

IT Services as commodity

Inovativní přístupy služeb - Service Oriented Management

Jindra Tumová

Září 2009

Současná situace

Ekonomická situace, změny trhu, demografické změny, legislativní změny, rostoucí požadavky

- Mobilita, migrace a rostoucí urbanizace
- Zvýšené požadavky bezpečnosti (terorismun, otevřené hranice)
- Interoperabilita v odlišných oblastech
- Věková pyramida - obrácení
- Potřeba flexibility k podpoře ekonomiky - globalizace
- Limitované rozpočty

Často vlastní kapacity a schopnosti jsou limitovány a příležitostí je dosažení cílů společně se spolehlivým partnerem



Podpůrné procesy jsou často komplexní, vyžadují expertní znalosti a vysoké počáteční investice

Výzvy často vyžadují komplexní řešení formou partnerství

Vysoká komplexnost a riziko

- Akvizice a prodeje společností nebo jejich částí
- Vzájemně provázané projekty ve stejnou dobu
- Nedostatečná kvality podpory procesů



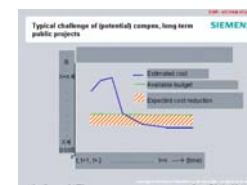
Je třeba expertních znalostí

- Je třeba nejmodernější technologie
- Specifické know-how je potřeba pouze pro určité časové období
- Omezené zdroje



Vysoké počáteční investice

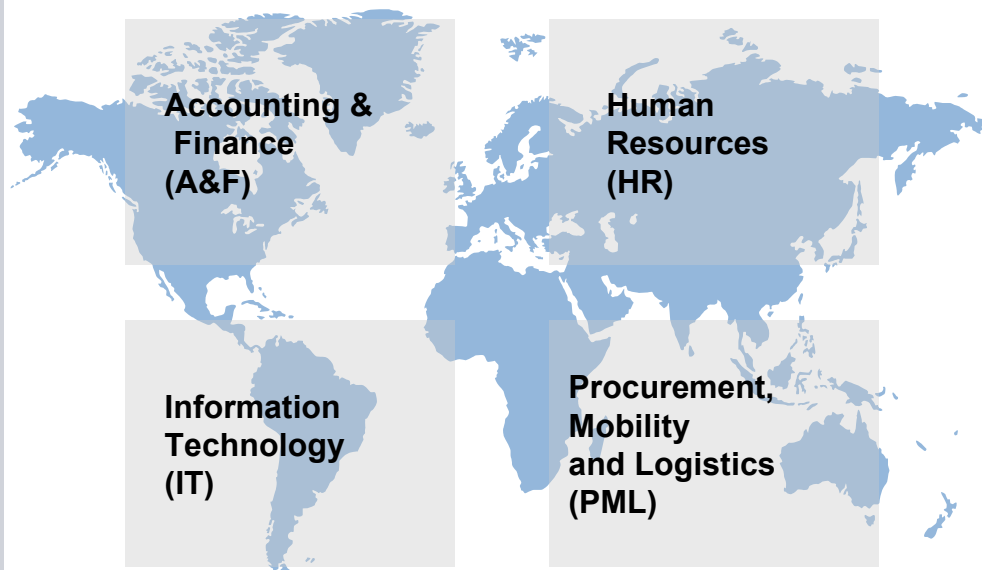
- Vysoké vstupní náklady ve srovnání s prováděcí fází
- Finanční omezení díky rozpočtovým limitům
- Pozdější návratnost investic
- Cash flow



GSS nabízí globální, komplexní a produktivní sadu služeb

SIEMENS

Globálně sdílené služby



O nás

- ▶ GSS vytváří organizaci sdílených služeb v rámci koncernu Siemens celosvětově
- ▶ GSS nabízí vysoce kvalitní, vysoce spolehlivé a z hlediska nákladů efektivní back office procesy
- ▶ Zaměřujeme se na kvalitu a programy zlepšování
- ▶ Uvolňujeme naše zákazníky od non-core podnikových procesů, což jim umožňuje čelit výzvám ve své oblasti podnikání

Proč Global Shared Services?

Význam Sdílených služeb

- Shared Services se snaží zvyšovat **kvalitu** a **dosahovat synergii** v non-core **podpůrných procesech**
- Typicky používanými prostředky jsou :
 - **Rozsah:** přenášení práce do Center sdílených služeb a sdružování nákupů nepřímého materiálu
 - **Umístění:** vybudování nebo zakoupení kapacit v offshore a near-shore centrech v zemích s nízkými náklady
 - **Provozní dokonalost:** být odborníky na sdílené služby jakožto core business a snažit se o neustálé zlepšování oproti konkurenci
 - **Technologie:** plně využívat globálních back-office aplikací ke snižování nákladů a zlepšovat rychlost, přesnost a soulad s pravidly a normami
 - **Služby s přidanou hodnotou:** nestále hledat nové cesty podpory obchodu, např. globální marketingové služby, M&A koordinace, zlepšené služby pro mezinárodní delegáty

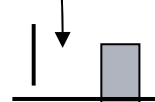
Přínosy pro zákazníka

Zlepšení
kvality

Checked

- Vyhrazený management se zaměřuje na měřitelné zlepšování **kvality**

Snižování
nákladů



- Snižování **nákladů** podpůrných procesů

Transparentnost



- Zvýšená **transparentnost** využití, nákladů a výkonu

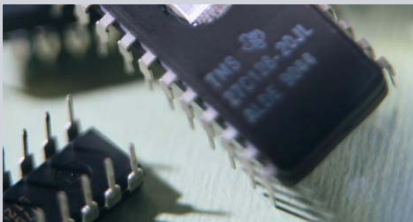
Uvolnění



- Vedení podniku je **volné**, aby se mohlo zaměřovat na své core úkoly

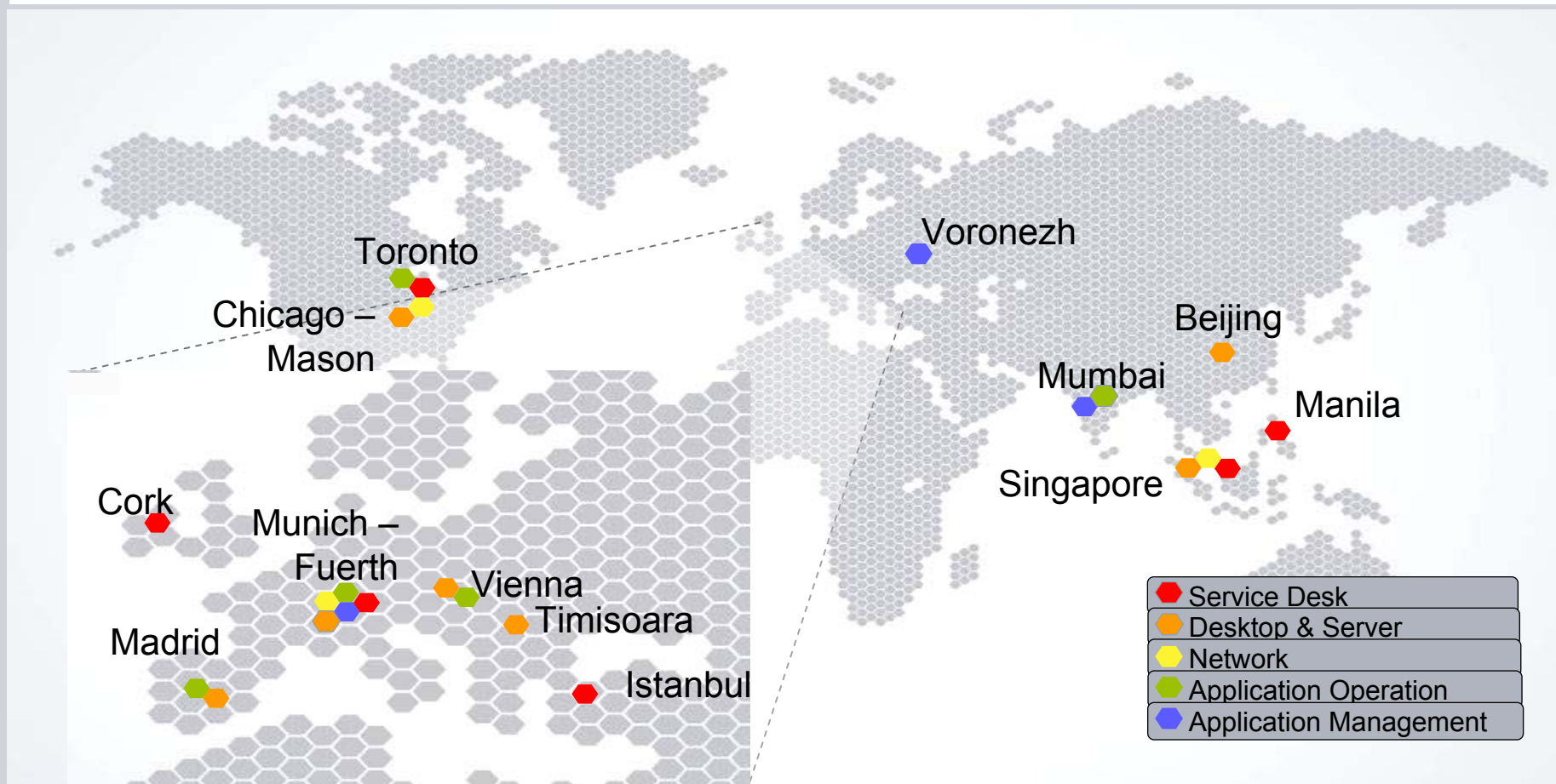
7,400 zaměstnanců vytváří úsporu ve výši 155' pro Siemens v FY08

SIEMENS

Accounting & Finance (A&F)	Information Technology (IT)	Human Resources (HR)	Procurement, Mobility and Logistics (PML)
37 Služeb ▪ Závazky ▪ Pohledávky ▪ Pokladna a běžné účty ▪ Závěrka a reporty ▪ Hlavní kniha ▪ Zpracování koncernových faktur	63 Služeb ▪ Správa a provoz infrastruktury (Data Center, Network, Desktop, Voice) ▪ Správa a provoz aplikací	8 Služeb ▪ Mzdy ▪ Odměňovací systém ▪ Správa zaměst. dat ▪ Cestovní náhrady ▪ Služby zaměstnancům ▪ Řízení delegátů	54 Služeb ▪ Mobilita ▪ Doprava ▪ Strategický a operativní nákup nepřímého materiálu ▪ Logistika ▪ Řízení skladů
			
▶ 2,000 zaměstnanců ▶ 131' obrat ▶ úspory	▶ 750 zaměstnanců ▶ 426' obrat ▶ 50' úspory	▶ 1,800 zaměstnanců ▶ 224' obrat ▶ 14' úspory	▶ 1,300 zaměstnanců ▶ 448' obrat ▶ 91' úspory

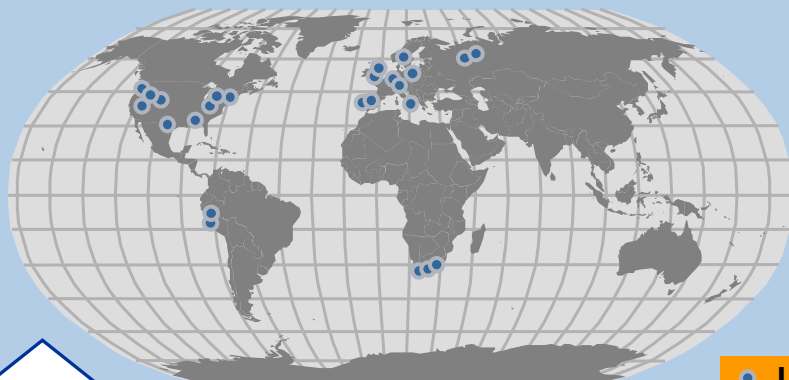
Globální produkční centra tvoří “Páteř” celosvětově dodávaných služeb pro naše zákazníky

SIEMENS



Globální kompetence a lokální schopnosti

Lokální centra sdílených služeb jsou připojena na síť globálních center sdílených služeb

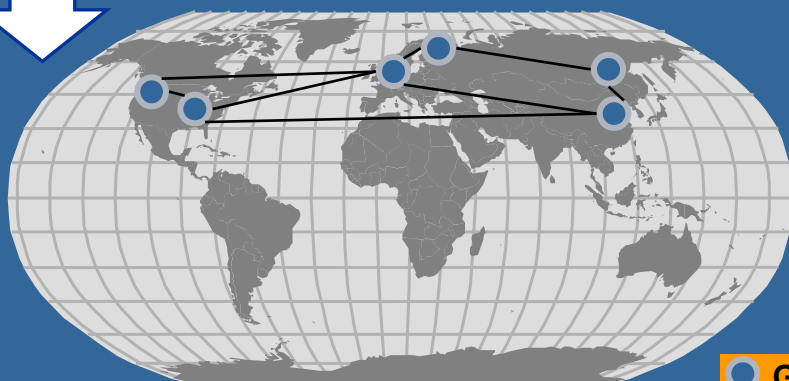


Local*

Lokální centra sdílených služeb

- Onsite dodávky pro lokální zákazníky s vysokou znalostí zákaznických potřeb a kulturních zvyklostí
- Dodávky specifických řešení

**Lokalita provádění služeb rozhodována dle
technických, zákonných, zákaznických potřeb nebo proveditelnosti služeb**



Global*

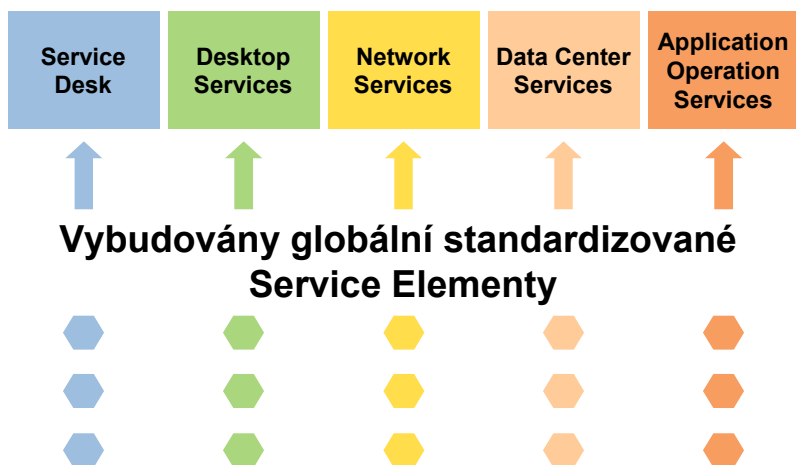
Globální centra sdílených služeb

- Standardní řešení, atraktivita nízkonákladových zemí, provozování automatizovaných, standardizovaných škálovatelných služeb
- Dodávky standardizovaných služeb, použití optimalizovaných nástrojů a procesů

*illustrative picture

Od standardních služeb ke specifickým IT řešením

IT Outsourcing Services



Variabilita - od selektivního k plnému IT outsourcingu

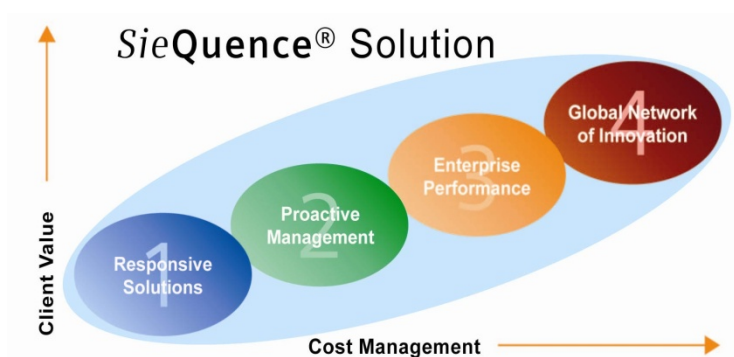
Integrované řešení – klíčová hodnota

Transparentnost a integrace

Standardní elementy služeb a specifická řešení



Integrované Outsourcing řešení



Všechno je to o KOMODITÁCH...

Z Wikipedie, volné encyclopedie

Komodita je cokoli po čem je poptávka, co je však dodáváno bez kvalitativní [diferenciace](#) napříč trhem. Je to produkt, který je stejný bez ohledu na to, kdo ho vyrábí, jako např. ropa, papír nebo mléko. [\[1\]](#)Jinými slovy, měď je měď, rýže je rýže. Naproti tomu sterea mají mnoho úrovní kvality. A čím lepší je stereo, tím více bude stát. Cena mědi je univerzální a fluktuuje ze dne na den na základě globální nabídky a poptávky. Jednou z charakteristik komoditního zboží je, že jeho cena je určována jako funkce jeho trhu jako celku.(.....)

[Komoditizace](#) nastává, když trh zboží nebo služeb přestává být diferencován napříč svou nabídkovou základnou, často díky rozšiřování [intelektuálního kapitálu](#) potřebného k jejich efektivnímu získání či vyprodukování. Tak se zboží, které dříve přinášelo prémiové [marže účastníkům trhu](#), stalo komoditami, jako např. [generické](#) léky a [silikonové čipy](#).

Změna paradigmatu

**Zákazník definuje
„co“ ...**

Posunout se směrem ke
standardům trhu pokud
jde o podmínky, definici
služeb a úroveň služeb

Popsat požadavky

Popis z pohledu obchodní
strategie



**Poskytovatel určuje
„jak“ ...**

Poskytovat služby za
tržních podmínek

Získat volnost
implementovat
nákladově
nejefektivnější řešení za
standardních tržních
podmínek

Popsat řešení

Před (Desktop)

IT Service Desk

IT Procurement

Onsite Incident Management

IMAC-D

Client Configuration Management

User Environment Management

Asset Management

SW-Distribution

SW Packaging and Scripting

Server Based Computing

Active Directory

eMail

HW Validation

Account-, Group- and Share Mgmt.

Output Management

HW Licenses

Po (EUC)

Desktops

Laptops

Special Workplaces

Network Printers

Portable Network Devices

IT Service Desk

Proces benchmarkingu

Vztah mezi Prověřením cen a Benchmarkingem

1

Prověření cen za smluvní rok:

Na základě **písemného požadavku zákazníka** Strany přezkoumají **Poplatky** za **všechny nebo vyhrazené Komoditní služby**.

Pokud není dosaženo dohody:

2

Zákazník je oprávněn:

požadovat **externí benchmarking**

Základní kameny Benchmarkingu

Ne častěji než **jednou za smluvní rok**

Benchmarking bude vůči srovnatelným službám na **trhu**

Připomínky obou stran **do... dnů** po dodání předběžné zprávy

Finální zpráva a posouzení, které připomínky jsou **aplikovatelné**

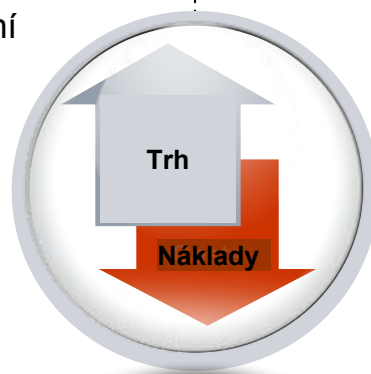
Finální zpráva je **závazná** pro **obě strany**

Poplatky mají být přizpůsobeny pouze **nižší** referenční ceně

Hlavní principy

Zjednodušení

- Přenášení působnosti a požadavků na úroveň trhu
- Snižování komplexity - zejména služeb, úrovně služeb a oceňování
- Umožnit zjednodušený a zároveň efektivní management stávajících služeb
- Omezit počet úrovně služeb a možností



Konsolidace

- Jedna globální struktura řízení
- Centralizovaný globální vzdálený management
- Globální služby (tj. datová centra, service desky pro všechny uživatele a všechny služby)

Optimalizace

- Globální nástroje a procesy
- Globální nakupování / globální kontrakty hardwarových a softwarových produktů
- Flexibilní páteřní síť pro snadný přesun pracovních úkolů / objemů (tj. virtualizované služby)

Děkujeme za pozornost!