



OUTSOURCINGUL, ÎNCOTRO? (IV)

CĂLIN RANGU,
vicepresedinte, CIO COUNCIL

Strategiile de business europene și modelele operaționale se transformă rapid sub presiunea noilor situații și forțe economice, geopolitice și culturale, influențând strategiile legate de serviciile IT.

Aceste strategii acoperă în prezent domeniile de infrastructură din perspectiva conceptului de IT ca o utilitate, a serviciilor software, a externalizării proceselor de business, a livrărilor globale, a strategiilor de asigurare a resurselor IT și de servicii, a managementului achizițiilor IT.

Semnele acestor schimbări se pot vedea prin:

- Creșterea gradului de maturitate a industriei serviciilor IT.
- Îndreptarea către servicii ieftine de tip ferma de servere (housing, hosting, colocare etc.) și livrare globală.
- Direcționarea către servicii IT ca o utilitate și abordarea de software sub formă de servicii (SaaS-Software as a Service),

prin standardizarea serviciilor și prin servicii unul-la-mai-mulți.

- Cerința de a crește valoarea adăugată prin intermediul serviciilor adaptate clienților, pentru a acoperi clivajul existent între așteptările clienților de a

consolidare și standardizare, uitându-se componenta de valoare adăugată

- atât clienții, dar și unii furnizori au probleme cu standardizarea propriilor procese

Opreliștile acestui concept sunt generate de:

- Furnizorii captivi care doresc să iasă din captivitate, folosind puține resurse globalizate.
- Încă puțini vendori lucrează direct cu firmele software pentru exploatarea oportunităților, dezvoltând servicii unecori doar pentru clienți foarte mari.
- Multe preferințe se îndreaptă către serviciile clasice de outsourcing.
- Partea variabilă a contractelor este în descreștere și se aliniază la afacerile tradiționale ale externalizărilor.
- Nu se investesc suficienți bani în cercetare/dezvoltare în domeniul IT-ului ca o utilitate, încetinind dezvoltarea uneltor pentru măsurarea și gestiunea mediilor virtualizate și a încărcării acestora.

Dezvoltarea acestor servicii se bazează pe:

- Atât furnizorii de servicii, cât și clienții, își doresc modelul de IT ca utilitate pentru a obține servicii IT mai rapid, mai bine și mai ieftin.
- Furnizarea de servicii de tipul „unul-la-mai-mulți” devine populară fiind susținută de tehnologiile de virtualizare, automatizare și soluțiile de măsură și facturare automate și eficiente.
- Furnizorii cooperează cu producătorii software pentru maximizarea oportunităților aduse de IT-ul ca o utilitate. Furnizorii dezvoltă procese și metodologii globale pentru furnizarea de servicii, unde locația furnizării serviciului nu mai contează.

- Infrastructura ca o utilitate permite dezvoltarea conceptului SaaS și transformarea în servicii utilitare a proceselor de business.

Una din recomandările pentru clienții serviciilor este stabilirea unor noi metodologii de achiziție care să preia șocul:

- vitezei schimbărilor tehnologice
- sofisticării utilizatorilor de business
- abundenței soluțiilor prefabricate
- continuei schimbări a cerințelor de business

În schimb, furnizorii trebuie să-și adapteze structurile și să-și dezvolte accelerat modelele de business pentru:

- Asigurarea unui singur punct de contact și a unei relații bazate pe procese.
- Capabilități de suport back-office, a livrării serviciilor, prin resurse proprii sau parteneriate strategice.

Astfel se va obține un mixt între proiecte/soluții customizate și procese repetabile și utilizarea unor module de servicii standardizate, care să susțină avantajele competitive de business ale clienților.



Source: Gartner (October 2006)

le înțelege nevoile reale și ce primesc.

- Complexitatea din ce în ce mai mare a strategiilor de asigurare a resurselor și metodelor de achiziții ale clienților.

IT-UL CA UTILITATE

Tendința către serviciile „IT ca o utilitate” este din ce în ce mai clară, având ca factor de business nevoia de optimizare a serviciilor de infrastructură, creșterea utilizării și a flexibilității acesteia, creșterea automatizării și necesitatea reducerii dependenței de personalul IT.

Datorită acestei tendințe, Gartner a dezvoltat un model de maturitate al serviciilor IT ca utilitate, care prezintă inhibitorii acestei tendințe, factorii facilitatori și stoperii.

Printre inhibitorii se numără:

- îngrijorările legate de securitatea și integrarea cu infrastructura existentă
- dezvoltarea acestui model și a structurilor de preț aferente nu sunt întotdeauna clare
- organizațiile sunt temătoare în a avea o abordare standardizată
- la extrema cealaltă se pune uneori prea mult accentul pe