



16 критических ошибок,
которые делают предприниматели при
выборе поставщика услуг ИТ-аутсорсинга
(обслуживание компьютерной техники)



+ 7 (495) 241 24 49

Комплексное решение ИТ-задач для малого и среднего бизнеса | www.afforto.ru



Как вложить деньги с пользой и не остаться один на один с услугой, которая работает не так, как Вы ожидали

Памятка потребителю, или руководство по выбору честного, надежного и компетентного поставщика услуг ИТ-аутсорсинга.

Ваша компания рассматривает возможность заключения сервисного договора на комплексное ИТ-обслуживание компьютеров, серверов и оргтехники?

Вы примерно определились со списком компаний поставщиков ИТ-услуг и сравниваете предложенные варианты?

Вы хотите сократить расходы на ИТ обслуживание?

Вас смущает огромное количество тех параметров, которые нужно учитывать для сравнения, и вы затрудняетесь в том, каким способом и на основе каких принципов будете выбирать поставщика?

Если это так, то Вы находитесь в положении компании, которая готова потратить из своего бюджета много денег, не зная, что она получит взамен.

Не будьте жертвой начинающей компании ИТ-аутсорсера. Очень часто заключение договора не достигает поставленных изначально целей, не говоря уже о повышении эффективности работы вашей компании.



Почему?

Если Ваш бизнес зависит от стабильной работы ИТ-инфраструктуры (а разве бывает иначе?), и Вы осознаете потери из-за того, что ИТ-обслуживание не работает достаточно надежно, а обслуживание собственными силами не целесообразно, то это только вопрос времени, когда Вы столкнетесь с необходимостью принятия решения о заключении договора комплексного ИТ-аутсорсинга.

Риски такого решения достаточно высоки, и мы наблюдаем распространенную ситуацию, когда обслуживающая организация подбирается «как получится» и с первых же месяцев вы получаете:

- не квалифицированное и не оперативное решение инцидентов
риск потери важных данных
- плохо продуманную схему взаимодействия вашего персонала, и персонала обслуживающей компании
- оплачиваете «тренировки» специалистов аутсорсера за свой счет, и за счет простоя вашей компании.

Помочь Вам избежать неочевидных и очень дорогостоящих ловушек - вот причина, по которой мы написали данную книгу.

Уникальная информация, которая обобщена здесь, основана на ценном опыте тех Технологий ИТ сервис-менеджмента, которые действительно работают, знании истинной информации о проблемах, которые возникают в ходе работ по сервисным договорам и знании той политики, которую ведут системные интеграторы – поставщики услуг ИТ-аутсорсинга.



Итак, **16 ошибок и рисков**, в которых Вы должны давать себе отчет при рассмотрении вопроса о заключении договора ИТ-аутсорсинга.

Вы сильно рискуете, если...

Риск № 1

Отдаете подбор ИТ-компании на откуп вашему секретарю, помощнику или администратору. Уделяете мало внимание подбору компании.

Подбор поставщика ИТ-услуг для вашей компании, сродни подбору очень важного сотрудника. На данном «сотруднике» лежит важная функция – стабильная работа вашей ИТ-инфраструктуры. Скорее всего, это не тот вопрос, который нужно делегировать, лучше самостоятельно убедиться в том, что выбрана лучшая компания. Ведь с хорошим аутсорсером вы захотите работать долгие годы, а плохой вам и не нужен, не так ли?

Риск № 2

Сравниваете предложения исключительно на основании цены.

Рынок ИТ-услуг относится к рынкам с низким порогом вхождения в бизнес (низкие начальные капиталовложения), отсюда и большое количество новичков на рынке. Как правило, это вчерашние технари, работавшие сисадминами. А технари к сожалению плохо умеют считать деньги. Через некоторое время они заявят вам, что ваши запросы выше, чем они предполагали, необходимо пересмотреть цену, либо попросту не смогут выделить необходимые вам ресурсы для обслуживания.

Риск № 3

Не спрашиваете отзывы клиентов.

Любая даже самая маленькая ИТ-компания должна иметь хотя бы трёх довольных клиентов, которые подтвердят, что с ними можно иметь дело. Кстати, это также верно и относительно любых людей-партнёров.

Риск № 4

Диктуете аутсорсинговой компании правила игры, активно правите договор.

Если вас не устраивают типовые условия данной компании, лучше поищите другую, чем заставлять аутсорсера принимать ваши особые условия работы, особенно за те же деньги. Дело в том, что, скорее всего процессы аутсорсера, (даже если они и не оптимальны на ваш взгляд) настроены на работу именно таким образом.

Соответственно, индивидуальный подход должен привести к одному из трех вариантов:

- к существенному удорожанию услуг
- начнет рушить процессы аутсорсера (если он начинающий)
- ваши индивидуальные пожелания попросту не будут выполняться.

Риск № 5

Не спрашиваете о наличии Service Level Agreement.

Service Level Agreement – это соглашение об уровне обслуживания. Это соглашение между заказчиком и исполнителем, своего рода весы, которые взвешивают, что хотите вы, и что может исполнитель. И что не маловажно – за какие деньги вы об этом договорились.

Риск № 6

Не уточняете методику работы техподдержки, способы взаимодействия со службой Service Desk, способы подачи заявки на инцидент, заявки на изменение.

Согласно лучшим мировым практикам IT Service Management – (ITIL), у любого штатного или внештатного ИТ-отдела должна быть система управления потоком заявок. В такой системе, обращение пользователя никогда не потеряется, и гарантировано будет решено. Точка контакта между пользователями – служба Service Desk, её задача минимум принять заявку и зафиксировать её в системе, задача максимум – решить, либо передать далее по маршруту.

Если вам обещают, что вам дадут мобильный личного инженера, которому «для удобства» вы будете звонить напрямую, то это явный признак того, что компания просто не доросла до возможности организации единой службы Service Desk. Подумайте, что вы будете делать, если данный инженер уволится, заболит, будет ехать в метро, отключит или посадит мобильник, уйдёт в отпуск, да мало ли ещё что, люди есть люди.

Риск № 7 *Не спрашиваете о том, будет ли вашей компании назначен личный аккаунт-менеджер.*

Помимо службы Service Desk, где вами могут заниматься различные специалисты, рекомендуется выделять аккаунт-менеджера, это выделенный для вашей компании личный менеджер, который в курсе всех ваших дел, регулярно общается с руководством, следит за процессом обслуживания, постоянно контролирует качество обслуживания.

Риск № 8 *Не проверяете наличие Соглашения о конфиденциальности.*

Невозможно ограничить доступ ИТ-шников ко всей информации, которая хранится в вашей сети, поэтому лучше позаботиться об этих рисках заранее. Как правило, у уважающей клиента компании должен быть в договоре пункт о том, что вся информация строго конфиденциальна. Также, в связи с этим, стоит обратить внимание на репутацию компании и отзывы клиентов.

Риск № 9 *Рассматриваете предложения ИТ-аутсорсеров, основанные на информации полученной от вас в ходе телефонного звонка.*

Некоторые аутсорсеры делают коммерческие предложения по обслуживанию техники на основании информации, которая была получена от вас в ходе короткой беседы по телефону.

Составленное таким образом коммерческое предложение только на первый взгляд освобождает от лишней работы и вас и подрядчика.

На деле же, с большой вероятностью, в ходе первого же месяца аутсорсер назовет ваши ожидания завышенными, а функции, которые вы хотите от

него получить не входящими в договор. Обвинит он в этом, конечно же, вас, а на деле виноват в этом ленивый менеджер аутсорсера, который не удосужился приехать к вам, чтобы более полно выявить ваши потребности и провести экспресс-диагностику вашей системы.

Риск №10

Вы хотите в придачу к услугам ИТ-аутсорсинга еще и разработку сайта, продвижение своих сайтов в поисковых системах, наполнение сайта, рассылку и т.п.

Дело в том, что данные услуги относятся к категории web-маркетинга, а это даже не ниша в ИТ, а целая индустрия, которая корнями своими уходит в область маркетинга, а электронная почта и интернет являются тут скорее инструментами. Web-маркетингом занимаются отдельные люди и целые отделы, поэтому включать маркетинговое развитие в договор ИТ-Аутсорсинга нецелесообразно. Обычно это отдельный договор со всеми вытекающими отсюда последствиями.

Риск №11

Отдаете на аутсорсинг ИТ, при том, что ИТ – процесс, ваше стратегическое конкурентное преимущество.

Мы не рекомендуем отдавать на аутсорсинг ИТ, если ИТ ваше конкурентное преимущество, лучше покупать на рынке ИТ-аутсорсинг, как типовой процесс.-

Риск №12

Не запрашиваете типовые документы (договора, SLA).

Наличие этих документов, говорит о том, что у аутсорсера отработаны вопросы менеджмента и взаимодействия с клиентом.

Риск №13

Единственное что вы делаете, это запрашиваете типовые документы, и делаете выводы о пригодности компании исключительно после изучения текста договора.

Дело в том, что письменный договор между Исполнителем и Заказчиком это хорошо. Но помимо этого, как в любом контракте на бизнес-услугу кроме письменного заключается ещё и устное и молчаливое соглашения. Устное, это то множество нюансов, которые невозможно учесть в договоре, но которое озвучит вам менеджер при встрече.

Молчаливое – это то, что подразумевается (например, что инженеры будут всегда вежливы и опрятно одеты). А эти соглашения можно получить только в ходе встречи.

Риск №14 *Не узнаете каким софтом они управляют для управления потоком заявок.*

Служба Service Desk должна использовать для управления потоком заявок специализированное программное обеспечение. При большом потоке заявок Excel для этого использовать невозможно. Да и зачем вам сапожник без сапог.

Риск №15 *Не спрашиваете о наличии проактивной системы мониторинга.*

В любой сети, где больше, чем один сервер, очень полезно иметь перед глазами полную картину происходящего, и защиту, что бы предотвратить выход из строя серверов. Следить за каждым сервером в отдельности — достаточно сложная задача для администраторов. Для облегчения задачи наблюдения за серверным оборудованием применяются специализированные системы мониторинга. Поэтому, если вы выбираете аутсорсера очень важно спрашивать о наличии проактивной системы мониторинга для серверов, которая позволяет мгновенно видеть и реагировать на любые неполадки в Вашем серверном оборудовании.

Риск №16 *Не узнаете насчет подмены оборудования.*

Любое оборудование выходит из строя, часто ремонт оборудования занимает длительное время, особенно в случае ремонта в гарантийном сервисном центре.

Временная подмена неисправного оборудования обеспечивает бесперебойную работу Вашей ИТ инфраструктуры на протяжении всего календарного года. Поэтому, так важно что бы у аутсорсера была возможность предоставить оборудование для временной подмены.



Если Вы хотите быть абсолютно уверенными
в том, что принимаете правильное решение,
мы сделаем все, чтобы помочь Вам избежать
дорогостоящих ошибок.

То, что Вам необходимо затребовать у нас прямо сейчас, не откладывая, и без необходимости согласования расходов – это

**Бесплатный экспресс-аудит вашей
ИТ-инфраструктуры.**

Экспресс-аудит выполняется за счет внутренних ресурсов нашей компании, без каких бы то ни было обязательств с Вашей стороны.

Поскольку экспресс-аудит выполняется бесплатно, нашими внутренними ресурсами, время его выполнения оговаривается дополнительно, с учетом приоритетов тех компаний-клиентов, с кем уже достигнуто соглашение о проведении такого аудита.

Для заказа бесплатного экспресс-аудита достаточно позвонить по телефо-ну (495) 241 24 49 или написать на e-mail info@afforto.ru.

Звоните и заказывайте бесплатный аудит!