

# ICT-outsourcing



Az infokommunikációs outsourcing nem más, mint a telekommunikációs és informatikai szolgáltatások biztosítására, rendszerek, infrastruktúrák működtetésére vonatkozó, hosszú távú együttműködés. Ennek keretében – a kihelyező vállalatnál maradó stratégiai szintű feladatok kivételével – a kihelyezésre kerülő tevékenységeket teljes körűen egy külső, erre szakosodott, professzionális szolgáltató végzi. A kihelyezés megvalósulhat az érintett munkavállalók, szerződések teljes vagy részleges átvételével, az eszközök megvásárlásával vagy akár a szolgáltatói erőforrások igénybevételével.

Outsourcing-szolgáltatója révén olyan szakértelemhez és technológiákhoz férhet hozzá, amelyeknek informatikai és telekommunikációs szervezetén belüli megvalósítása nem lenne kifizetődő, illetve elérhető.

## Kinek ajánljuk a T-Systems outsourcing-szolgáltatását?

Azoknak a vállalatoknak, amelyek szeretnék a vállalatirányítási, informatikai, kommunikációs és ügyviteli rendszerek infrastruktúrájának tervezését, a beruházást és az üzemeltetést egy külső szolgáltatóra bízni.

## Melyek a szolgáltatás igénybevételével járó előnyök?

- Szakértelem és rugalmasság – Outsourcingszolgáltatója révén olyan szakértelemhez és technológiákhoz férhet hozzá vállalata, amelyeknek informatikai és telekommunikációs szervezetén belüli megvalósítása nem lenne kifizetődő, illetve elérhető. Az infokommunikációs szervezet által felhasznált szolgáltatás- és infrastruktúra-elemeket, az időszakos jelleggel igénybe vett szakértőket a tényleges felhasználási idő alapján számoljuk el, ami a cégen belüli megvalósításhoz képest olcsóbb és alacsonyabb kockázatú megoldás.
- Garantált szolgáltatási színvonal – Az outsourcing feltárja a belső működtetésbe kényszerűen beépült kockázatokat (redundanciák, szabványok hiánya, személyhez kötött tudásokból adódó „kulcsemberek kockázatok” stb.), amelyeket a szolgáltató különböző kerülő, alternatív, back up stb. megoldások alkalmazásával kezel, így a kihelyezett szolgáltatási szintek alacsony valószínűségű hibaesemények bekövetkezése esetén is garantáltak.
- Egy outsourcingprojekt **egységesítő, rendteremtő** hozadéka rendszerint túlszárnyalja a napi működtetéssel párhuzamosan felvállalt, a kockázatok minimalizálását célzó belső egységesítési törekvések eredményeit. A standardizálás a kockázatok mérséklésén túlmenően egyszerűbb, olcsóbb működtetést is eredményez.
- Kontrollált kiadások – Az outsourcing finanszírozható a szolgáltatások működtetési költségkereteiből: a szolgáltató finanszírozza a kezdeti jelentős beruházást, amely infokommunikációs szervezete költségvetésében az évek között egyenletesen megosztott működtetési költségként jelenik meg.
- A szolgáltatások kihelyezésével az infokommunikációs költségek átláthatóvá, a valóságos felhasználások alapján tervezhetővé válnak. Az outsourcing-szolgáltatások árazása lehet egységáras, de lehetőség van végberendezés-darabszámokon, hálózati végpontszámokon, hiba- és szolgáltatási jegyeken, felhasználókon stb. alapuló elszámolásokra is.

## A szolgáltatáscsomag elemei

### Infokommunikációs outsourcing a T-Systemsszel együttműködésben

- Az ICT-outsourcing igénybevételevel Ön és vállalata nagyobb hangsúlyt helyezhet stratégiai jelentőségű infokommunikációs tevékenységeire, amennyiben egyes támogató infokommunikációs szolgáltatásokat erre szakosodott, professzionális szolgáltatótól szerez be. A kihelyezett szolgáltatásokra vonatkozó stratégiai döntések továbbra is az ügyfél kezében, a taktikai döntések belső outsourcingmenedzsment-szervezeténél maradnak. A kihelyezett szolgáltatások irányítását – amennyiben szükséges, átalakítását és új alapokon való működtetését – a nemzetközileg elfogadott, bevált gyakorlatokból összeállított szabványok és módszertanok (ITIL, CRAMM, COBIT) regionális és cégspecifikus jellegzetességeket beépítő testre szabása alapján végzi el a T-Systems.

### Integrált infokommunikációs szolgáltatások

- A T-Systems a telekommunikációs és informatikai outsourcingszolgáltatások – legyen szó akár szolgáltatások, alkalmazások, infrastruktúra-elemek, végberendezések menedzsmentjéről – bármely elemét képes teljes körűen, egykapus szolgáltatásmenedzsment-megoldásán keresztül biztosítani.
- A telekommunikációs és informatikai szolgáltatások konvergálása, közös műszaki alapokra kerülése következtében a T-Systemsszel együttműködésben végzett, egy kézben összpontosuló infokommunikációs működtetésből számottevő mértékű, 10–25%-os megtakarítások származhatnak.

### Regionális jelenlét és szakértelem

- A T-Systemsszel együttműködve akár határokon átnyúló infokommunikációs elképzelések is megvalósíthatók, mivel a T-Systems a régió valamennyi országában erős piaci jelenléttel, releváns, országspecifikus infokommunikációs ismeretekkel rendelkezik.

### Rugalmas outsourcingmegközelítés

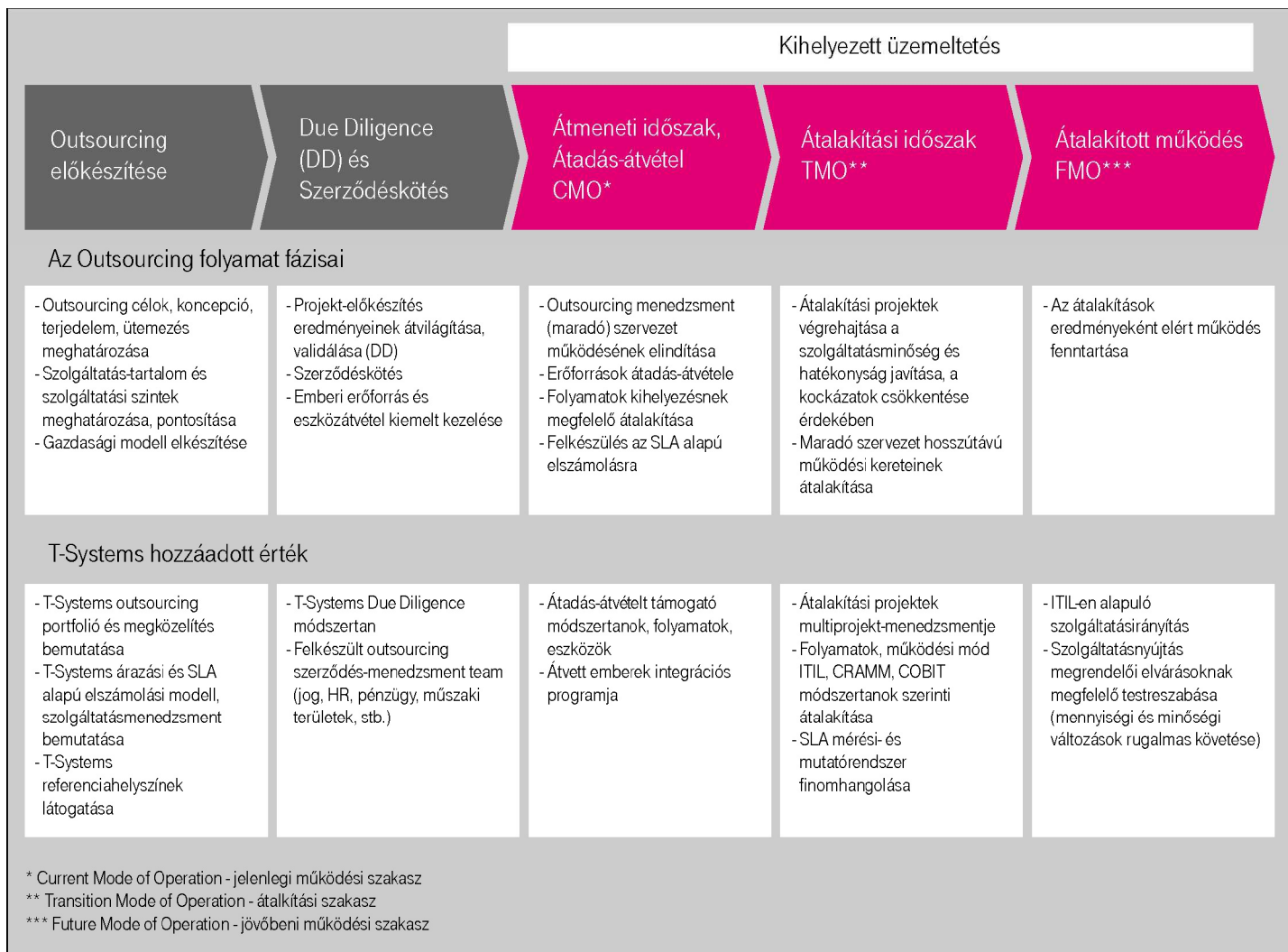
- A T-Systems – tőkeerejére és stabilitására alapozva – nagyobb volumenű eszközátadásra és munkavállalók átadására, vagy éppen ellenkezőleg, saját erőforrások helyett T-Systems-tulajdonú erőforrásokra épülő kihelyezési megoldások kidolgozását is végzi.

## Mely tevékenységeket érdemes kiszervezni?

Azokat a funkciókat, illetve tevékenységeket érdemes kihelyezni, amelyek nem bírnak stratégiai fontossággal a vállalat üzletmenetében, illetve azokat a tevékenységeket, ahol erőforráshiány van.

Az alaptevékenységre koncentrálással nő a versenyképesség, illetve javul a vállalat piaci megítélése. A belső erőforrások felhasználása az alaptevékenységre fordítható, a hiányzó erőforrás, a kompetenciák pedig a minőségi szint javulása mellett a külső szolgáltató által biztosíthatók.

# Hogyan működik a szolgáltatás?



## Az outsourcing-folyamat fázisai

A T-Systems már az előkészítési fázisban bemutatja outsourcing megközelítését és módszertanait, és az Ön elképzeléseinek megfelelően teste szabja azokat. Különböző díjazási és elszámolási modelljeink (pl. felhasználókon, infrastruktúra-elemeken, szolgáltatási jegyeken, illetve ezek kombinációin alapuló megoldások) közül partnerünkkel együtt választjuk ki a céljainak leginkább megfelelő megoldásokat. A T-Systems Due Diligence és szerződéskötési módszertanai alapján a kihelyezési előkészületek eredményei gyorsan felülvizsgálhatók, validálhatók, és szerződéses formába önthetők. Az outsourcing-szerződés aláírását követő átmeneti időszak elsődleges célja az átadás-átvétel zökkenőmentes lebonyolítása, az átvett szolgáltatások kritikus szolgáltatási szinteknek megfelelő működtetése. Az outsourcing sikeressége szempontjából kulcsfontosságú az átalakítási projektek célkitűzéseinek (pl. folyamatok, üzemeltetési környezet egységesítése, tartalék-összeköttetések, infrastruktúra-elemek kialakítása stb.) megvalósítása, hogy az átalakított működés ITIL-alapú szolgáltatásirányítása a kihelyezés céljainak megfelelően alacsonyabb működési kockázatokat, magasabb szolgáltatási színvonalat, kézben tartható kiadásokat eredményezzen.

## Referenciák

### Budapest Bank

A Budapest Bank alközponti rendszerének korszerűsítésével homogén infokommunikációs technológiai platform kiépítésére törekedett annak érdekében, hogy meg tudjon felelni a növekvő bankfióki, anyavállalati és biztonsági elvárásoknak. A Budapest Bank kétkörös pályázati eljárást, e-aukciót követően a T-Systemsszel kötött 3 évre szóló megállapodást fiókhálózati LAN-, WAN-infrastruktúrája és az arra épülő IP-telefoniaszolgáltatások működtetésére vonatkozóan. Az egyes bankfiókok korszerűsítésére, majd outsourcing keretében történő működtetésére fokozatosan került sor: egy tesztfiók átadását ötfiókos pilot, majd a teljes fiókhálózatot lefedő roll-out követte. A T-Systems az alközponti rendszer átvétele és korszerűsítése mellett a meglévő szerződések átvételét és optimalizálását is elvégezte. A 2005 szeptemberében lezárult roll-out eredményeképp kialakított homogén infokommunikációs platform a korábbi infrastruktúrájánál egyszerűbben, biztonságosabban és 20%-ot meghaladó költségmegtakarítással működtethető.