

הכינוס הלאומי ה-13 של האיגוד הישראלי לאיכות

## ייעול עלויות IT

אהרן שבי, משנה למנכ"ל, מתודה מחשבים בע"מ



© כל הזכויות שמורות

[www.methoda.com](http://www.methoda.com)



- ❖ הפחתת עלות של מוצר/שירות
- ❖ העלאת תפוקה, ללא הגדלת עלות
- ❖ העלאת רמת שירות, ללא הגדלת עלות

**וכמובן, שילוב בין כל הדרכים לעיל**

- ❖ כוח אדם – עלות, היקף שעות יצרניות, הספק (מיומנות)
- ❖ טכנולוגיה/מוצרים – עלות רכישה, עלות תחזוקת יצרן
- ❖ מערכות מידע – פיתוח עצמי או חבילה, רמת התאמת המערכות, אינטגרציה בין המערכות, גיל המערכות,
- ❖ רמת שירות – חלון שירות, זמינות מערכת, משך זמן הרמת שפופרת, שיעור מענה בשיחה ראשונה
- ❖ תהליכי עבודה – מתודולוגיה, מדדים, כלים לניהול, פרואקטיביות,...

**האם חייבים להתפשר על איכות לצורך הפחתת עלות?**

# Do your best and outsource the rest

❖ אלו נושאים כדאי להוציא למיקור חוץ? באלו תחומים יש לספק יתרון?

❖ תחומים אופייניים ומוצלחים להוצאה למיקור חוץ

- חדר מחשב (Data Center) ו-DRP,
- מרכז שירות וטכנאים,
- ניהול פלטים,
- תשתיות (סיסטם, אחסון, תקשורת, א"מ, DBA)
- אפליקציות "סטנדרטיות" כגון שכר, CRM, Exchange

**מיקור חוץ אינו קומודיטי והוא דורש התאמה לצורכי הלקוח**

# שלבי התפתחות מיקור חוץ

❖ גולגולות

❖ שירות מנהל

❖ מיקור חוץ לפי תפוקות ו- SLA

❖ ענן

# שלבי התפתחות מיקור חוץ (המשך)

מרכיב	גולגולות	שירות מנוהל	מיקור חוץ לפי תפוקות ו- SLA	ענן
אחריות מקצועית	לקוח	ספק	ספק	ספק
אחריות עסקית	לקוח	לקוח	ספק	ספק
פוטנציאל חיסכון	אין	קטן	בינוני	גדול
פוטנציאל שיפור שירות	תלוי בעובד	קטן	בינוני	גדול
סיכונים	לא קיימים	נמוכים	בינוניים	בינוניים/ גדולים

**אפשר להשיג תועלות בצד הפחתת סיכונים!**

# היקף שוק מיקור החוץ בישראל בשנת 2015

היקף (M\$)	שירות
460	מיקור חוץ (מנוהל/ לפי תפוקות)
330	גולגולות
255	ענן
1,045M\$	סה"כ מיקור חוץ

מקור: STKI

# מקורות חיסכון ותועלות פוטנציאליות בענן

- ❖ חיסכון בעלויות רכישת ותחזוקת ציוד חומרה, עלויות חשמל ומקום, המרה מ-Capex ל-Opex
  - ❖ חיסכון בעלויות תוכנה
  - ❖ חיסכון בעלויות כ"א לתחזוקה ותפעול מערכות תשתית
  - ❖ אין צורך בתכנון וניסוי מנגנונים להתאוששות מאסון (DRP)
  - ❖ גמישות בשימוש במשאבים: מגדירים דרישות חומרה לצרכים נוכחיים, מקבלים משאבים נוספים בעת הצורך ובאופן מידי, אין צורך בתכנון קיבולת
  - ❖ גישה למערכות ללא תלות במיקום וביחידת קצה
  - ❖ גמישות בבחירת תשתיות תוכנה
  - ❖ יכולת גידול (Scalability)
- תשלום לפי שימוש, גמישות, TTM, שיתוף משאבים**



- ❖ תלות בספק חיצוני, צורך לתאם שינויים
- ❖ זחילת עלויות, במיוחד בעקבות שינויים תדירים בארגונים דינמיים
- ❖ שחיקה באיכות השירות, בעקבות אי הקפדה על ניהול הספק ו/או מחיר הפסד לספק
- ❖ קושי להיפרד, בעיקר בענן ציבורי

## מרכזי שירות (Help Desk)

- ❖ ארגונים רבים הוציאו את הפעילות למיקור חוץ, אך קיים פוטנציאל רב נוסף.
- ❖ חיסכון כספי אופייני 15%-20%, לרבות שיפור השירות!
- ❖ החיסכון מושג הודות ל: שירות סטנדרטי, מתודולוגיה סדורה, שיתוף משאבים בין לקוחות, יתרון לגודל,

ניהול פלט ארגוני (הדפסות, צילומים, סריקות, פקסים)

❖ שכיח בצילומים, פחות בהדפסות לפי פעימה, קיים פוטנציאל ייעול גבוה במיקור חוץ הכולל מרכזי הדפסה, הדפסה מאובטחת ובקרה

❖ חיסכון של כ- 40% במיקור חוץ, לרבות שיפור השירות!

❖ החיסכון מושג בזכות: שירות סטנדרטי, יתרון לגודל, תחרות גבוהה, ניהול הטונר ע"י הספק, ניהול ובקרה שמפחית גם את כמות הפעימות (ולא רק את מחיר הפעימה), הפחתת הדפסות צבע, ...

## ❖ וירטואליזציה

- המשך טבעי לקונסולידציה של שרתים
- בסיס להתייעלות Data Center ו- DR
- מקסום שימושיות בחומרת שרתים, למשל שרת פיסי שביום מארח שרתי פיתוח ובדיקות מתפנה בלילה לאצווה וגיבוי

## ❖ רישוי תוכנה

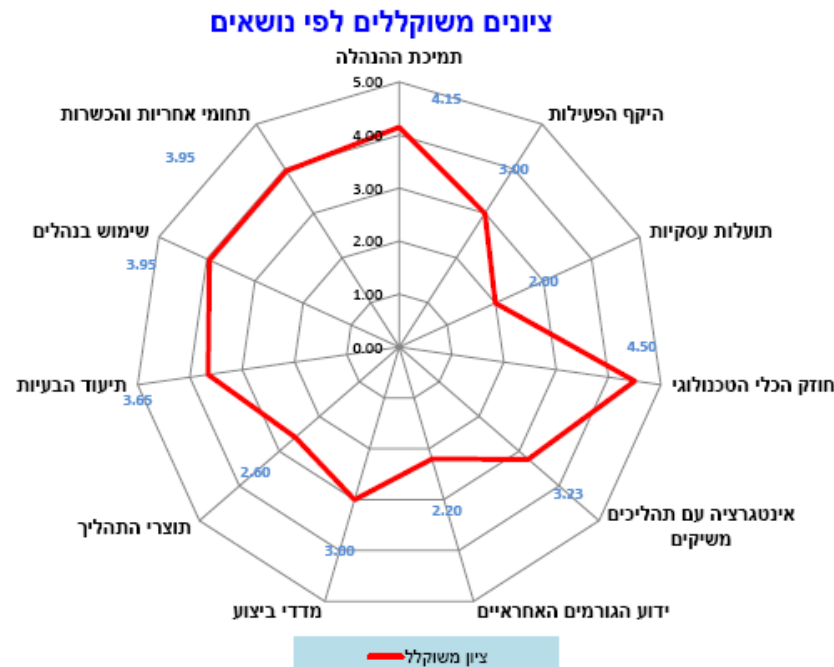
- בחירת הסכם רישוי נכון מול יצרני תוכנה מרכזיים
- שילוב פתרונות Open
- ניהול תוכנות רישוי על בסיס בקרת שימושיות

## ❖ שו"ב ואוטומציה

- אורקסטרציה כבסיס לפעילות שוטפת בענן
- מעבר לפעילות פרו-אקטיבית

## ❖ הערכה לתהליכי תפעול (Assessment)

- זיהוי פערים למול נהגים מיטביים (Best Practices)
- תכנית לסגירת פערים בחתך תהליך (Process), כלים (Product) ואנשים (People).
- דוגמה להערכה לתהליך ניהול בעיות



## עשה ואל תעשה במיקור חוץ

- ❖ לבחון מראש את הכדאיות – לאתר תחום מתאים להוצאה למיקור חוץ, להעריך צפי חיסכון, לזהות סיכונים ודרכי נטרול, לבחור מודל מיקור חוץ מתאים
- ❖ להגדיר היטב את הבקשה להצעה (בל"מ) – תכולת עבודה מדויקת (SOW), רמת שירות (SLA) ופיצוי (מוסכם), מנגנוני ניהול, אופן היפרדות, הוספה/גריעה, מנגנון שו"שים
- ❖ לנהל את הפעילות השוטפת של הספק – לשמור על מומחיות פנימית, לדרוש שקיפות ודיווחים תקופתיים, להתייחס בכובד ראש לעמידה ברמת השירות (SLA)

# מתודה

