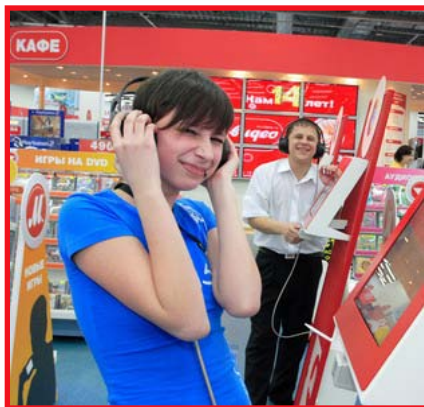




Аутсорсинг в М.Видео. Живой аутсорсинг – отношения с поставщиком



- Работаем с 1993 года
- 77 городов
- 196 гипермаркетов
- Общая площадь > 500 тыс. м2
- 20 000 наименований продукции
- Акции на РТС и ММВБ (тикер: MVID)



The infographic is enclosed in a red double-line border and features several key elements:

- Top Left:** M.Video logo with the website address mvideo.ru and the contact information: "Служба информации (495) 777-777-5".
- Top Right:** A large red oval containing the word "БОНУС" in white, flanked by two gold coins with the number "1" and the word "рубли" (rubles).
- Middle Left:** A red circle with the text "№1 для вас" (No. 1 for you).
- Middle Right:** A red oval with the text "ПОДАРОЧНЫЕ КАРТЫ" (Gift Cards) and an illustration of various gift cards and wrapped presents.
- Bottom Left:** Two red buttons with white text: "ПОМОЩЬ" (Help) and "ОБ УСЛУГЕ" (About the service).
- Bottom Right:** A large red oval with the text "ПЛАТЕЖИ ЗА УСЛУГИ" (Payments for services) and a list of services: "СОТОВАЯ СВЯЗЬ / ИНТЕРНЕТ И IP-ТЕЛЕФОНИЯ / ЖКХ / ТЕЛЕВИДЕНИЕ" (Mobile communication / Internet and IP-telephony / Utilities / Television).

Люди

- Проблемы с квалификацией персонала
- Отпуска, болезни, декреты...
- Как удержать специалистов?

Явное понимание рисков

- простой бизнеса в связи с простым ИТ
- нет экспертных навыков для решения части вопросов

Управление знаниями

- времени на документирование нет
- часть процессов эксплуатации не формализована

Цена вопроса

- служба эксплуатации все дороже и дороже ☹️



Опыт

- положительный опыт обслуживания вычислительных комплексов сторонними организациями

Примеры

- примеры действующих аутсорсинговых проектов

Экономия

- по предварительным оценкам – дешевле собственной службы эксплуатации



- «Проектный аутсорсинг» - разработка и внедрение логики информационных систем (SAP, Siebel)
- Аутсорсинг обслуживания информационных систем (SAP, Siebel), включая бизнес-логику.
- Аутсорсинг обслуживания служебного ПО (интеграционные шины – Oracle Data Integration и т.п.).
- Аутсорсинг обслуживания рабочих мест



Мвидео:

- Создание «комитета» по аутсорсингу
- Определение концепции аутсорсинга
- Распределение зон ответственности по эксплуатации
- Разработка требований к SLA
- Определение критериев оценки поставщика

Поставщик:

- Опыт сотрудничества с Мвидео
- Опыт аналогичных проектов.
- Проработанное предложение с SLA
- Наличие методики постановки на аутсорсинг
- Наличие центра поддержки аутсорсинговых проектов

Эволюция партнера:

2005 год:

Джет осуществляет поставки оборудования и сервиса в М.видео.

- 2006 год:

пятилетний контракт на администрирование SAP.

- 2008 год:

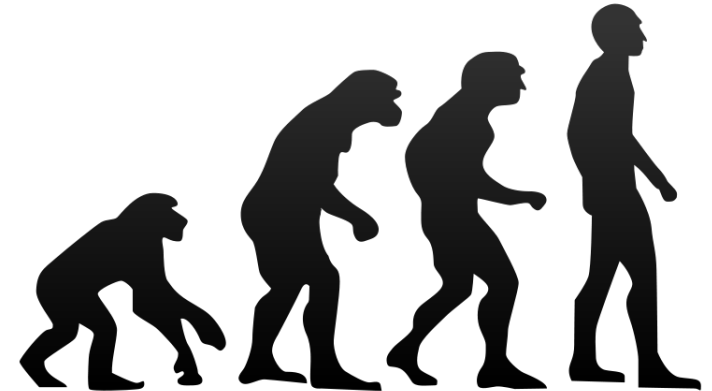
трехлетний контракт на поддержку, администрирование и мониторинг SAP.

- 2008 год:

- трехлетний контракт на поддержку, администрирование и мониторинг Siebel, включая бизнес-логику.

- 2010 год:

контракт на поддержку, администрирование ODI (ОС, СУБД)



«Правильная приемка» на обслуживание дополнительных модулей SAP/Siebel

- выявляется множество ошибок и непроработанных моментов
- средний срок приемки – 3 месяца
- приятно подписывать акт сдачи в эксплуатацию

Единая точка входа для всей системы целиком

- добавляется модуль – поставщик берет его на аутсорсинг по SLA системы
- инфраструктура для модуля – головная боль поставщика

Ведение трендов загрузки мощностей

- поставщик заинтересован в том, чтобы система не “захлебнулась в будущем”
- выдача рекомендаций по развитию и оптимизации

Промышленная система мониторинга

- инструмент поставщика для выполнения SLA
- 24x7x365
- полезно узнать, какие процессы и как правильно идут

- Наняты проектировщики на модернизацию Oracle Data Integration (ODI)
- Система внедрена и сдана в эксплуатацию подразделению М.видео согласно методике испытаний
- Увеличение критичности → система передается на аутсорсинг
- Поставщик: нужен аудит
- По результатам аудита поставщика исправлен ряд серьезных ошибок в системе, скорректирована (и частично создана) эксплуатационная документация для обеспечения SLA
- Система принята в эксплуатацию.
- Сейчас SLA исполняется



Параметр	М.видео	Поставщик
Время простоя < 30 мин		
Штрафы за простой		
Технологическое окно		
Гибкость санкций	Итоговое решение принимается рабочей группой	
Отчетность и контроль		



М.видео:

- Бизнес-риски на поставщика

+

- Зачем поставщику тогда вообще работать?

Поставщик:

- Прибыль от контракта и прибыль М.видео несопоставимы

- Уменьшить размер штрафов в SLA

=



Инструмент
контроля

Тонус

Практический вывод:

Ежемесячная коррекция оплаты

- как в плюс, так и в минус
- решение принимается рабочей группой
- четкие KPI для возможности “формальной” оценки поставщика

- Количество запросов по ИТ-инфраструктуре (кроме рабочих мест): > 700 в месяц
- Информационных систем на обслуживании: 3 - SAP, Siebel, Oracle Data Integration (ODI)
- Оборудования и серверного ПО на обслуживании: > 150 единиц
- Предоставление доступа к системе мониторинга и удаленного управления
- Организовано 2 независимых канала для проведения работ



MM/SD	- Логистика и сбыт
LE-TR	- Управление транспортировкой
FI	- Бухгалтерский учет, финансовый учет
FI-AA	- Основные средства
FI-SL	- Налоговый учет
CO	- Контроллинг, управленческий учет
RE-FX	- Управление недвижимостью
HR-PA	- кадровое администрирование
HR-PY	- расчет зарплаты
HR-OM	- орг. менеджмент
HR-PT	- управление рабочим временем
FI-TV	- управление командировками
E-recruiting	- подбор персонала
Portal	- ESS, MSS сервис сотрудника, сервис менеджера
DFS (не модуль САП)	- документа оборот, не коммерческие закупки/платежи
SAP BI	- отчетность по MM/SD, HR, коммерческие отчеты
SAP BI BCS	- МСФО отчетность, консолидация
SAP BI-IP	- бюджетирование
Solution Manager	-инструмент контроля интерфейсов, центральное ведение
пользователей и установка обновлений	
SAP PI	- интеграционная платформа

Нужно ли развивать свои компетенции по эксплуатации ИТ-инфраструктуры?

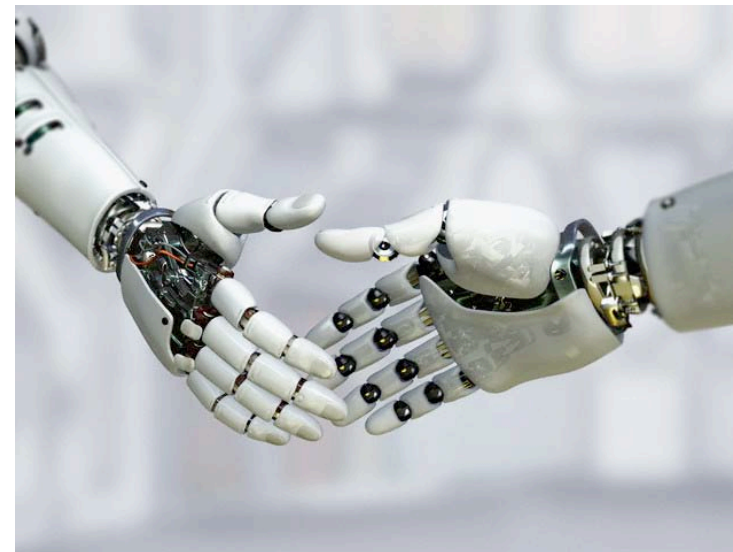
→ **НЕТ**

Поставщик дешевле в 1,5 раза

При увеличении оборота в 5 раз штат ИТ специалистов увеличился лишь на 8%

Будем ли развивать отношения дальше в аутсорсинговом ключе?

ДА!





Спасибо за внимание!



Веселов Игорь
Операционный директор по ИТ
it@Mvideo.Ru