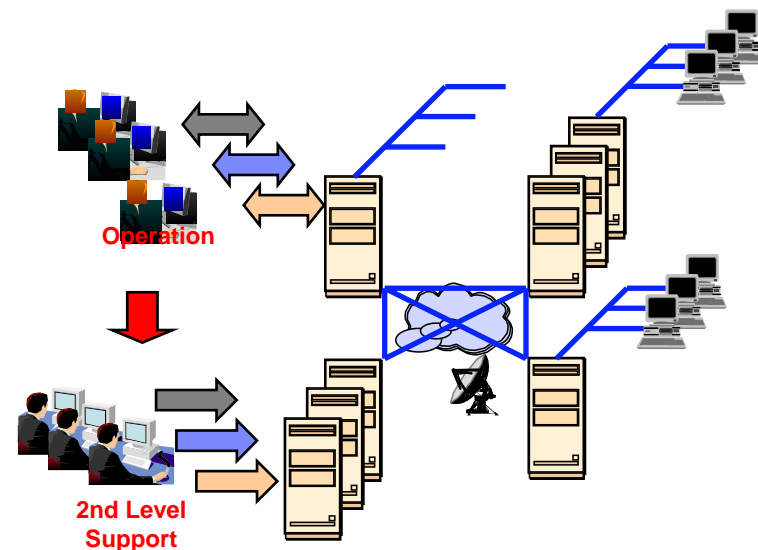
- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

Network Services Delivery:

- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů

Distributed Client Support:

- distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků



Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

Network Services Delivery:

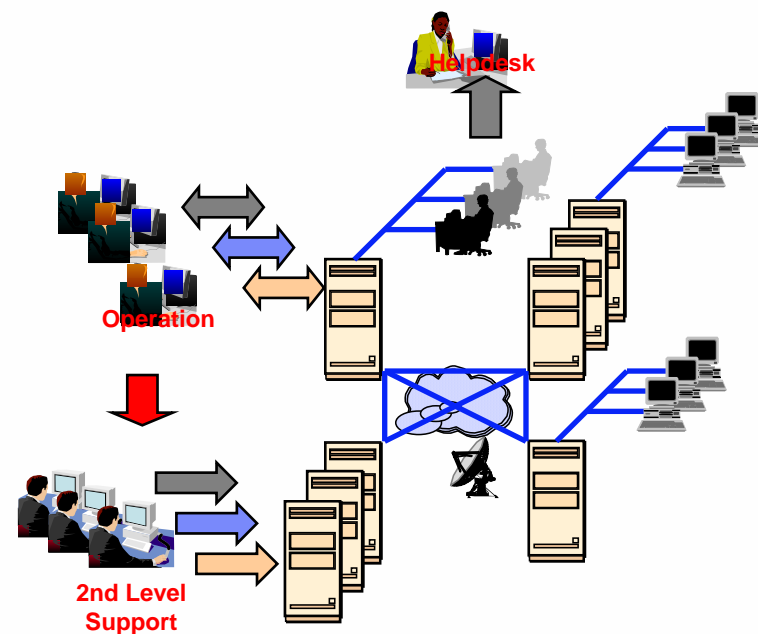
- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů

Distributed Client Support:

- distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků

Client Support Center (Helpdesk):

- Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích



Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

Network Services Delivery:

- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů

Distributed Client Support:

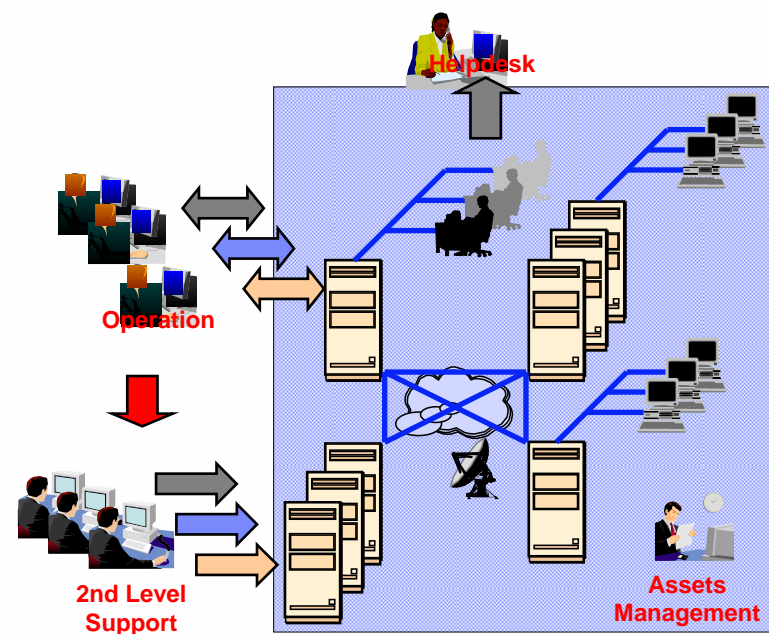
- distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků

Client Support Center (Helpdesk):

- Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích

Outsourcing Infrastructure Services:

- Inventarizace & Asset Management
- management SW licencí



Server Systems Operation:

- Monitoring, administrace a podpora
 - Operační systémy, databáze a aplikace

Network Services Delivery:

- Management korporátních sítí (Lan, Wan) našich klientů

Distributed Client Support:

- distribuce softwaru na servery a koncové stanice našich zákazníků

Client Support Center (Helpdesk):

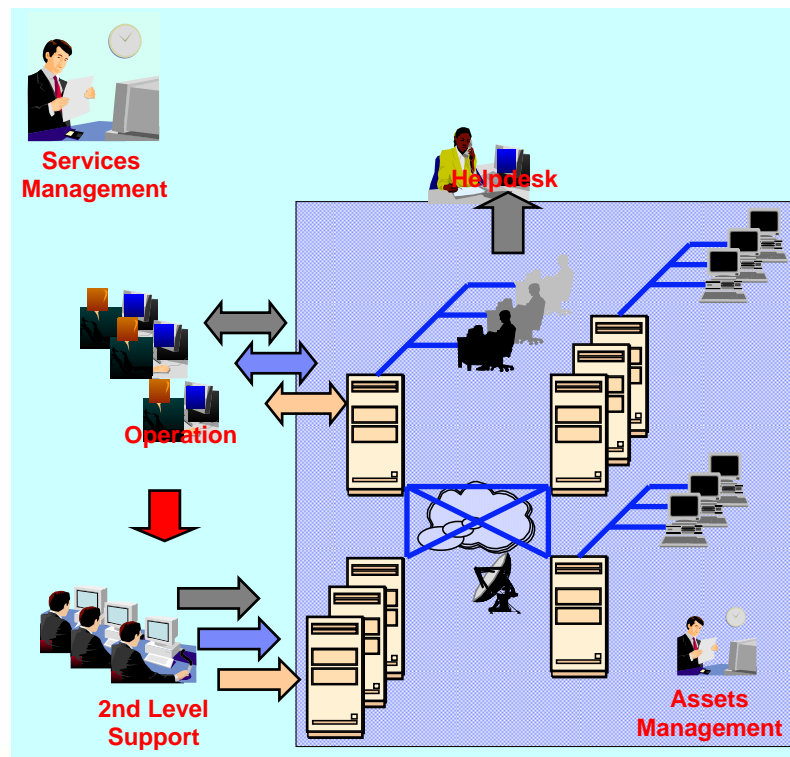
- Převzetí hovorů a požadavků od našich zákazníků a vyřešení jejich otázek z oblasti IT v 16 evropských jazycích

Outsourcing Infrastructure Services:

- Inventarizace & Asset Management
- management SW licencí

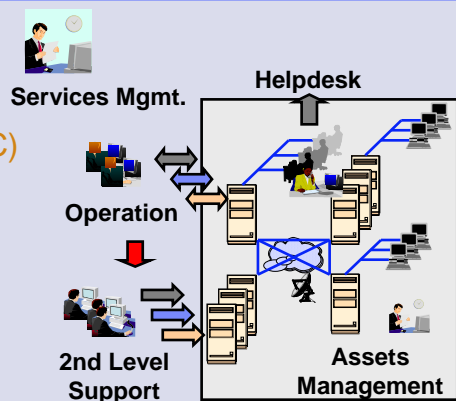
Services Management:

- End-to-end service management
 - Management kvality
 - Zákaznická podpora
 - Change a problem management
 - Business continuity management



Kompetence

- SSO
- NSD (certified GNMC)
- CSC
- DCS
- OIS
- CSO & SM



Servisní úroveň

- Administration
- Operation
- 2nd Level
- 3rd Level

Platformy

- Distribuované
- Midrange
- Mainframes

Podporované regiony

- Germany
- Italy
- France
- CEMAAS
- Benelux
- UKISA
- Canada

Podporované jazyky

German	Italian	Czech
English	Spanish	Hungarian
French	Portuguese	Polish
Dutch	Romanian	Bulgarian
Croatian	Belgian	Russian
		Serbian

IDC Brno je největší IDC

- V komplexnosti služeb
- V počtu lidí

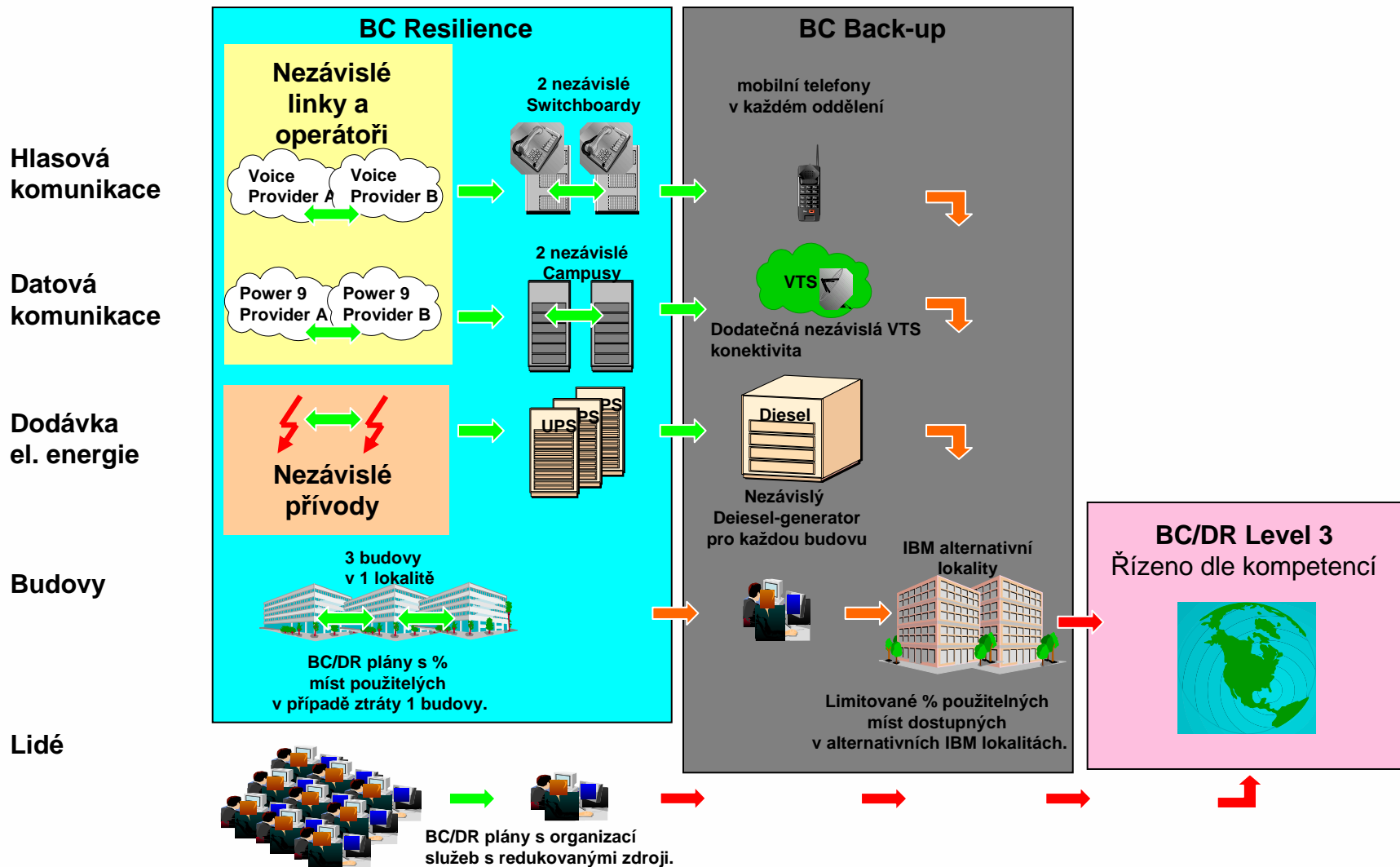
Zákazníci

- Více než 600 klientů
- Velká část mezinárodních jako:
 - ABB
 - Visteon
 - Carl Schenk

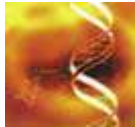
"IDC Brno is the Strategic Command Center for managing ABB's Global Infrastructure. By working with IBM we have been able to transform and globalize our IT infrastructure providing greater consolidation and operational efficiencies".

Haider Rashid, ABB Group CIO

IDC Business Continuity / Disaster Recovery



IDC Brno - výhody pro klienty:



➤ Inovace

- Inovativní a integrované přístupy k dodavatelským službám poskytují klientům mnohem víc než jen pouhou úsporu lidských zdrojů



➤ Zkušenosti

- Plný rozsah IBM znalostí a zkušeností násobené celosvětovou působností IBM



➤ Servisní portfolio

- Plný rozsah IBM servisních služeb s možností využití celosvětových IBM laboratoří a výzkumných center



➤ Rozsah & Flexibilita

- Schopnost pokrýt rychle vzrůstající požadavky a flexibilita rychle reagovat na jejich změnu



➤ Operational Excellence

- Vysoká výkonnost na bázi SLA, pravidelně vyhodnocovaná



➤ Znalostí lidí

- Zkušenosti s vedením lidí, schopnost rychle nabrat a udržet si ty nejlepší, možnost karierního růstu



➤ Global footprint

- Globální dodavatelský model poskytuje nesrovnatelné snížení rizika

IBM a investice do vzdělání

➤ Ocenění **Investor roku 2006** za největší ekonomický přínos v oblasti strategických služeb:

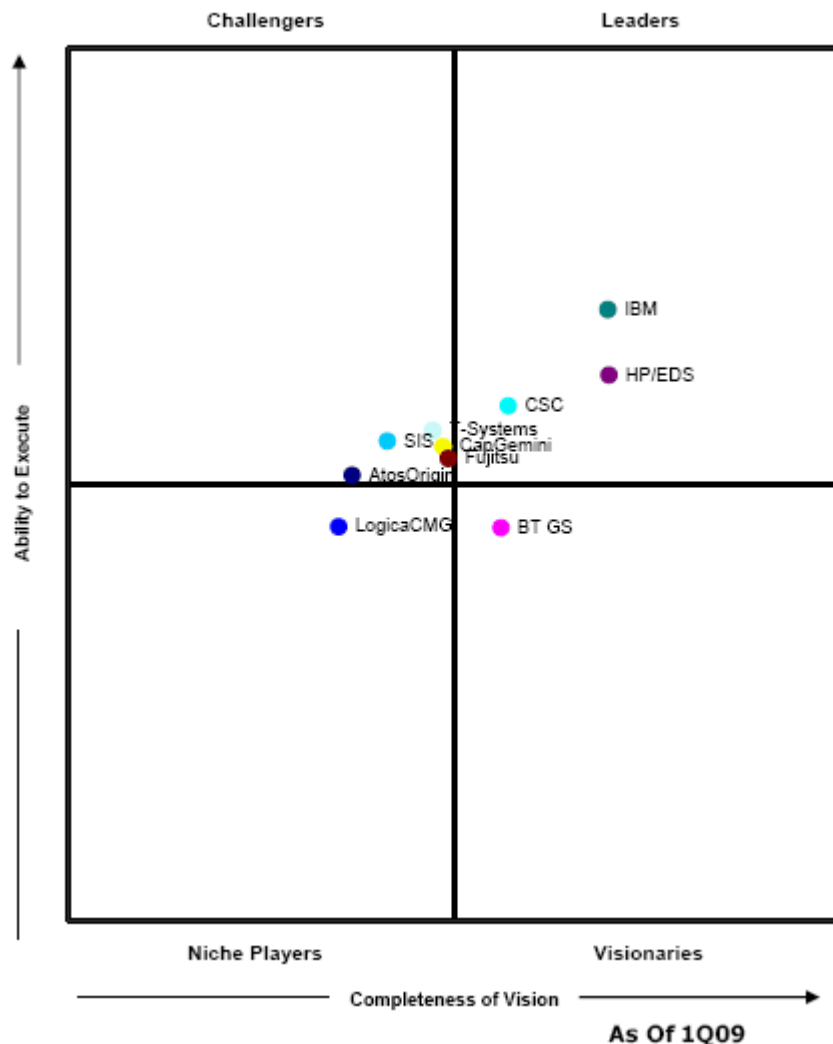
- vyhlášen agenturou Czechinvest pod záštitou MPO
- Proinvestováno více než 100 Mio Kč v daném roce
- Vytvořeno 821 nových pracovních míst (2006)

➤ Akademická iniciativa společnosti IBM

- Masarykova univerzita, Fakulta informatiky, Brno
- Mendelova univerzita, Provozně ekonomická fakulta, Brno
- Newton College, Brno
- Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava
- Vysoká škola ekonomická, Praha
- Vysoké učení technické v Brně, Fakulta informačních technologií



Gartner's Magic Quadrant Data Center Outsourcing Services



➤ **Gartner credits IBM for :**

- *"most comprehensive presence in data center services in the European market,,*
- *"IBM is particularly strong during the economic downturn on a perspective of support for business change and to reduce IT infrastructure cost and risk through outsourcing"*

➤ **Clients praised IBM (Gartner):**

- *„... for its ability to provide excellent data center resources and resilient services underpinned by strong process and technical expertise. This is reinforced by a focus on ITIL, SLAs management and quality assurance."*

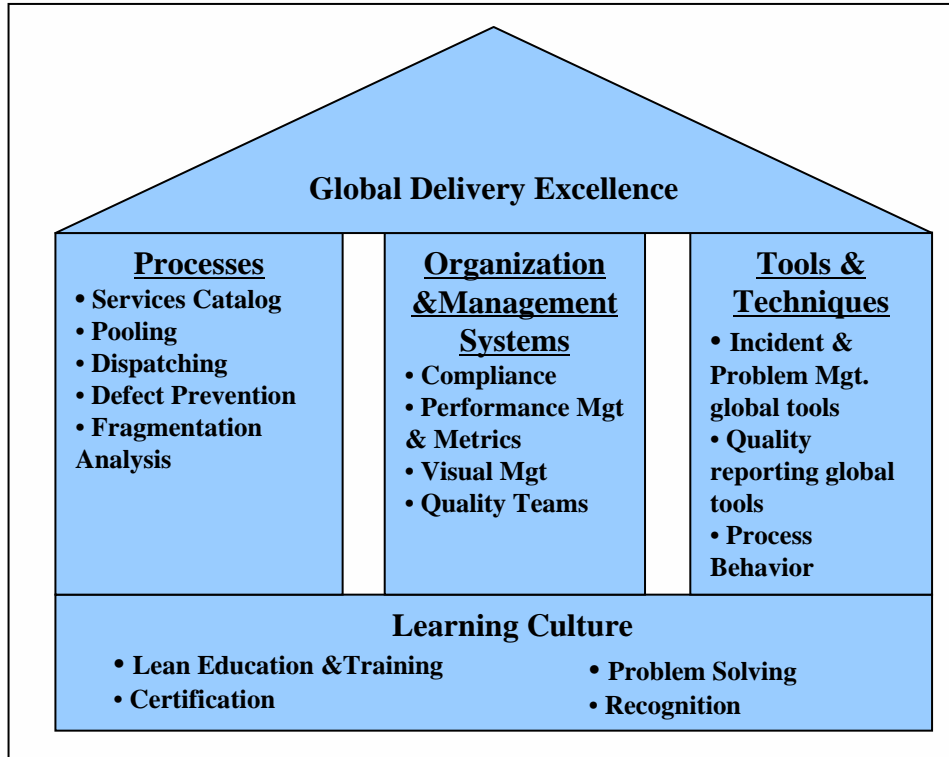
LEAN implementace v IBM Service Delivery



- Vytvořen na základě implementace externí organizací McKinsey ve výrobních závodech Toyoty
- Nepřetržitý proces na základě změny přístupu a chování
- Přijatý výrobním týmem jako každodenní způsob práce
- Cílem je kontinuálně zvyšovat kvalitu a výkonnost dodávaných IT služeb prostřednictvím permanentního zlepšování odpovídajících procesů
- Kombinuje Lean Metody (vyvinuté pro snížení ztrát spojených s tokem materiálu a informací) a Six Sigma (zaměřené na eliminaci vad redukováním variability)
- Eliminuje vše, co nepřináší přidanou hodnotu v očích zákazníka (plýtvání, různorodost/nestandardnost, nepružnost)
- Dodává přesně to, co zákazníci potřebují, tehdy a tam, kde to oni potřebují

LEAN Global Delivery Framework (GDF)

úspěšně implmentován v IDC Brno

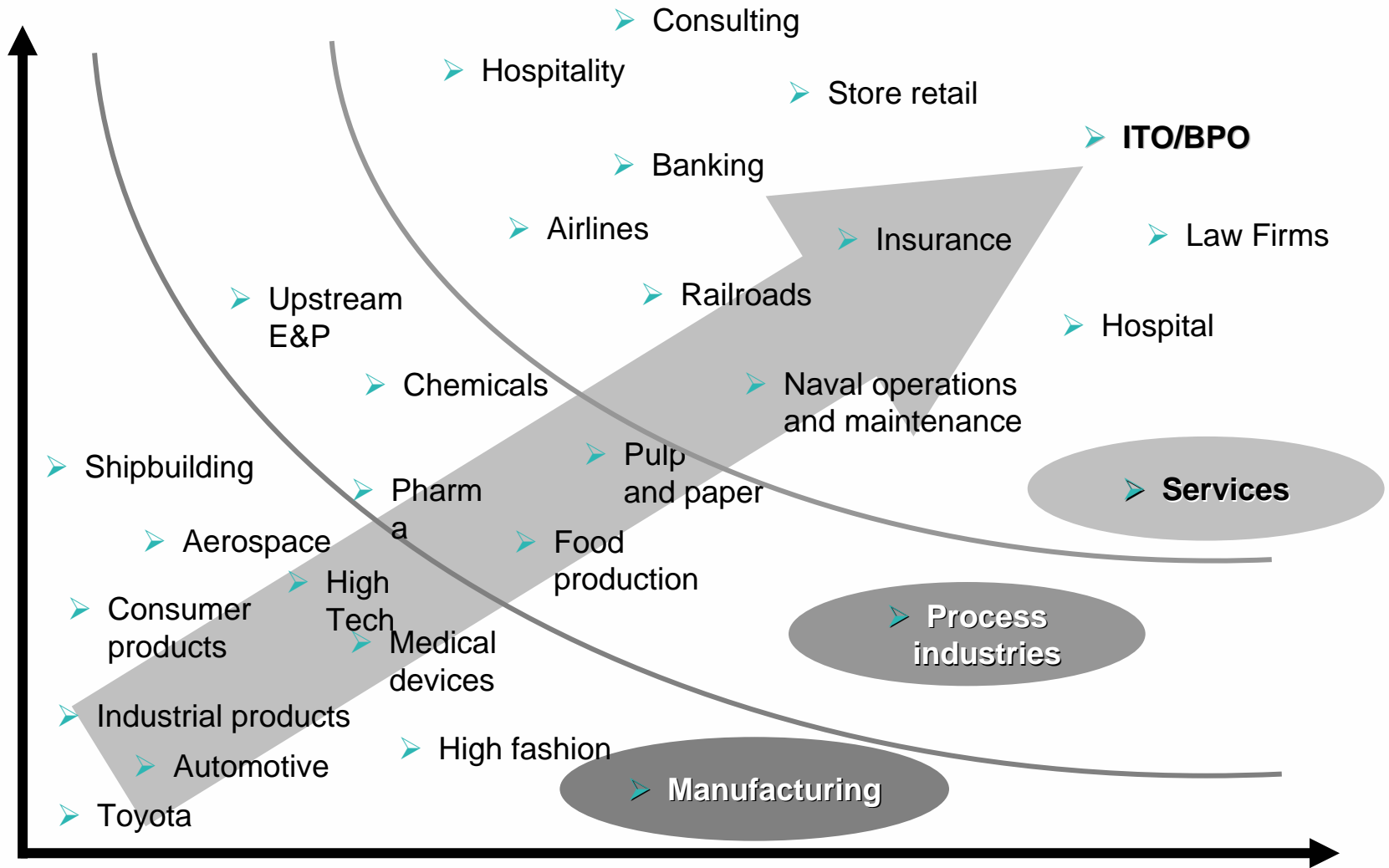


- LEAN GDF is the main continuous driver of changes in competencies delivering the best-in-class Quality IT services to our customers via:
 - Highly standardized delivery processes and work practices globally
 - Defect prevention processes implementation
 - Restructuring of teams in pools to maximize the quality and effectiveness
 - Mindset & Behavior changes of the IDC community
 - Setup of Quality teams
 - Continuous education and certification program (Six Sigma, Delivery Excellence)

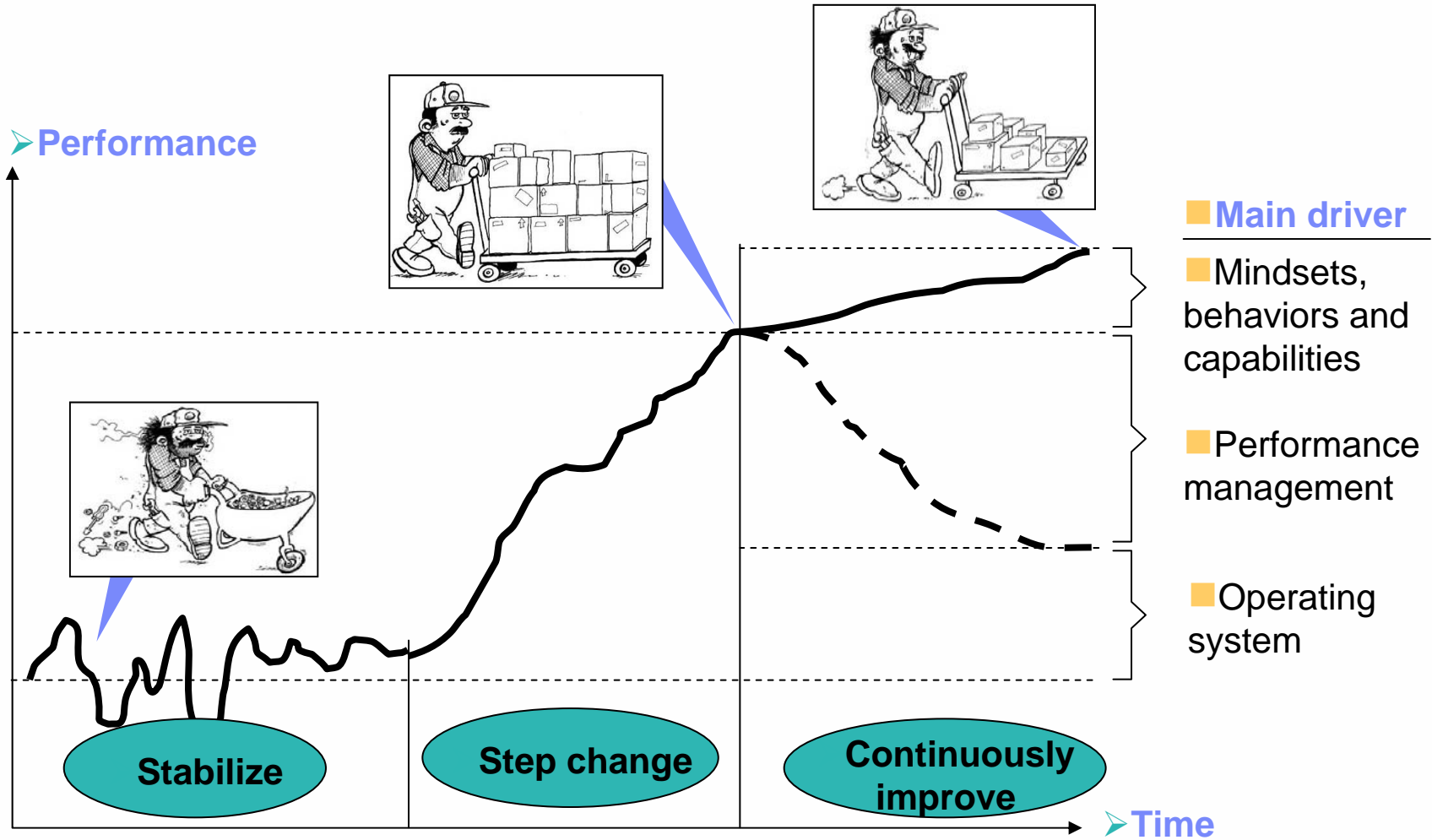
From 1Q09 Gartner's market survey on the quality of IBM's delivery engine:

"IBM's early commitment in terms of evolving a common global delivery model underpinned by standardized services and homogeneous processes and tools puts them in a strong position in terms of infrastructure outsourcing.... Its current focus on green IT has the potential to deliver future improvements in terms of savings and service delivery optimization."

LEAN byl zaveden v mnoha různých prostředích



LEAN activity vyžadují stabilní prostředí



Výhody využití outsourcingu IBM ve státní správě a samosprávě



- Přesun jednorázových investic do provozních nákladů na delší období
- Předvídatelné náklady
- Přístup k nejnovějším technologiím
- Možnost provozovat nová řešení bez nutnosti hledat a nabírat další odborníky
- Využití koncentrace špičkových odborníků s mezinárodní zkušeností
- Snížení počtu zaměstnanců
- Soustředění se na klíčové funkce
- Stabilita a zabezpečení provozu 24/7/365
- Zaručení bezpečnosti
- Prevence problému, proaktivní monitoring
- Zajištění služeb pomocí právně závazného kontraktu
- Využití zkušeností, stability, kapacity a referencí IBM



Outsourcingové reference: Zdravotní péče



Outsourcingové reference: Veřejný sektor



Outsourcingové reference: Průmysl



The Techint Group



Kodak

Graphic Communications



Outsourcingové reference: Finanční služby



Leistung aus Leidenschaft.

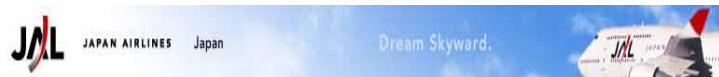
Deutsche Bank



DAIWA BANK



Outsourcingové reference: Doprava a transport



Deklarované přínosy pro zákazníky



"John Schmidlin, managing director and chief technology officer at J.P. Morgan Chase, said today that the company's outsourcing of its IT infrastructure to IBM was a wise decision that he wished he had made years earlier."

-- Wall Street & Technology



"AmEx pays only for technology it uses every month" -- Business Week

Leading to results.

Deutsche Bank



"Deutsche Bank expects to save around EUR 1 billion over 10 years..."



"The contract (DBS) protect the pricing



The contract is an example of IBM's so-called computing-on-demand strategy, in which large institutions pay for computing power like they pay for electricity or water . . . " -- Cnet

IBM IDC Brno – přijďte se podívat



Děkuji za pozornost

kontakt: radek_sazama@cz.ibm.com

Backup slides

WHAT IS „LEAN“? (background)

- IBM have launched a broad Delivery Excellence program which represents a cultural shift in IBM resulting in a new way of delivering services to our customers.
- Delivery Excellence is an operating philosophy focused on giving our customers what they value. It is not working harder or doing more, but delivering customers what they want, where they want it, and when they want it within the boundaries of the signed contract.
- Delivery Excellence is about eliminating waste by permanently changing a process, with Lean as the primary tool for driving quality and productivity improvements. In the early days, Lean methods were applied almost solely within the manufacturing sphere (e.g. Toyota Production System). More recently, this process improvement methodology has been much more widely employed across an extensive range of transactional processes. For example, hospitals have used lean methods to improve patient flow, reduce response times, and increase operating room throughput. Financial services firms have used lean methods to reduce the time required to approve mortgage loans, improve information flow, and eliminate process steps that do not add value.
- Lean examines the end-to-end delivery flow to eliminate non-value-add activities and reduce incidental activities so that we can focus on what the customer values and simultaneously improve quality, productivity, and customer service.
- Six Sigma and Lean Methods
- In simple: Lean Methods were developed to attack the waste associated with the flow of material and information while Six Sigma focuses on eliminating defects by reducing variability.