

מפת"ח • MethodA

מיקור חוץ Outsourcing

מצגת מנהלים



© כל הזכויות שמורות

www.methoda.com

בחירה באיכות
מתודה

❖ מיקור חוץ (Outsourcing) הוא התקשרות חוזית בין לקוח (ארגון\חברה\משרד) לבין ספק חיצוני (חב' מחשבים, בית תוכנה) לשם קבלת שירותי ניהול וביצוע, חלקיים או מלאים, של פעילויות מחשוב או פעילויות עסקיות של הארגון שיש בהן מרכיב מחשוב משמעותי.

Outsourcing סוגי

- ❖ שירותי ניהול וביצוע כוללים של כל המחשוב בארגון. לעתים, תוך העברת נכסים ועובדים מהלקוח לספק
- ❖ ניהול והפעלה של מתקן Facility Management
- ❖ תמיכה במשתמשי קצה - Outsourcing למחשוב האישי
- ❖ ניהול רשתות תקשורת
- ❖ מתן שירותים של לשכת שירות

סיבות ל- Outsourcing

1. מומחיות - הספק מביא איתו מומחיות בנושאים טכניים או יישומיים.
2. הקטנת סיכונים - הסתייעות בגורם חוץ עשויה להקטין את הסיכונים במעבר לטכנולוגיות ויישומים חדשים.
3. תקופת גישור (מעבר) - הספק מתפעל ומתחזק את המחשוב הקיים ומאפשר בכך לאנשי המחשוב של הארגון להתמקד במערכות חדשות.

סיבות ל- Outsourcing (המשך)

4. חסכון בעלויות - הספק יכול לתת שירותי מחשוב זולים יותר

5. פתרונות מימון - לספק יש "גב פיננסי" והוא יכול לחלק את ההוצאה למחשוב לאורך תקופה ארוכה

6. ניהול תהליכים בארגון כולו - הספק מביא איתו ניסיון וידע בתחום העסקי הנידון

סיבות ל- Outsourcing (המשך)

7. שליטה עסקית וניהולית – הפיכת המחשוב למרכז רווח והפסד נותנת להנהלה שליטה ניהולית ועסקית טובה יותר

8. התמקדות בלב העסק – (Core competence) הארגון מתמקד בשירות שהוא נותן ללקוחותיו ולא במחשוב

שורה תחתונה:

אם המחשוב הוא ב"לב העסק" - הימנע ממיקור חוץ.
אם לא, בחן את הנקודות הנ"ל.

כניסה – בקרה - יציאה

- ❖ כניסה - תהליך האפיון, ספירת הנכסים, תיחום המערכת, הכנת המפרט (RFP), ביצוע ההתקשרות
- ❖ בקרה שוטפת - הפרויקט עומד ביעדים שהוגדרו לו, הספק עומד בהתחייבותיו ומספק שירותים ברמות השירות ובעלויות שהתחייב
- ❖ יציאה - יכולת הארגון, טכנית, ניהולית וחוזית, לסיים את ההתקשרות בכל מועד ולעבור למתכונת אחרת (בבית או בחוץ)

Outsourcing - הפרדוקס ב

❖ מיקור-חוץ מחייב ניהול פנימי חזק של הארגון בתחומים

הבאים:

- התארגנות וכניסה להסכם
- בקרה מתמשכת של ההסכם
- היכולת לצאת ממנו בכל עת

❖ הפרדוקס:

- אם ההנהלה כל כך טובה אולי לא צריך מיקור חוץ
- אם ההנהלה חלשה, מי יפקח על הספק?

היבט ניהולי

- ❖ יכולת להגדיר מסמך ייזום ואפיון
- ❖ בניית עץ מערכת מלא ומסודר
- ❖ העברה לדיון ואישור בגורמים המתאימים בארגון
- ❖ ניהול מסודר של מחזור החיים
- ❖ יכולת לקיים בקרת איכות מתמדת של עץ המערכת ושל התהליך כולו

❖ העברה לגורם חוץ את כל "הערימה" של היישומים

❖ התמקדות בשירותים שיישומים אלה מספקים לארגון

ברמות השירות, זמני תגובה, נוחיות, זמינות ואמינות

הנתונים

❖ תיחום המערכות בין הספק לארגון

❖ מחויבות הספק לאסטרטגיה של הארגון ולהמשך פיתוח

המערכות

- ❖ העברת כל טכנולוגיות הארגון לגורם חוץ
- ❖ מחויבות הספק לטכנולוגיות חדישות וכלכליות יותר
- ❖ העברת הסכמים והתקשרויות קיימים
- ❖ איחוד/פיצול הטכנולוגיות למספר פרוייקטים של מיקור חוץ
- ❖ תמחור מעבר לטכנולוגיות חדישות, הוזלת השירותים, עלות תועלת לספק/לארגון

היבט עלות

- ❖ מעבר מעלויות ותשלומים לפי תשומות, לתשלומים בגין תפוקות - ניהול עסקי/כספי מלא
- ❖ הארגון משלם לפי "יחידות שירות" - תשלומים לפי תפוקות
- ❖ במקרה של שותפות מלאה (Co-sourcing) - רכיב העלות מהווה דו"ח הכנסות והוצאות שוטפות של "העסק המשותף".

❖ ייזום

- דגש על יעדים, מומחה יישום, עלות/תועלת, תע"ש

❖ אפיון

- מצב קיים
- הגדרת דרישות
- ניתוח חלופות וחקר ישימות

❖ בקשה להצעות – RFP

- מפרט - תנאי סף, ניסוחים ברורים מה נדרש מהספק לענות, סעיפים פתוחים/סגורים, שמירה על הקיים מול פיתוחים חדשים
- מפ"ל - משקלות, יחס עלות תועלת, תנאי סף
- תת שלב ההתקשרות בו נעשה שימוש בחוזה SLA

❖ עיצוב ובנייה

- הספק מעצב ובונה את המערכת כפי שהוגדר באפיון (במפרט) ובחזזה ההתקשרות
- הלקוח מפעיל פיקוח ובקרה שוטפים: שיקופים, אבטחת איכות וכו'.

❖ בדיקות מערכת

- כמו בכל פרוייקט פיתוח אחר - בדיקות פנימיות או ע"י קבלן

❖ התקנה והרצה

- כמו בכל פרויקט פיתוח

❖ תפעול ותחזוקה

- דרישה לתיקי תחזוקה עדכניים
- בקרה שוטפת שהספק מקפיד על בקרת שינויים וניהול תצורה
- תנאים ומדדים למהדורות/גרסאות חדשות
- רענון החוזה



הסכם שירות

SLA - Service Level Agreement

❖ הסכם מרכזי שנחתם בין הארגון לספק ובו מוגדר במדויק

מה כלול ב - Outsourcing:

- יישומים, לו"ז, תשלומים, נכסים, תנאים לפתיחת החוזה, תנאים לסיום וכו'.

❖ תפקיד מרכזי:

- להגדיר מחויבויות הדדיות בין הספק לארגון, מה כל אחד צריך לתת, מה חלקו של כל אחד בעסקה

❖ הסכם מלא הכולל גם נספח טכני הנלווה לו, הוא תיק המערכת כמוגדר להלן!

מתודה

