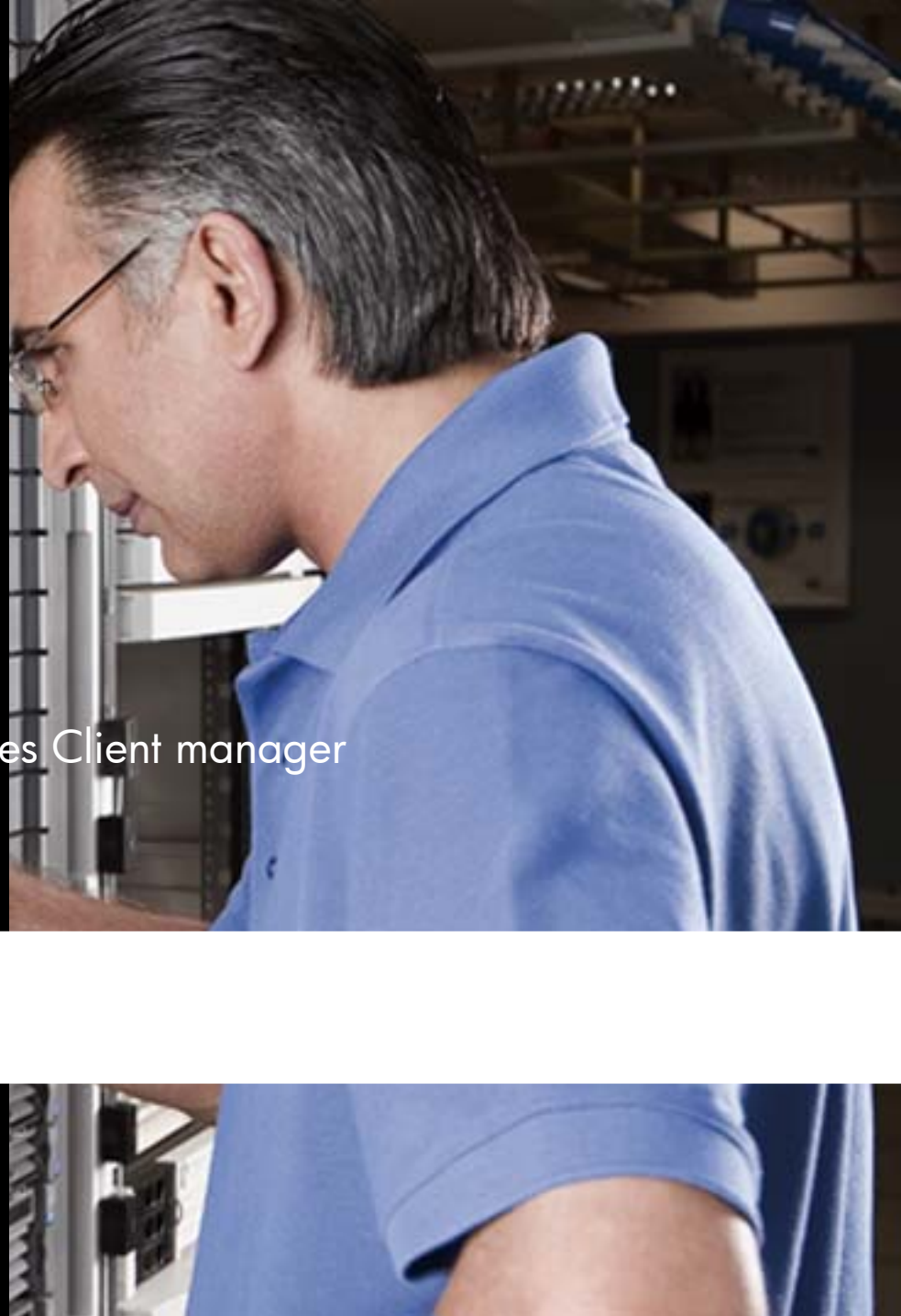


# IT Outsourcing – slovenské tabu

Marek Kováč – HPS Outsourcing Services Client manager  
Igor Zeman – Finančný riaditeľ



# IT Outsourcing – pozícia HP na slovenskom trhu (1)

## Globálne kontrakty

- Whirpool
- Procter & Gamble
- Ericsson

## Prvý lokálny kontrakt

Február 2001 – AssiDomän Štúrovo, a.s. (dnes Smurfit Kappa Štúrovo, a.s.)

Celková hodnota 5-ročného kontraktu viac ako 100 mil. SKK (zdroj: Trend)

# IT Outsourcing – pozícia HP na slovenskom trhu (2)

## Existujúci zákazníci

- Matador, a.s.,
- Slovenská Sporiteľňa, a.s.,
- Slovnaft, a.s.,
- Stredoslovenská Energetika, a.s.,
- Smurfit Kappa Štúrovo, a.s.
- Smurfit Kappa Obaly, a.s.

Prečo má IT outsourcing na Slovensku meškanie?  
... predať sa dá to, čo zákazníka zaujme a čomu rozumie a pre čo sa nakoniec - rozhodne!



# Základné kroky pri rozhodovaní o outsourcingu

## 1) Prečo?

- zníženie nákladov
- zlepšenie prevádzky
- zvýšenie výkonnosti na úrovni výnosy/náklady

## 2) Čo?

- úroveň kompetencií

## 3) Ako?

- štandardný kontrakt, šitý na mieru

## 4) Komu?

- externe, interne, hybrid

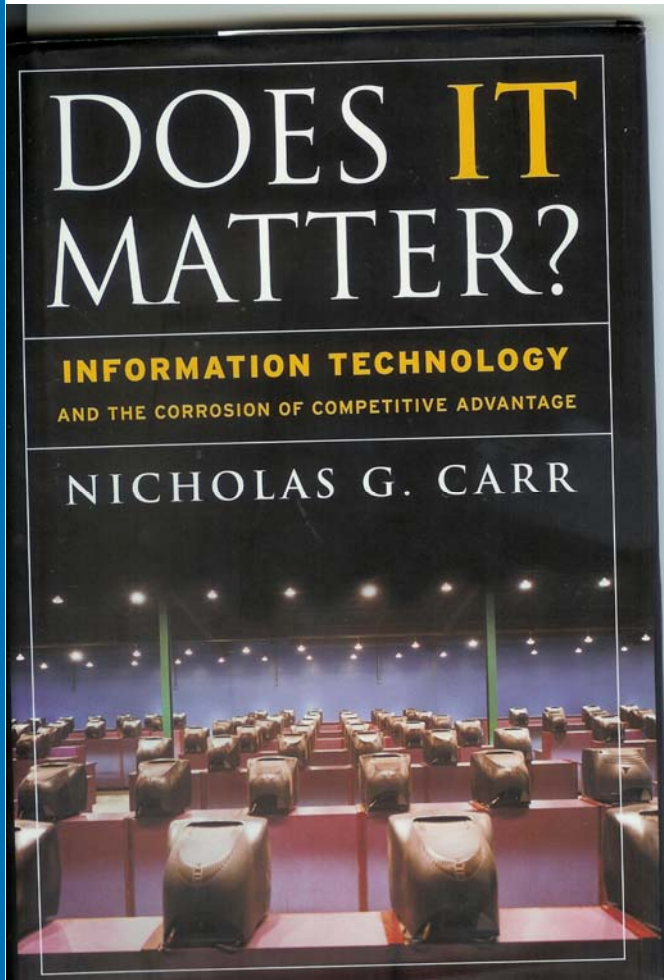
## 5) V akom rozsahu?

- divízia, výrobný podnik, obchodná skupina

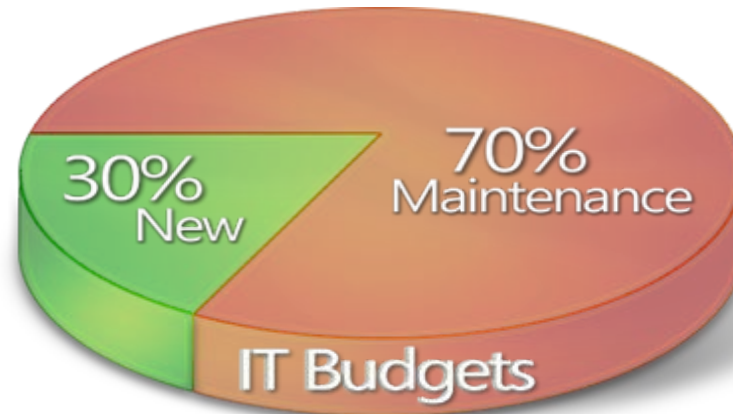
(zdroj: Gartner)



# Kontext pre rozhodovací proces



**Náklady na prevádzku IT a nové projekty sú realitou aj na Slovensku**



IT oddelenie/odbor/divízia je nákladové stredisko - viac ako 70% IT rozpočtu je alokovaného na prevádzku IT infraštruktúry

Zdroj: Gartner





# Prípadová štúdia

## Infrastructure Optimisation Initiative (I😊)



# Ponuka komplexných IT služieb na zníženie nákladov prevádzky IT

- Spoločná marketingovo-obchodná iniciatíva HP a Microsoft zameraná na akceleráciu rozhodovania o IT (vrátane outsourcingu) hlavne v prvých troch krokoch:
  - 1) **Prečo?**
  - 2) **Čo?**
  - 3) **Ako?**
- „Infrastructure Optimisation Initiative (I<sup>☺</sup>I)“ balík bol ponúknutý 56 spoločnostiam (výber bol založený na TREND Top 200 a inštláciách SAP, výmúc existujúcich zákazníkov, verejný a finančný sektor)
- Listom boli oslovení generálni a finanční riaditelia v troch postupných časových vlnách



# Základné predklady pre generovanie záujmu o I😊

- Znižovanie nákladov je pre manažment zaujímave vždy
- O znižovaní nákladov na prevádzku IT môže dodávateľ IT služieb kompetentne diskutovať aj bez detailnej znalosti podnikovej stratégie zákazníka (v prvom priblížení ...)
- Bezplatná realizácia prvej fázy I😊

# Implementačný plán pre I😊I

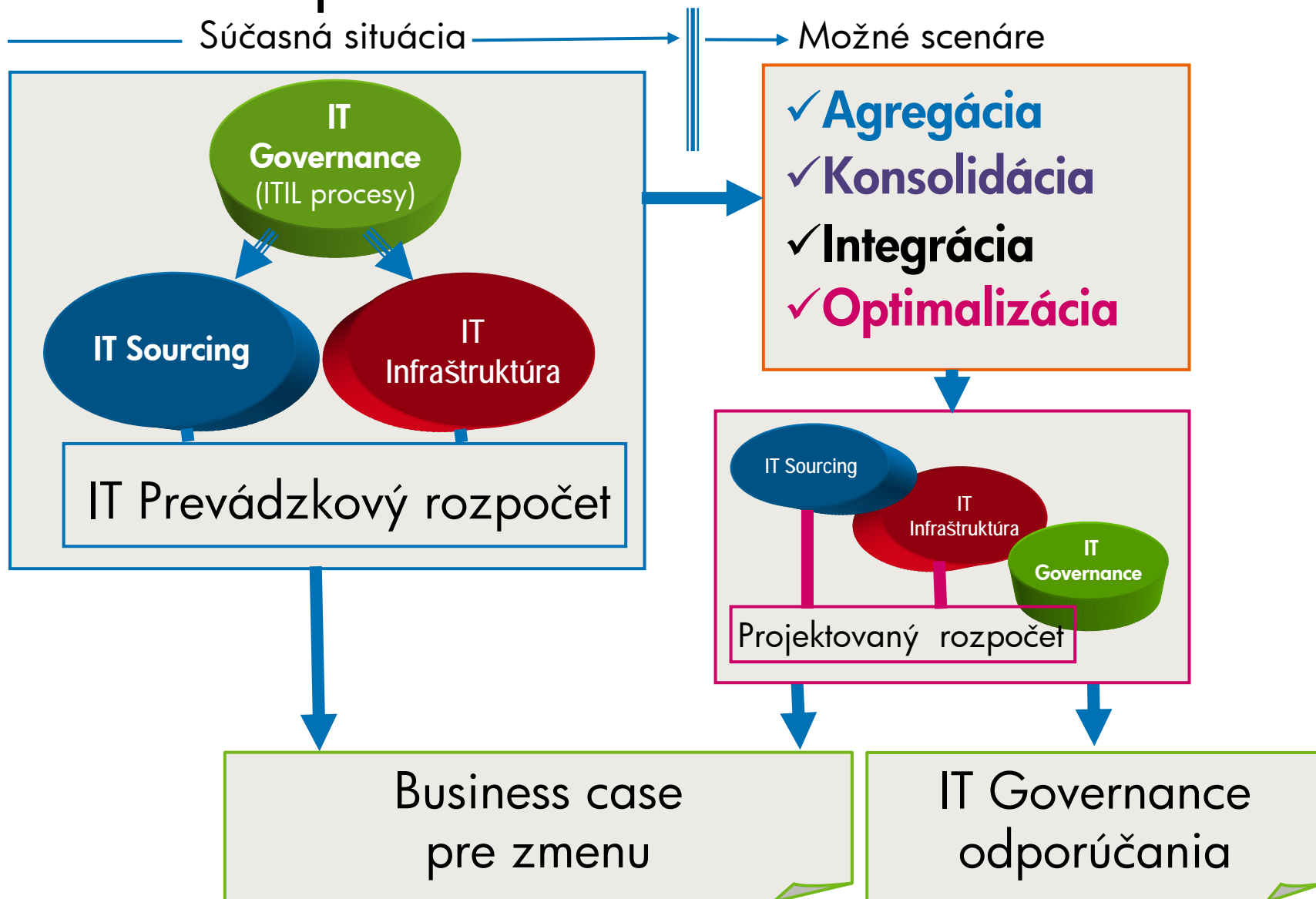
## Ponuka I😊I

1. Oslovenie identifikovaných spoločností formou listu
    - stručný popis cieľov I😊I
    - žiadosť o stretnutie s členom vrcholového vedenia zodpovedným za IT
  2. Úvodné stretnutie
    - prezentácia cieľov I😊I
    - ponuka bezplatnej realizácie základného balíka I😊I
- 

## Dodávka I😊I

3. IT assessment (posúdenie existujúceho stavu)
4. Prezentácia výstupov assessmentu a návrhu ďalších krokov vrcholovému vedeniu spoločnosti
5. Predloženie nevyžiadanej ponuky

# 😊 koncept

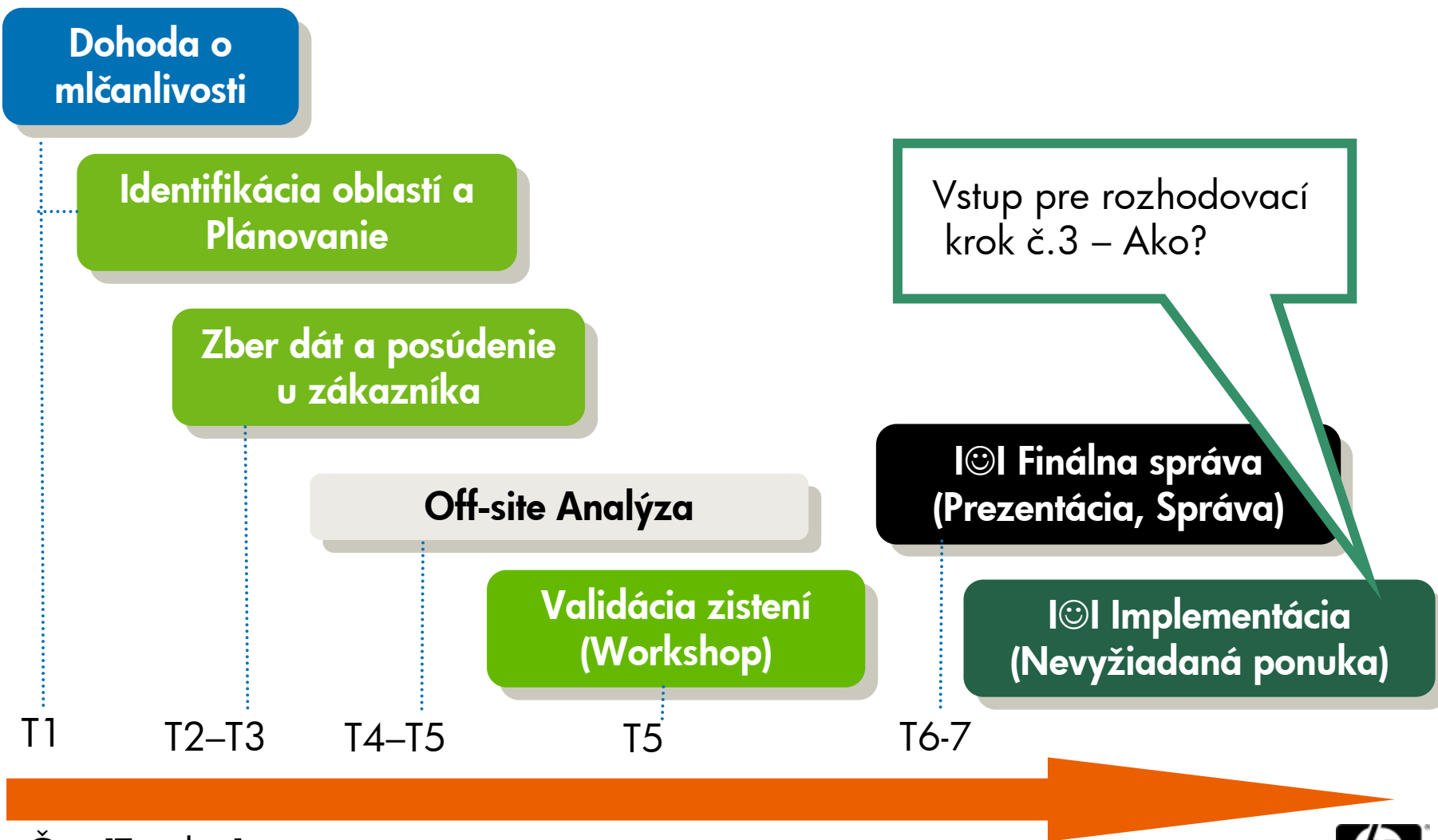


# 😊 výstupy – hlavné podklady pre rozhodovanie v kroku 2: „Čo?“

- Business case pre IT Konsolidáciu
- Business case pre Business Produktivitu
- Business case pre outsourcing starostlivosti o pracovisko koncového užívateľa (EUWS)
- Business case pre strategický IT outsourcing
- IT governance posúdenie stavu
  - Zoznam IT rizík pre core business, odporúčania pre zlepšenie



# Sumarizácia I😊I komponentov



Čas [Týždne]

# Závery vyplývajúce z doterajšieho priebehu I😊I

- Nepotvrdili sa počítačové predpoklady
  - **Znižovanie nákladov na prevádzku IT je pre manažment zaujímavé vždy**
  - **O znižovaní nákladov na prevádzku IT môže dodávateľ IT služieb kompetentne diskutovať aj bez detailnej znalosti podnikovej stratégie zákazníka (v prvom priblížení ...)**
- V prípadoch kde sa zákazník rozhodol pre bezplatnú realizáciu „Štúdie I😊I“, urobil to bez poskytnutia finančných dát potrebných na realizáciu jednotlivých business case-ov
- O I😊I prejavili záujem existujúci zákazníci HP a Microsoft, pre ktorých táto iniciatíva nebola pôvodne určená



# Hlavné zistenia z prvej fázy komunikácie

- List adresovaný generálnemu a finančnému riaditeľovi bol vo viac ako 85% postúpený na IT manažéra
- Na 90% prezentácii sa nezúčastnil nijaký zástupca vrcholového vedenia
- 40% zákazníkov, ktorí si vyžiadali prezentáciu má rozhodovanie o IT v materských firmách mimo Slovenska



Outsourcing – prečo sa ho nebáť...

Pohľad finančného riaditeľa

# Outsourcing – prečo sa ho nebáť ...

- 1) Existuje množstvo dobrých skúseností s outsourcingom v oblasti financií – účtovníctvo, mzdy, daňové poradenstvo, car fleet, právne služby, správa nehnuteľností, marketing ...
- 2) Nejde o odovzdanie „kompetencií“ ale odbúranie rutinných činností
- 3) Ponechanie si nejadrových (non-core) aktivít nie je zárukou pokrytia rizík (naopak)
- 4) V konečnom dôsledku - úspora nákladov

# IT Outsourcing vs. Car fleet - hľadanie paralely

- **Zníženie**

- hodnoty majetku, zoštíhlenie súvahy – CAPEX → OPEX
- počtu zamestnancov (zlepšenie finančných ukazovateľov per head)
- nákladov využitím synergického efektu špecializovaného dodávateľa
  - Vyššie zľavy od dodávateľov
  - Lepšia využiteľnosť pracovnej sily (možnosť zapojenia do viacerých projektov)

- **Jednoduchšie** plánovanie (náklady a cash flow)

- **Zvýšenie kvality** poskytovanej služby - špecializácia

- **Flexibilita** pri definovaní úrovne poskytovaných služieb

- **Záruka** najvýhodnejších zostatkových cien a ich nasledný odpredaj

# Prečo sa treba „zbaviť“ non core biznisu?

- 1) Lepšia adaptabilita spoločnosti
- 2) Zvýšená pozornosť na kľúčový biznis
- 3) Zjednodušenie chodu spoločnosti
- 4) Väčší priestor na špecializáciu
- 5) Jednoduchý dozor nad nejadrovou (non-core) časťou prostredníctvom SLA a pravidelných hodnotiacich stretnutí (reviews)

... To všetko len za predpokladu, že je outsourcing vykonávaný renomovaným špecialistom a kvalita služby je dobre zadefinovaná (SLA)

# Finančný riaditeľ - pohľad zákazníka (1)

- Dlhoročný zákazník HP v oblasti Outsourcingu IT
- Prevádzka celého IT (vrátane ERP systému, HW ako služby ...) bez jediného dedikovaného IT zamestnanca (a súvisiacich nákladov)
- Outsourcingový vzťah a prakticky IT riadi priamo finančný riaditeľ prostredníctvom:
  - partnera, ktorému dôveruje
  - reportov a prehľadových notifikácií z centrálného Help Desk systému
  - ustáleného procesného modelu /service management, change management, governance .../



# Finančný riaditeľ - pohľad zákazníka (2)

- Zákazník definuje **“kam”**
- HP navrhuje **“ako”** a poskytuje výkon podľa dohody
- Tento model
  - kládol isté nároky pri rozbehu Outsourcingu IT,
  - je možné riadiť s minimálnymi kapacitnými nárokmi a na základe dôvery aj bez detailnej technickej znalosti všetkých doménovo špecifických aspektov problematiky IT

# Pomalý nábeh – rýchla akcelerácia...

## “Prečo je Outsourcing IT slovenské tabu?”



Ďakujeme za pozornosť.