IT-PALVELUIDEN ULKOISTAJAN OPAS

OMIN VOIMIN VAI KUMPPANIN KANSSA – TARINA MENNEESTÄ MAAILMASTA

Teollistumisen myötä yrityksille syntyi mahdollisuus ostaa tuotteita markkinoilta tehokkaasti omaan käyttöön ilman, että ne itse valmistivat niitä. Tehdas tuotti samanlaisia tuotteita melko lailla työntekijästä riippumatta ja ostaja sai tasaisempaa laatua.

Autoteollisuus on kehittynyt Nicolas-Joseph Cugnotin rakentamasta höyrykäyttöisestä kolmipyörästä nykytilaansa, jossa kumppaniverkoston, brändin ja logistiikan hallinta ovat keskeisiä liiketoimintaprosesseja. Tämä on tyypillinen esimerkki työnjaosta jälkiteollisessa maailmassa.

Autoteollisuuden alkuaikoina vain muutamalta pioneerilta, kuten esimerkiksi Karl Benziltä, löytyi ymmärrystä autojen tekniikasta ja osaamista kehittää sen pohjalta myytäviä tuotteita. Mannheimissa vuonna 1885 valmistuneen ensimmäisen Motorwagenin jälkeen autoteollisuus alkoi kuitenkin kehittyä voimakkaasti. Henry Fordin tartuttua tilaisuuteen autoja ryhdyttiin valmistamaan liukuhihnalta nopeasti ja kustannustehokkaasti. Uusi liikkumismuoto oli nyt koko kansan ulottuvilla. Omin voimin vai kumppanin kanssa – tarina menneestä maailmasta Henry Fordin aikaisista, runsaasti työvoimaa vaativista liukuhihnatehtaista on siirrytty puhtaaseen palvelumalliin. Automerkki itse ei enää aina valmista autoja vaan lähinnä hallinnoi ja kehittää brändejään. Varsinainen valmistusprosessi on jaettu kumppaniverkoston kesken. Esimerkkinä tästä on uudenkaupungin autotehdas, joka valmistaa tällä hetkellä alihankintana Mercedes-Benz A-sarjaa.

Kuten autoteollisuus, myös tietotekniikkapalvelut teollistuivat ja tuotteistuivat. Yritysten uudet liiketoimintamallit edellyttivät, että myös tietotekniikan piti pyöriä ympäri vuorokauden – vuoden jokaisena päivänä. Teknologioiden ja integraatioiden kirjon kasvaessa moninkertaiseksi, tekniikasta tuli paitsi tärkeämpää myös vaikeampaa.

Yrityksille koko teknologiakirjon osaaminen, ympärivuorokautinen päivystys, osaajien rekrytointi ja hallintaprosessien automatisointi vaati enemmän kuin mihin niiden resurssit riittivät. Jos aikaisemmin yrityksen ei kannattanut valmistaa omia laitteita, kehityksen myötä sen ei myöskään kannattanut pitää tusinaa IT-erikoisosaajia kaiken varalta. Keskeiset hallintatoimet olivat markkinoilla valmiiksi tuotteistuneet helposti ja joustavasti ostettaviksi palveluiksi. Kehitys, joka autollisuudessa vei lähes 100 vuotta, vei ICT-alalla vain muutaman vuosikymmenen.

MISTÄ OIKEIN ON KYSYMYS?

Tuottavuusvaatimusten kiristyessä yritykset tutkivat jatkuvasti mahdollisuuksia tehostaa toimintaansa. ICT-kulut ovat luonnollisesti myös tarkastelun alla. Perinteinen malli, jossa yritys rakentaa talon sisälle kaiken tarvittavan osaamisen, on katoamassa. Samanaikaisesti kun koko teknologiakirjon hallitseminen kehittyy haastavammaksi, ICT-palvelut ovat yhä edullisempia ja paremmin tuotteistettuja.

Olemme laatineet tämän oppaan auttaaksemme suomalaisia yrityksiä ymmärtämään, mistä IT-ulkoistuksessa on kyse ja mitä jokaisen ulkoistusta harkitsevan tulisi tietää ennen päätöksen tekemistä.

Opas kertoo lyhyesti ja ytimekkäästi, miksei IT-palveluiden tuottaminen talon sisällä ole välttämättä enää nykymaailmassa kannattavaa. Korkealaatuisten IT-palveluiden tuottaminen liiketoiminnalle vaatii investointeja, teknologiaa, osaamista ja prosesseja, joita ei ole taloudellisesti kannattavaa toteuttaa ilman suurta volyymiä ja osaamista. Näiden palveluiden tuottaminen on Telian ydinliiketoimintaa.

Toisinaan asioista on syytä keskustella kasvotusten asiantuntijan kanssa. Varaa tällöin tapaaminen kanssamme. Yhteystietomme löytyvät esitteen viimeiseltä sivulta.

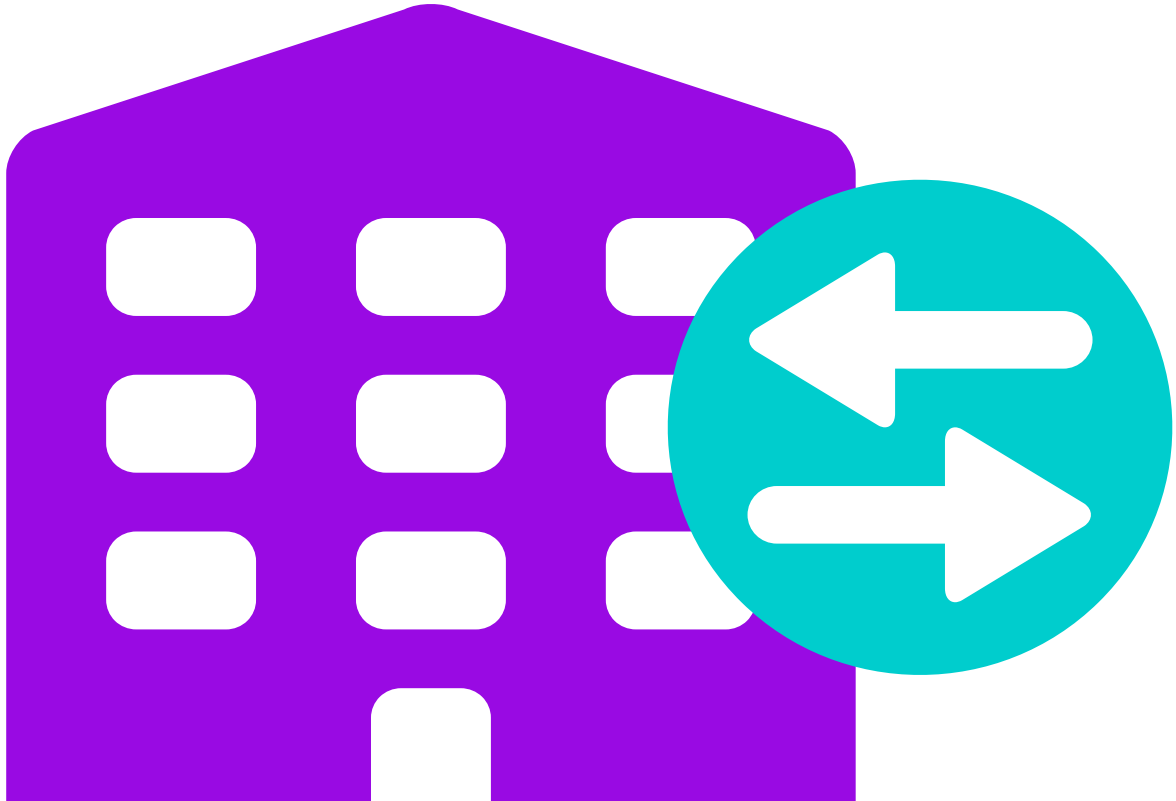


”

TEE SE ITSE EI AINA TOIMI.
ME VAPAUTAMME RESURSSISI JÄRKEVÄÄN KÄYTTÖÖN.

IT-ULKOISTUS VAPAUTTAA RESURSSISI JÄRKEVÄÄN KÄYTTÖÖN

IT-ulkoistuksesta puhuttaessa puhutaan ajattelutavan muutoksesta. Muutoksen ytimessä on oivallus siitä, että omien resurssien ja investointien sijaan yrityksen kannattaisi pikemminkin ostaa palvelu valmiiksi paketoituna. Tämä tarjoaa mahdollisuuden keskittyä omaan ydinliiketoimintaan ja sen kehittämiseen, kun IT:stä ja siihen liittyvistä yksityiskohdista ei tarvitse enää kantaa huolta. Esimerkiksi 24/7 palvelutasot tai valtionhallinnon VAHTI-vaatimukset täyttävän palvelinkeskuksen rakentaminen on suurenkin suomalaisen yrityksen ICT-resurssien järkevän käytön ulkopuolella.



KAHDEKSAN HYVÄÄ SYYTÄ PANOSTAA PALVELUIHIN!



1. PALVELUTASOT

Asiakkaat voivat valita kullekin järjestelmälleen omien liiketoimintavaatimustensa mukaiset palvelutasot.



2. ENNUSTETTAVUUS

Tuliko levyjärjestelmän huoltosopimuksen uusinta yllätyksenä? Kun asiakas hankkii ICT:n palveluna, ovat nämä toimittajan ongelmia – ei asiakkaan.



3. MITATTAVUUS JA RAPORTOINTI

Hyvin harva organisaatio kykenee itse tuottamaan palvelusta liiketoiminnan haluamat raportit esimerkiksi palvelutasoista.



4. AINA SAATAVILLA

IT-palvelut ovat saatavilla ympärivuorokautisesti myös loma-aikoina.



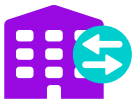
5. TAATTU KORJAUSAIKA

Asiakkaat saavat sitoumuksen siitä, kuinka nopeasti palvelu korjataan häiriötilanteessa. Tähän harva yritys pystyy omin resurssein.



6. OSAAMISTA TARPEEN MUKAAN

Ulkoistuskumppani tarjoaa yrityksellesi laajamittaista osaamista, jos yrityksesi tarvitsee uutta teknologiaa tai tiedossa on kehitysprojekti, johon tarvitaan erikoisosaamista.



7. ORGANISAATION JOUSTAVUUS

Ulkoistuspalvelut mahdollistavat sen, että organisaatio voi keskittyä ydinliiketoimintaansa ja sen kehittämiseen.



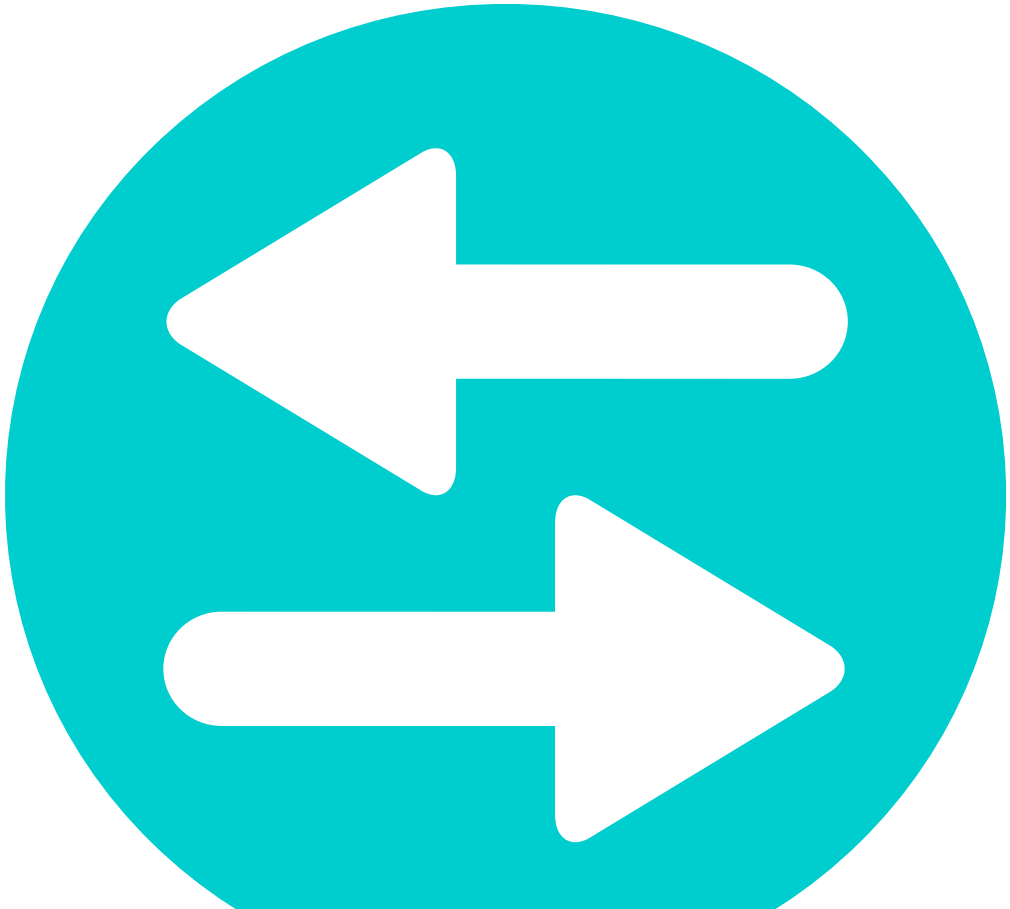
8. MUILTA OPPIMINEN

Ulkoistuskumppanilla on myös muita asiakkaita. Näin ollen se pystyy välittämään muilta asiakkailta hankittua osaamista ja kokemusta.

IT-ULKOISTUKSEN OSA-ALUEET

IT-ULKOISTUKSEN OSA-ALUEET

IT-ulkoistuksen kautta voidaan varmistaa, että yrityksen digitaaliset järjestelmät ovat aina saatavilla, niiden tietoturva on kunnossa ja ne kehittyvät hallitusti. Hyvin toimivat palvelut tarkoittavat vähäistä häiriöiden määrää ja toisaalta nopeita korjausaikoja. Kaikkea ei tarvitse ulkoistaa kerralla, vaan tarvittaessa ulkoistuksen osa-alueista voidaan etsiä yrityksellesi sopivanlaisia palvelukokonaisuuksia.



TYYPILLINEN ULKOISTUS SISÄLTÄÄ SEURAAVIA OSA-ALUEITA:



KONESALITILA

Konesalitila joka mahdollistaa sen, ettei asiakkaiden tarvitse investoida omiin konesaleihin vaan turvallista laitetilaa on saatavilla tarpeen mukaan.



HALLINTAPALVELUT

Käyttöjärjestelmien ja tietokantojen hallintapalvelut, jotka varmistavat järjestelmien saatavuuden, turvallisuuden ja hallinnan.



SOVELLUSPALVELUT

Sovelluspalvelut tai sovellusalustapalvelut varmistavat liiketoimintajärjestelmien käytettävyyden ja kehittymisen.



TIETOTURVA

Järjestelmien tietoturvan varmistaminen ja ylläpito.



TUKIPALVELUT

Toimiva ATK on jokaisen työntekijän oikeus. Tarjoamme työntekijöille tukipalvelua, josta mahdolliset IT-ongelmat saadaan ketterästi selvitettyä. Tarvittaessa tarjoamme myös lähitukea paikan päällä.



VERKKOYHTEYDET

Toimintavarmat 4G-mobiililiittymät liikkuvan työn tekemiseen ja muut yhteysratkaisut yrityksen yksilöllisten tarpeiden pohjalta rakennettuna.



TYÖASEMAPALVELUT JA TYÖN TUOTTAVUUDEN EDISTÄMINEN

Ulkoistuksen myötä voidaan tukea yrityksen työntekijöiden arkea toimittamalla tarvittavat laitteistot ja etätyön mahdollistavat ohjelmistot, kuten Microsoft Office 365.

IT-ulkoistuksen kautta on usein paljon mahdollisuuksia järkeistää toimintaa ja saavuttaa nopeitakin kustannussäästöjä konsolidoimalla, virtualisoimalla ja automatisoimalla palvelujen tuotantoa. Toimittajat pystyvät usein joustavasti tehostamaan palveluita useiden asiakkaiden välillä, hyödyntäen samaa konesalitilaa, tallennusjärjestelmiä ja asiantuntijoita. Tällöin asiakkaat saavat suoria kustannussäästöjä ja joustavuutta palveluihin.



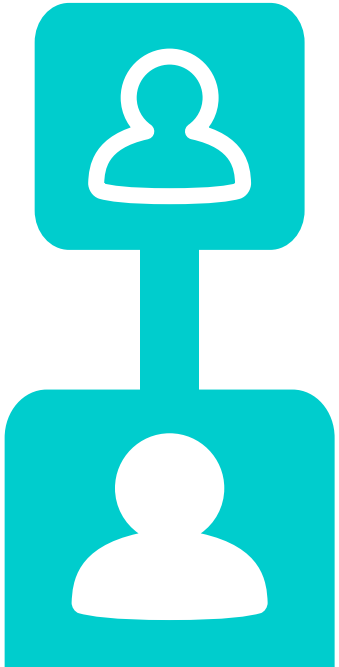
MONITOIMITTAJA-YMPÄRISTÖSTÄ SAATTAA SYNTYÄ SÄÄSTÖÄ

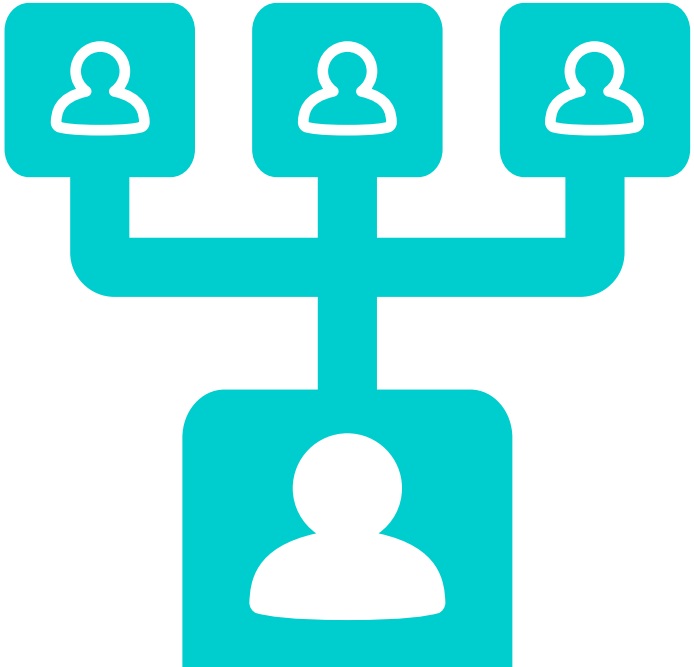
KAHDEN VAIHEILLA: MONITOIMITTAJAYMPÄRISTÖ VAI KESKITETTY RATKAISU?

Ulkoistuspalveluiden hankinta voidaan käytännössä toteuttaa kahdella tavalla. Yrityksen IT-ympäristö voidaan joko hajauttaa usean eri teknologiakumppanin hoidettavaksi tai vaihtoehtoisesti ulkoistaa keskitetysti yhden IT-kumppanin käsiin. Kaikkea ei tarvitse ulkoistaa kerrallaan, vaan ulkoistamisen voi toteuttaa myös pala kerrallaan.

Kysymys siitä, kannattaako yrityksen IT keskittää vai kilpailuttaa useamman palveluntarjoajan kesken on sama kuin kysyisi, kannattaako omakotitalo rakentaa perustuksia myöten itse vai ostaa tontille valmis talopaketti – parhaimmillaan vielä ammattimiehen pystyyn kasaamana.

Molemmissa vaihtoehdoissa on luonnollisesti omat hyvät ja huonot puolensa. Monitoimittajaympäristö vaatii sopimuksen solmivalta yritykseltä vahvaa osaamista sekä IT-hankinnoista että oston kohteena olevasta yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista. Avaimet käteen -mallissa taas vastuu on täysin toimittavalla osapuolella, mutta mahdollinen hintaetu saattaa olla pienempi.





KESKITETYSSÄ RATKAISUSSA VASTUU ON TOIMITTAJALLA

PLUSSAT

KOKONAISVASTUU TOIMITTAJALLA

Keskitetyssä ratkaisussa toimittaja kantaa kokonaisvastuun ulkoistuksesta.

HELPPO SOPIMUSHALLINTA

Keskittäminen merkitsee selkeää yhden sopimuksen mallia, jossa vastuut ja velvoitteet on määritelty ja rajattu selkeästi.

HINTAPURISTUS

Keskitettyä ratkaisua kilpailuttaessa kokemattomankin ostajan on mahdollista saada kumppaniehdokkaat joustamaan ja puristamaan tarjoukseen parhaan mahdollisen hinnan.

ENNUSTETTAVUUS

Kumppanuudelta odotetut hyödyt toteutuvat keskitetyssä ratkaisussa todennäköisemmin, kun toimittajan voi sitouttaa yhteiseen tavoitteeseen.



MIINUKSET

KOMPROMISSI

Kaikkien munien keskittäminen yhteen koriin voi olla kompromissi. Kaikilla osa-alueilla voi olla hyvä, muttei loistava.

TOIMITTAJARISKI

Yhden toimittajan varassa oleminen on myös riski tilanteessa, jossa toimittaja ajautuu esimerkiksi konkurssiin.

ISO SIIRTOPROJEKTI

Kun kaikki siirretään kerralla, ei puhuta enää päivän parin operaatiosta. Iso siirtoprojekti, jossa palvelut siirretään yhdelle toimittajalle, kysyy resursseja pitkäksi ajaksi.

SIIRTOSUMMAT

Keskitetystä ratkaisusta yhden palvelun siirto toiselle toimittajalle tai itselle voi olla paitsi hankalaa, myös kallista.

MENETYKSET

Kun koko IT siirtyy kerralla kumppanille, saattaa omasta talosta hävitä samalla arvokasta osaamista. Osaaminen on tällöin yhden toimittajan varassa.



RISKIENHALLINTA IT-ULKOISTUKSESSA – TARKISTUSLISTASI VARAUTUMISTA VARTEN

OIKEA KOKO

Oikean kumppanin valinta on kuin paritanssia. Se, mikä sujuu toisen kanssa vaivatta, voi toisen kanssa olla kompurointia. Riskiksi muodostuu tällöin joko se, että toimittaja ei yksinkertaisesti pysty toimittamaan (asiakas liian suuri) tai se ei priorisoi asiakastaan lainkaan (asiakas liian pieni). Asiakas saattaa olla toki merkittävä, muttei kuitenkaan ylitse muiden. Kysy rohkeasti toimittajakandidaatiltasi, mihin kategoriaan kuuluisit kokosi puolesta.

VAKAVARAISUUS

Kumppanin vakavaraisuuden on asiakkaan riskienhallinnan ja asiakkuuden jatkuvuuden kannalta oltava päivänselvä seikka. Pahimmassa tilanteessa asiakas jää tyhjän päälle.

KOKEMUS

Älä osta sikaa säkissä. Koskaan. Vaadi toimittajaltasi näyttöjä vastaavien palveluiden tuottamisesta. Varmista, että osaaminen on yrityksesi kannalta oikeissa asioissa. Vaadi näytöiltä tuoreutta – menneet ovat menneitä. Varmista, että kumppanillasi on riittävä osaaminen. Pyydä Riskienhallinta IT-ulkoistuksessa – tarkistuslistasi varautumista varten tarvittaessa toimittajan ehdottaman tiimin CV:t nähtäväksesi.

KÄYTETTÄVISSÄ 24/7

Kuten täydellisen kumppanin, toimittajasi tulisi olla aina käytettävissäsi. Sillä tulisi olla kyky toimittaa tarvittaessa liiketoimintavaatimusten mukaan ja jatkaa vianselvitystä myös virka-ajan ulkopuolella. Kysy, miten odottamattomat tilanteet hoidettaisiin. Ota selvää siitä, missä puhelimeen vastataan siihen soitettaessa. Onko se omistajan yöpöydällä vai kulkeeko vastuu aina ”auringon mukana”, kuten monissa suurissa yrityksissä? Toisinaan asioista on syytä keskustella kasvotusten asiantuntijan kanssa. Varaa tällöin tapaaminen kanssamme. Yhteystietomme löytyvät esitteen viimeiseltä sivulta.

REFERENSSIT

Suositukset kertovat enemmän kuin tuhat tuote-esitettä. Ole suosittelijoihin tarvittaessa yhteydessä.

MITEN PALVELUT TOIMITETAAN

Ketteryydessä on kyse toimittajan halusta venyä tarpeidesi mukaan — tarpeen tullen hyvinkin nopeasti. Varmista toimittajasi kyky kasvaa kanssasi ja venyä vaatimustesi mukaan.

RISKIENHALLINTA IT-ULKOISTUKSESSA – TARKISTUSLISTASI VARAUTUMISTA VARTEN

KETTERYYS

Vaadi potentiaalista toimittajaa näyttämään mallinsa palveluiden toimittamiseen. Mistä se tulee, miten ja millä kielellä.

TOIMIALUE / SIJAINTI

Varmista, missä kumppanisi ajatukset ovat oman tulevaisuutensa kannalta. Missä se haluaa olla viiden vuoden päästä? Kehittääkö yritys palveluita jatkossa? Säilyykö osaaminen? Onko liiketoimintasi tärkeä toimialue toimittajalle itselleen, vai vain osa isompaa portfoliota?

FOKUS

Liiketoiminta on tänä päivänä yhä globaalimpaa. Varmista, että toimittaja voi toimia siellä missä sinäkin. Sillä, onko toimittaja lokaali vai globaali pelaaja, on valtava merkitys liiketoimintasi kannalta.

ÄLÄ ALIARVIOI OMAA AJANKÄYTTÖÄSI

Vaikka toimittaja lupaisi mitä tahansa, käytännössä palveluiden käynnistämiseksi omalta organisaatioltasi vaaditaan yhtä paljon aikaa ja resursseja kuin toimittajaltakin.

MUUT PALVELUT

Erityisesti keskitetyissä yhden korin kaupoissa on otettava huomioon toimittajan kyky toimittaa myös muita, liiketoimintasi kannalta olennaisia palveluita. Varmista, että saat kerralla kokonaisratkaisun.

HENKILÖKEMIAT

Vaikka kaikki muu näyttäisi hyvältä, lopulta henkilökemiat ratkaisevat yllättävänkin paljon. Kahden samankaltaisen kulttuurin omaavan yrityksen on helpompi kulkea kaksikkain. Kyse on tällöin asiakasymmärryksestä: sinua kuunnellaan ja palvellaan paremmin.

EASY EXIT

Ennen allekirjoitusta kannattaa käydä läpi sopimuksen kirjaimet ja pieni pränttti. Varmista sopimusehdoista vähimmäisvolyymit, sopimuksen kesto ja vastuukysymyksiin liittyvät sakot. Varmista, että sopimus noudattaa alan yleisiä sopimusehtoja. Huonoon liikesuhteeseen ei pidä jäädä roikkumaan. Vaadi oikeus purkaa sopimus ilman kustannuksia, mikäli toimittaja ei pysty toimittamaan sovittua palvelua.

TÄYDELLISYYTTÄ EI OLE

Tavoittele parasta laatua – realistisin odotuksin.



TELIA INMICS-NEBULA

myynti@inmicsnebula.fi
www.inmicsnebula.fi