



**ASSOCIATION OF EUROPEAN BUSINESSES
IN THE RUSSIAN FEDERATION**

**Round Table organized by the AEB IT-Telecom
Committee**

**“Optimization of the Business Processes. Outsourcing in
Russia: to Be or not to Be?”**

December 10, 2010
AEB Premises, Moscow

User is the King

Outsourcing

Peter Lindberg
Tieto Russia

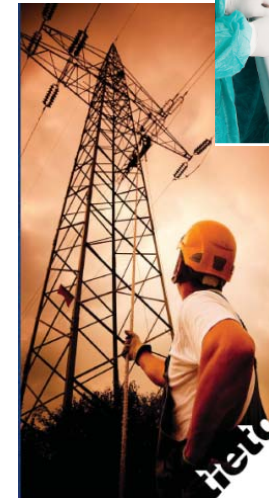
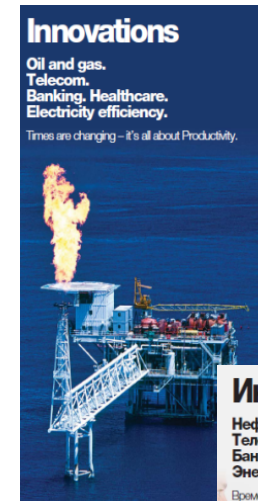
tieto

Content

- Tieto in Russia
- IT Market trends
- Drivers
- Trends
- Why not outsource?
- How to do it right?
- Example process
- Case stories

Tieto in Russia

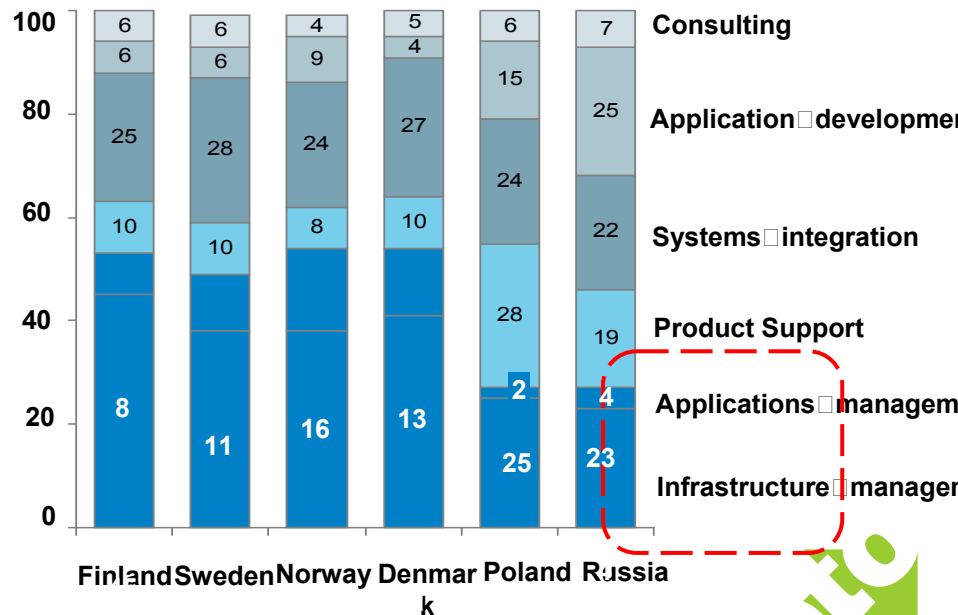
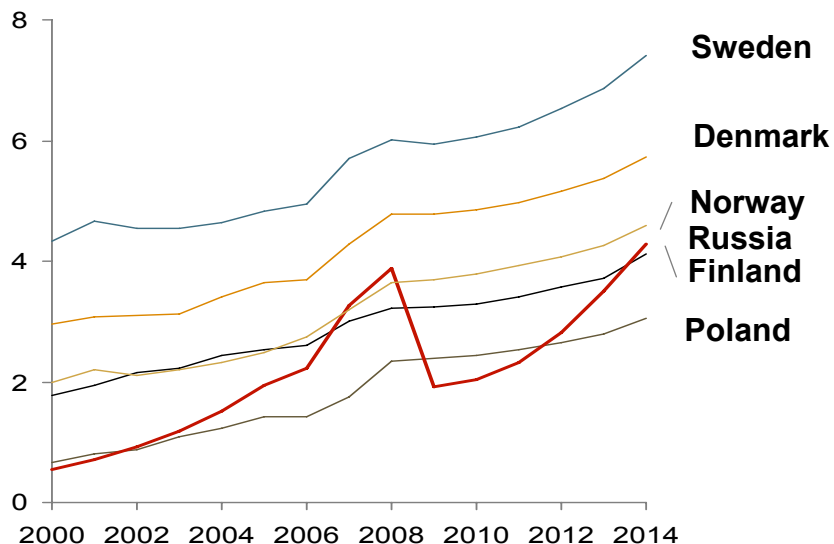
- Operations for 20 years, first office 1998
- 250 employees (incl. Belarus delivery centre)
 - 400 full time employees through subcontractors
- 30+ Russian and international customers
- Offices in Moscow and in St. Petersburg
 - Data centres in Moscow and St. Petersburg
- Russia a strategic growth market for Tieto
 - Heavy organic growth
 - Focus on outsourcing to speed growth
 - New offices and data centres
 - ➔Core infrastructure and cloud services available
 - Key industry offerings localized



Russian IT services market

- Expected CAGR for IT services 17% in 2010–2012
 - 29% CAGR for continuous services
- Market is still quite immature – share of IT services below 20% of overall IT spending
 - High volatility (50% drop in 2009) – largely due to low share of stable continuous services
- High volatility largely due to low share of stable continuous services
- Government and telecommunications are largest sectors

IT services market size
(B EUR)

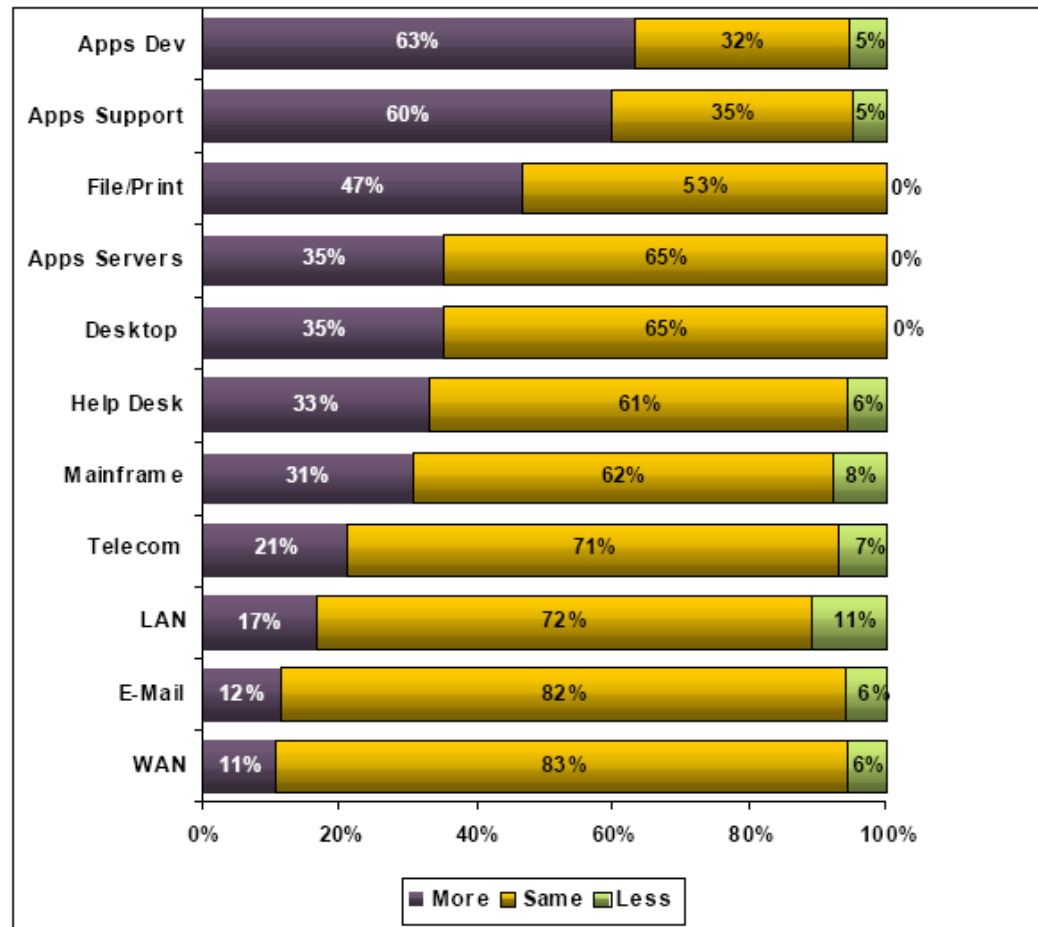


Drivers

- To save 15% - 50% in IT costs
- Focus on core business
- To free the capital, lighten the cost structure
- Improve performance (tight SLA's, latest technology and wide skill pools)
- To improve agility
- To support a growth plan
- To share the risks
- To clean out problematic & costly functions
- Turn to green & support sustainability
- Run latest technologies without investments

Trends: What to outsource?

Figure 7. Plans for Change in Outsourcing Levels Next Year



Source: Gartner IT Key Metrics Data 2009

Why not outsource?

- 50 % of organizations that have outsourced regret in going for their Outsourcing Arrangement
- 90 % of these regrets are due to bad Contracts
- 90 % of bad contracts are due to bad Request For Proposals (RFP)
- 90 % of bad Request for Proposals are due to bad Sourcing Strategies
- Stated in more positive way, 50 % of organizations who have outsourced are gaining business benefits through outsourcing

Source: *Gartner*

Doubts from Russian enterprises

- How can we control it?
- I will lose my personal power
- I can't trust vital information on external companies
- We have special arrangements with our subcontractors
- We want to see more success stories in Russia
- We lack the competence inside our company



How to do it right?

Do your homework, outsourcing problems is expensive

Create a strategy

- Deep understanding of assets
- Map potential benefits; where outsourcing makes sense.

High quality bidding process

- Use professionals, dedicate time and personnel to prepare RFP
- Potentially one year effort

Positive drive to agree on a model where both sides meet their goals.

Important:

- Measurable strategic targets agreed in the contract
- Joint-mechanism to measure, manage and maintain strategic targets
- Benchmarking and audit clause as one strategic relationship management tool
- Innovation clause, i.e. what kind of innovational services / development is expected from the vendor during the contract period?



Example process

- Internal discussions and decision ??
- Creating a strategy and rfp 6 – 12mths
- Open dataroom, letters of intent 1mth
- Selected vendors start DD 3mths
 - Legal, HR, Finance, Business
- Negotiations & offers 3 – 12mths
 - Often with further DDs
- Selected vendor starts transition project 6 – 12mths
- Outsourcing starts offering benefits by lowered costs and increased quality and flexibility



Customer case – Telecom Italia

Application & Operations Management – outtasking/outourcing

Customer issue

- Cost level too high due to inefficient organisation preventing efficiency gains through economies of scale.
- High management costs for supplier management
- Several applications with different SLAs and no coordination between them

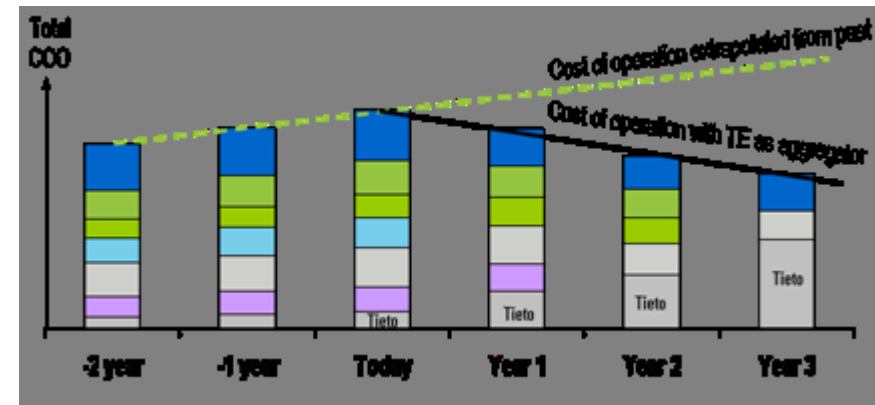
Tieto solution

- Vendor consolidation with Tieto as SPOC
- Management of core processes by a more centralised and efficient organisation
- KPIs aggregated in 66 SLAs
- Service level guarantee - contractually committed efficiencies

Customer benefit

- Substantial reduction of COO
 - Smaller more efficient organisation
 - Reduction of supplier management cost
 - Reduction of cost for remaining suppliers

How value is created



■ Rationalization	-25%
■ Remove sub suppliers	-10%
■ Lower cost base staff	-5%
■ Renegotiate contracts	-8%



Experience in outsourcing & joint ventures

Over 500 successful cases and several public recognitions as no. 1 outsourcing service provider in Northern Europe.

2002

Ericsson Global, 860 FTE Outsourcing
Nokia Networks Global, 320 FTE Outsourcing

ERICSSON



2003

Ki Consulting Sweden, 770 FTE Outsourcing
Nokia Global, 100 FTE Outsourcing



2004

S.E.S.A Germany, 680 FTE Outsourcing / Acquisition
Tietollmarinen with Finnish pension insurance company Ilmarinen



2005

UPM Kymmene and StoraEnso: Extensive contracts
IT Alise Latvia, 200 FTE Acquisition / Outsourcing
TeliaSonera, Finland 101 FTE Outsourcing



2006

RTS Network, Poland, 110 FTE Outsourcing
Siemens Communications Global, 250 FTE Outsourcing
Telenor Business Consulting, Norway 40 FTE Acquisition/Outsourcing



2007

BenQ Global / Poland, 140 FTE Outsourcing
Telecom Italia Italy 300 FTE Outsourcing



2008

Elisa AM Outsourcing – 110 Applications



2009

Nokia Siemens Network AM Services globally
75 FTE's in several countries



2010

T&T Telecom, Russia, over 70 FTE IT and consulting company

Thank you

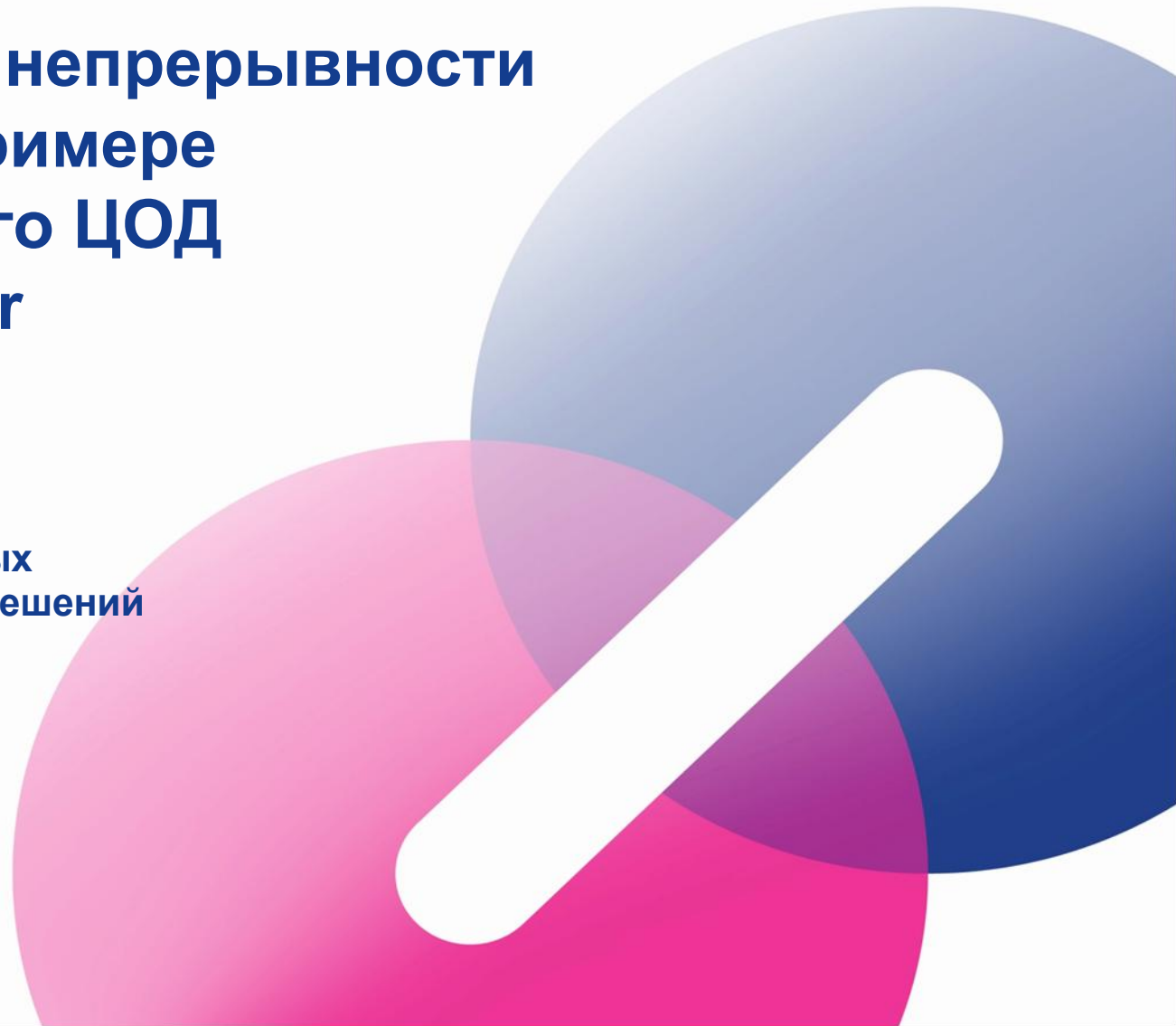
peter.lindberg@tieto.com

Обеспечение непрерывности бизнеса на примере коммерческого ЦОД Linxdatacenter

4Q 2010

Борис Гехтман

Архитектор комплексных
инфраструктурных решений

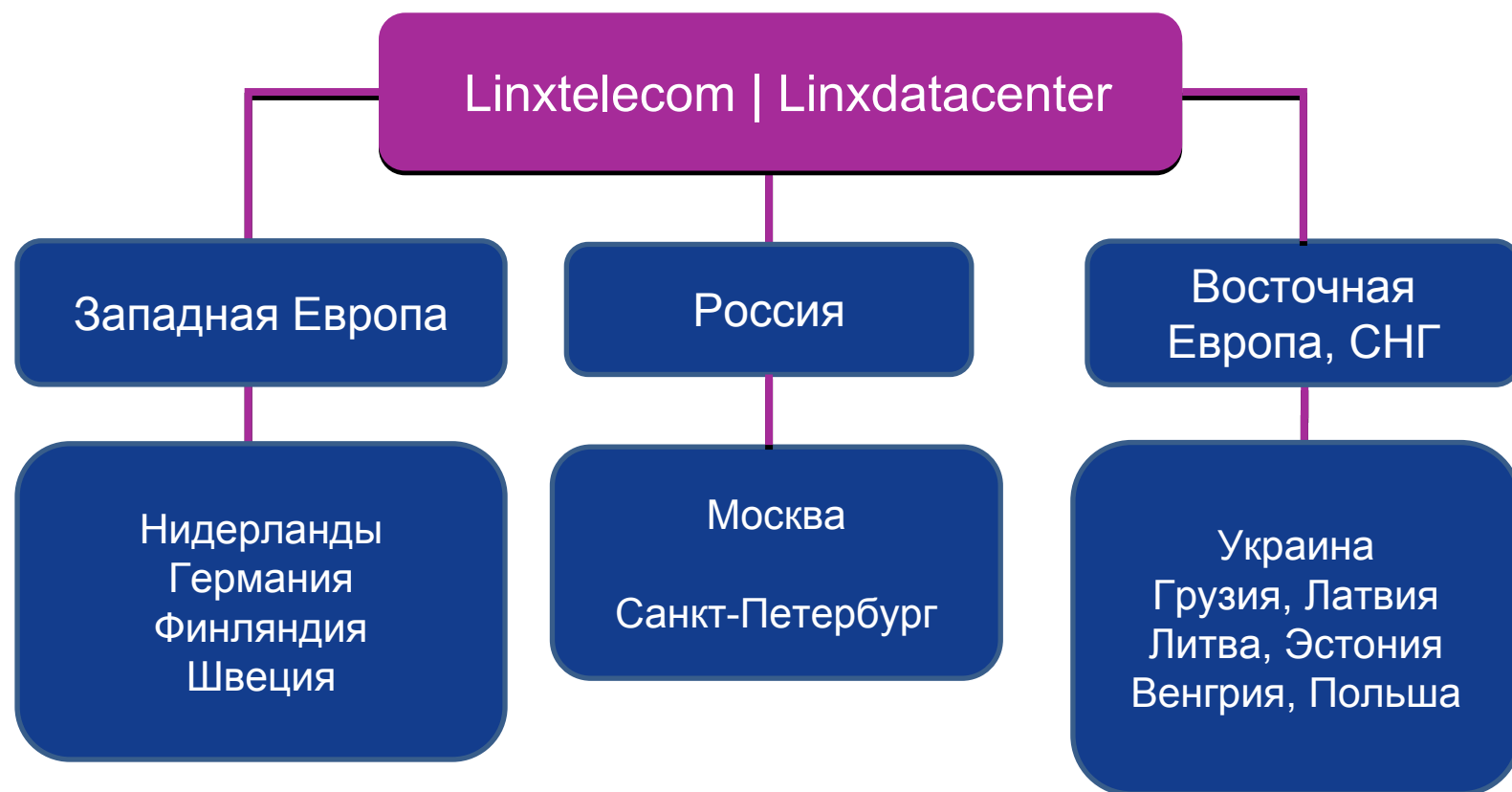


О компании

О компании:

- Международный оператор связи и Центров Обработки Данных
- Финансово стабильная компания, прозрачная корпоративная структура
- Международная практика
- Комплекс собственных высокотехнологичных ЦОД:
 - Россия: Москва (2500 кв.м) , Санкт-Петербург (7500 кв.м),
 - Эстония: Таллинн (500 кв.м), Польша: Варшава (600 кв.м);
- Собственная оптоволоконная сеть; центры управления сетью (NOC): Москва, Таллинн
- Узлы в 15 странах, присутствие техническими средствами на 9 европейских точках обмена интернет-трафиком
- Многолетний опыт работы с финансовыми институтами, решения ОНиВД
- 10 лет бесперебойной работы ЦОД
- 10 лет работы на рынке телекоммуникаций

Географическое присутствие компании



Структура компании

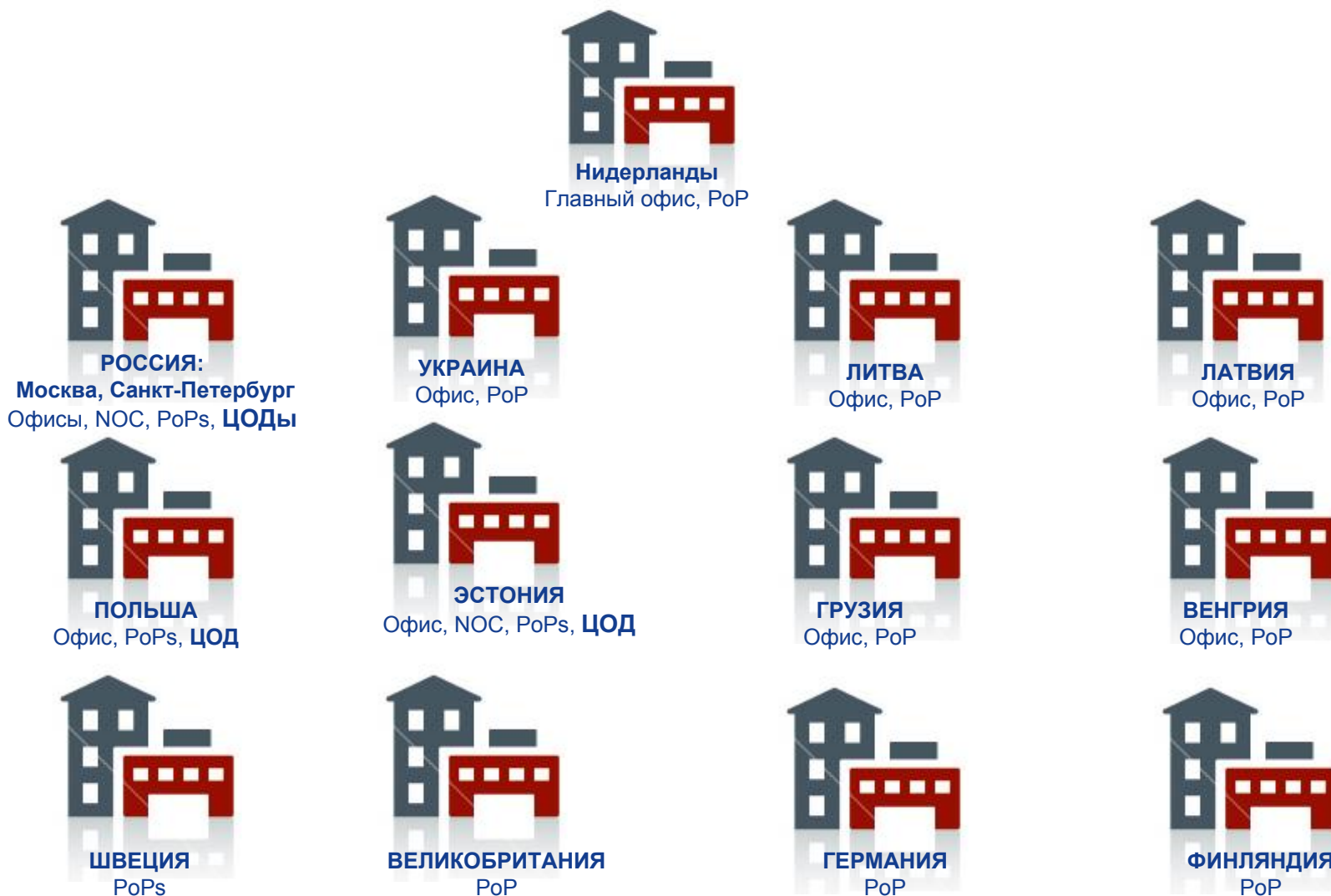
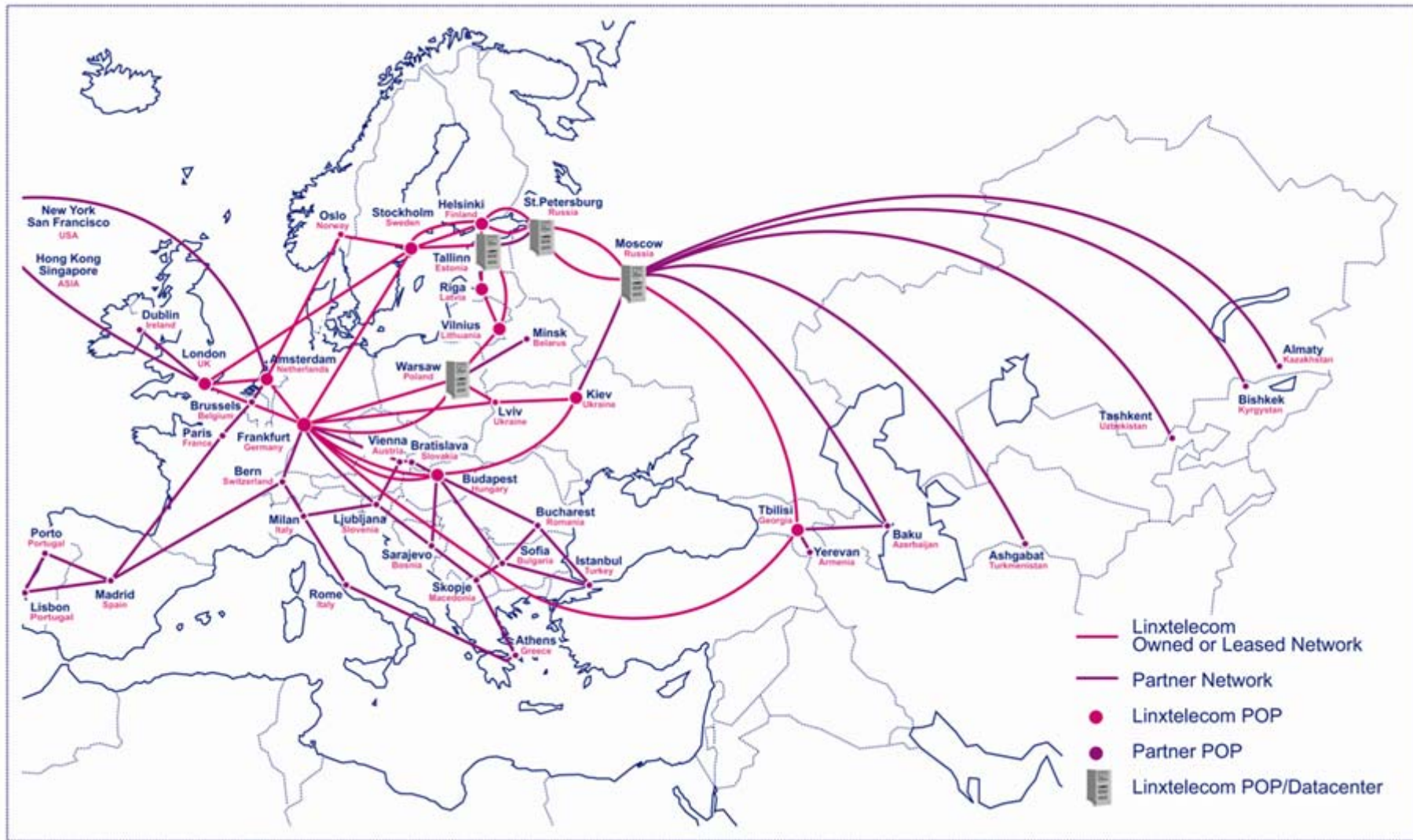


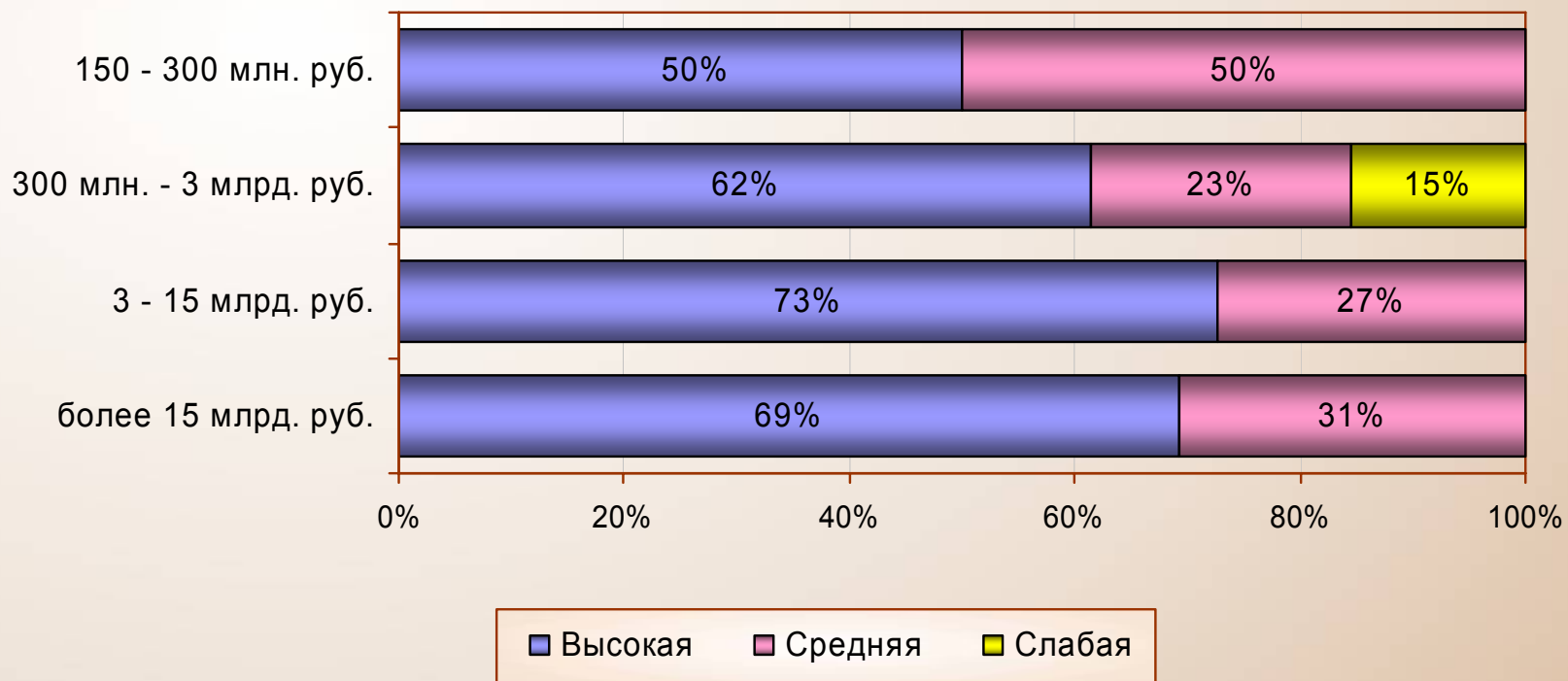
Схема сети



Комплекс услуг ОНиВД

Актуальность ОНиВД

Оборот компании – Актуальность ОНиВД проблематики



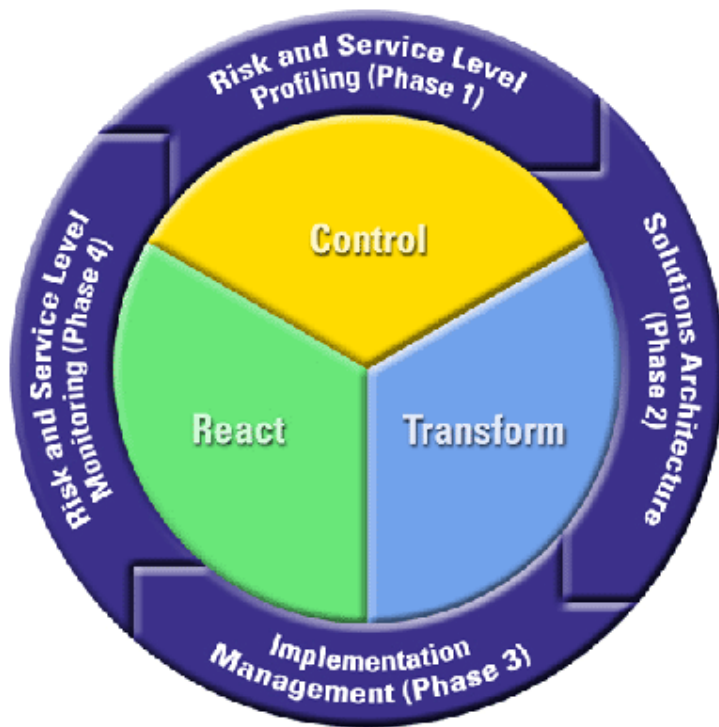
Причины чрезвычайных ситуаций

(по результатам ОНиВД исследования Linxdatacenter, KPMG)

Причины рисков, вызвавших сбои в компании

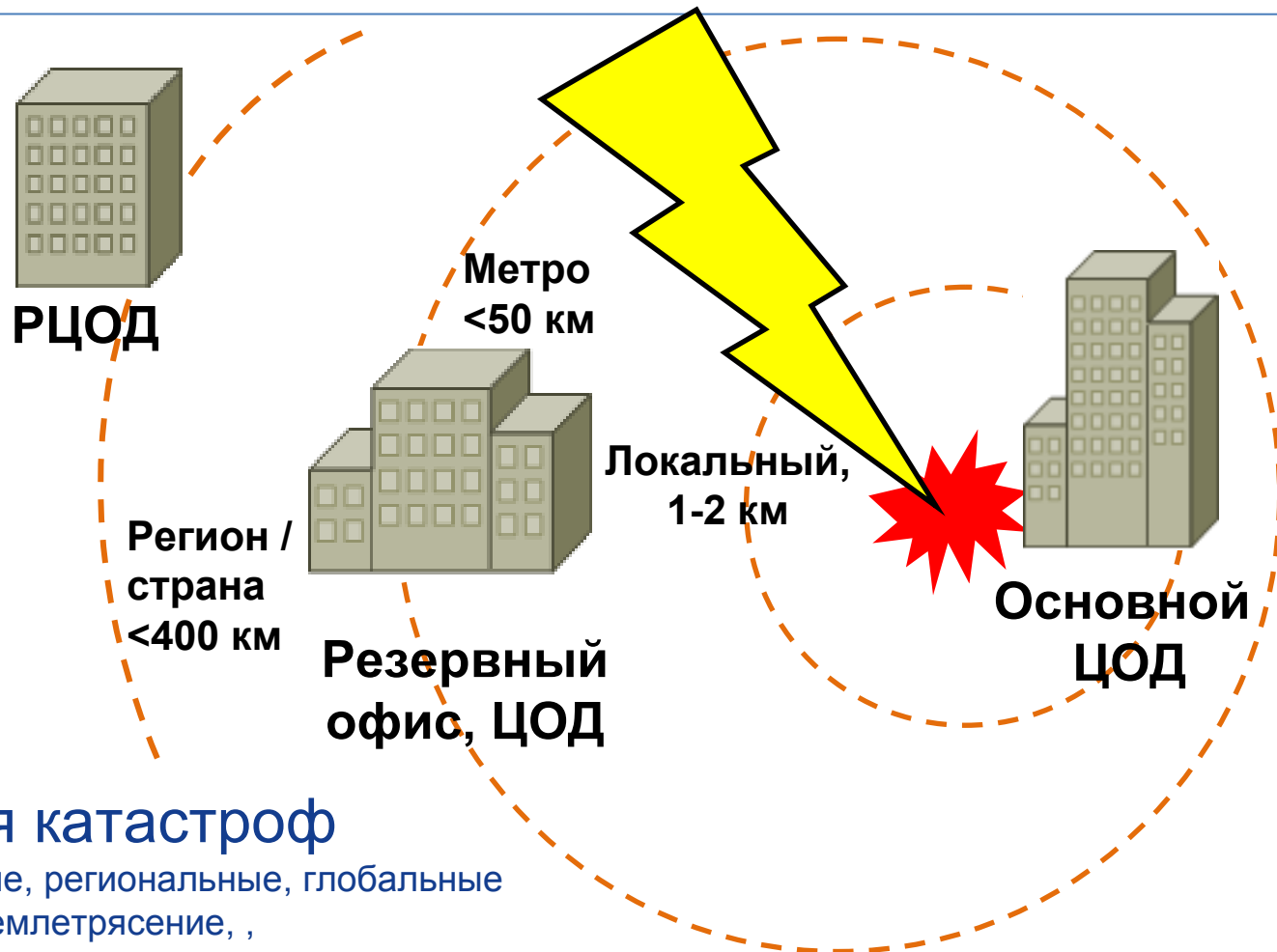


Жизненный цикл ОНиВД



- Фаза 1:
Профилирование рисков
и уровней сервиса
- Фаза 2:
Архитектурные решения
- Фаза 3:
Управление внедрением
- Фаза 4:
Мониторинг рисков

От каких угроз защищаемся?



•Последствия катастроф

Локальные, глобальные, региональные, глобальные
Пожар, наводнение, землетрясение, ,

•Резервный ЦОД в пределах
радиуса катастрофы от которой
защищаемся?

Достижение бизнес целей: точка восстановления и время восстановления



Комплекс услуг ОНиВД в Linxdatacenters

На базе разработанного и оптимизированного плана ОНиВД с помощью КПМГ или существующего ОНиВД плана финансовой организации далее проводится имплементация комплекса ОНиВД :

1.Разработка и управление проектом ОНиВД

2.Дублирования ключевых элементов структуры ИКТ Заказчика в ЦОД

—Размещение резервного/основного оборудования в технологических модулях ЦОД а, сервера, коммутаторы, VPN концентраторы, Firewall

—Поддержка ОС, приложений, реплицированных БД

—Доступ в Интернет

—Доступ в сеть ТФОП – установка телефонов, PABX/VoIP PBX

—Организация коммутируемой резервной сети WAN, в частности IP-VPN, Ethernet, IPL, доступ к торговым площадкам, ЦБ, системам Reuters, SWIFT, IPC Networks

3.Обустройство резервных офисов в ЦОД (выделение комнат с гарантированным электропитанием, системой климат контроля и т.п.)

—Организация LAN и размещение компьютеров персонала в резервном офисе

4.Предоставление возможностей видео- и аудио- конференций из переговорных комнат

5.Аудит и поддержка регулярного тестирования планов ОНиВД Заказчика

Linxdatacenters

Linxdatacenter в Москве

- 10 лет бесперебойной работы
- Более 30 операторов
- Доступ к MSK IX на площадке дата-центра
- Срок аренды площадки 10 лет
- Высокий уровень обслуживания и поддержки клиентов
- Специализированные услуги для финансового сектора:
 - Современная инфраструктура для решений ОНиВД, организация резервных офисов
 - Резервирование диллинговых систем
 - Организация доступа к информационным и аналитическим ресурсам
- Мощность 2.5 МВт
- Модульная структура, мониторинг на базе BMS
- 6 энерго-вводов мощностью от 117 до 620 кВА, 6 дизель-генераторов; 2 кабельных ввода
- Система охлаждения, резервирование по принципу 2N
- Детекторы дыма, автоматическая газовая система пожаротушения
- 4-х уровневая система безопасности, включая контроль доступа 24/7, систему электронных пропусков
- Видеозапись 24/7 с продолжительным периодом хранения видеоархивов
- Резервированная оптоволоконная сеть по независимым маршрутам к основным точкам присутствия







Контактная информация

Борис Гехтман

Архитектор комплексных инфраструктурных решений

Linxdatacenter

Москва ул. 8 марта д. 14 стр. 1

T: +7 495 657-9277 (ext. 561)

F: +7 495 797 91 61

M: +7 916 200 28 02

E: boris.gekhtman@linxdatacenter.com



Xerox Financial and Accounting Services

Услуги по обработке первичной бухгалтерской документации

Цели презентации

- Показать возможности оптимизации процессов обработки первичной бухгалтерской документации
- Продемонстрировать преимущества и выгоды использования аутсорсинга



Jack Welch, ex-CEO of GE, expressed the true value of outsourcing when he stated:

“Your back room is somebody else’s front room. Don’t own a cafeteria – let a food company do it. ... It is understanding where your real value-add is and putting your best people and resources behind that.

Back rooms by definition will never be able to attract your best. We converted ours into someone else’s front room and insisted on their best. This is what outsourcing is all about.”

Jack Welch (экс-глава Дженерал Электрик) о ценности аутсорсинга:

«Непрофильные для Вас процессы для других организаций являются основными. Не владейте столовой – пусть им владеет сеть кафе/ресторанов. ... Важно понимать, что Ваши лучшие люди выполняют самую важную для Вашего бизнеса работу.

Непрофильные процессы по определению никогда не будут привлекать Вашего внимания. Мы отдали эти процессы тем, кто заинтересован в наилучшем их выполнении. Это и есть аутсорсинг»

О компаниях

The logo for basware, consisting of the word "basware" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

- Международная корпорация со штаб-квартирой в городе Эспоо (Финляндия) и 12 представительствами в странах Европы, США и Азиатско-Тихоокеанского региона;
- Признанный мировой лидер в области автоматизации процесса «от закупки до платежа»;
- Клиенты и партнерская сеть почти в 50 странах на 6 континентах, включая Россию.
- Внедрения в 11-ти крупных компаниях на территории России;
- Около миллиона конечных пользователей

О компаниях



- Штабквартира в Norwalk, CT, США. Решения, оборудование и услуги по обеспечению эффективного документооборота и обработки информации
- Оборот \$22 млрд
- Штат: 130,000 человек
- География: 160 стран, включая Россию (с 1974 года)
- Основана в 1906 как Haloid Company; названа Xerox Corporation in 1961
- Услуги Ксерокс в России: более 1 млрд. документов за последние три года в 8 отраслях

Бухгалтерские документы - предпосылки

- Первичная бухгалтерская документация – это **бумажные документы**
- **Ручная сверка** заказов, счетов и отгрузочных документов;
- Непрерывный процесс и «**авралы**» в конце месяца
- Нерациональное использование рабочего времени на **подготовку копий по запросам** и для проверок ФНС

Результат:

- Возможны ошибки в сверке и утеря документов
- Высокая вовлеченность бухгалтеров
- Задержки платежей и конфликты с поставщиками
- Высокие затраты на обработку – могут достигать 150..200 руб. на документ



По данным The Hackett Group, затраты компаний на бухгалтерский документооборот составляют 0,29% - 4,28% от оборота

Пример (обработка счета-фактуры)

Действия	Затрачено минут*
Получение	1,7
Ввод	1,7
Проверка	6,7
Выяснение причин ошибки	2,9
Урегулирование ошибки	2,9
Архивирование	2,4
ИТОГО ЗАТРАЧЕНО НА СЧЕТ-ФАКТУРУ	18,4

«отсканировать» <10% времени

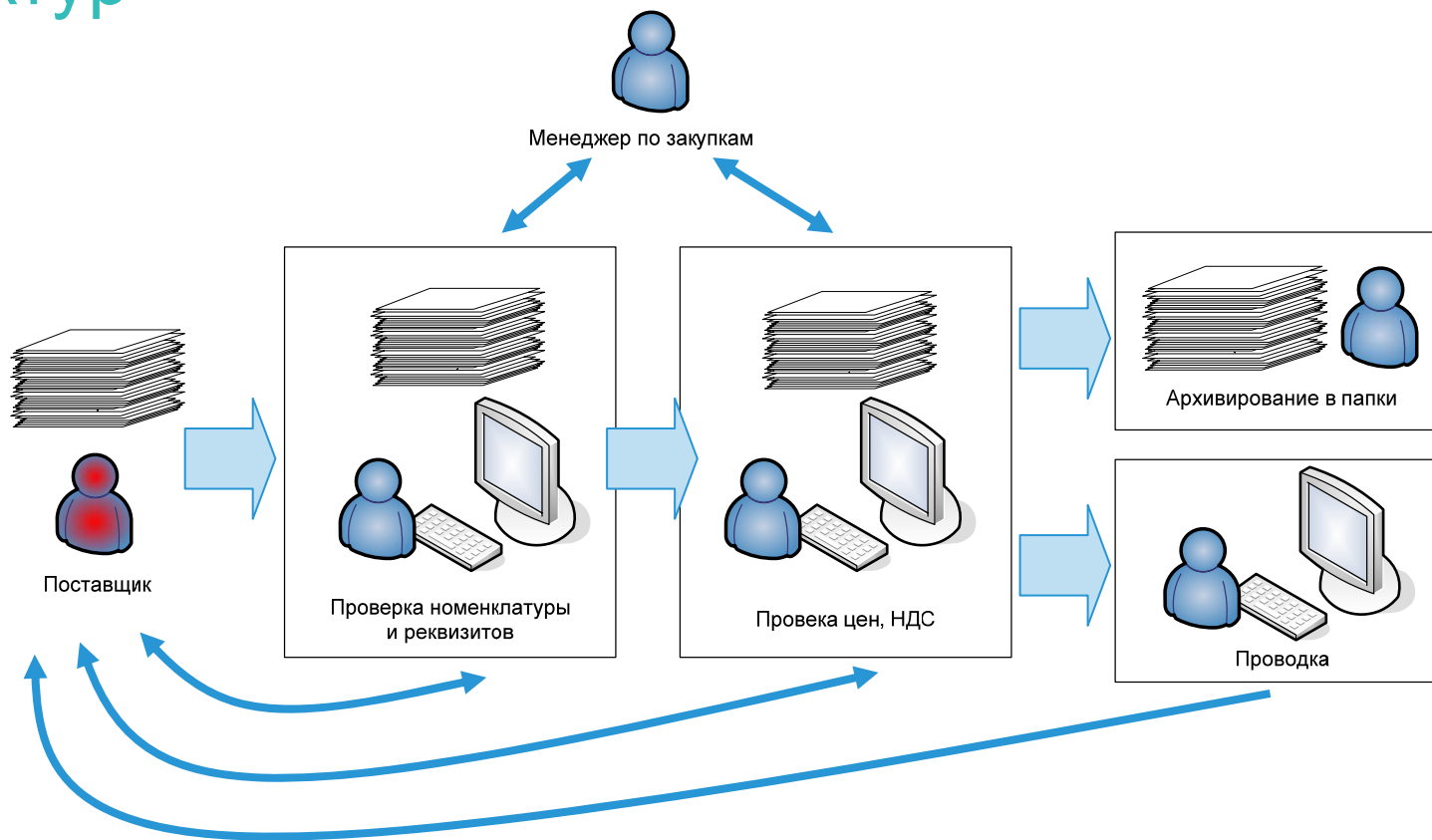
>50% времени!!

...плюс:

- тысячи документов в месяц
- сопутствующие финансовые риски
- изменяющиеся бизнес-задачи и приоритеты

* Garthner

Пример типового процесса обработки счетов-фактур



- ☹️ Высокое вовлечение квалифицированного персонала
- ☹️ Большое число персональных коммуникаций
- ☹️ Длительный поиск нужной информации
- ☹️ Бумага, Бумага, Бумага....

Насколько сложно оптимизировать процесс самостоятельно?

Оптимизация затрат

Промышленное оборудование и п/о

Накопление и использование своего опыта

Разделение ответственности

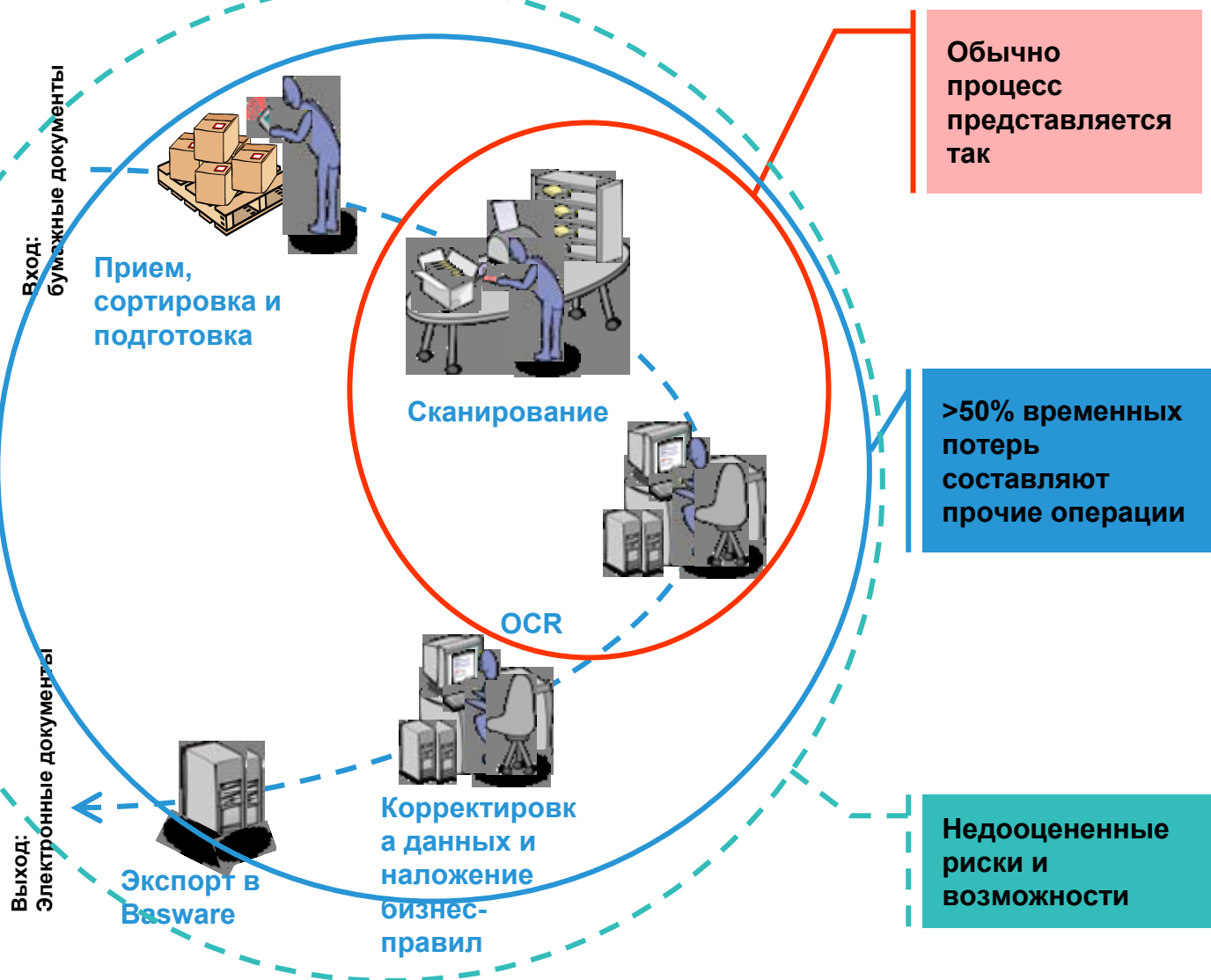
Повышение эффективности

Соответствие ожиданиям внутренних заказчиков

Пиковые объемы

Гарантированная производительность

Пример процесса: счет-фактура



Возможно ли улучшить процесс?

- ...Сократить движение бумажных документов и затраты на их хранение;
- ...Избавить бухгалтеров от рутинных операций сверки бумажных документов;
- ...Минимизировать использование ресурсов на подготовку к камеральным проверкам ФНС;
- ...Снизить время обработки документов и минимизировать ошибки сверки....

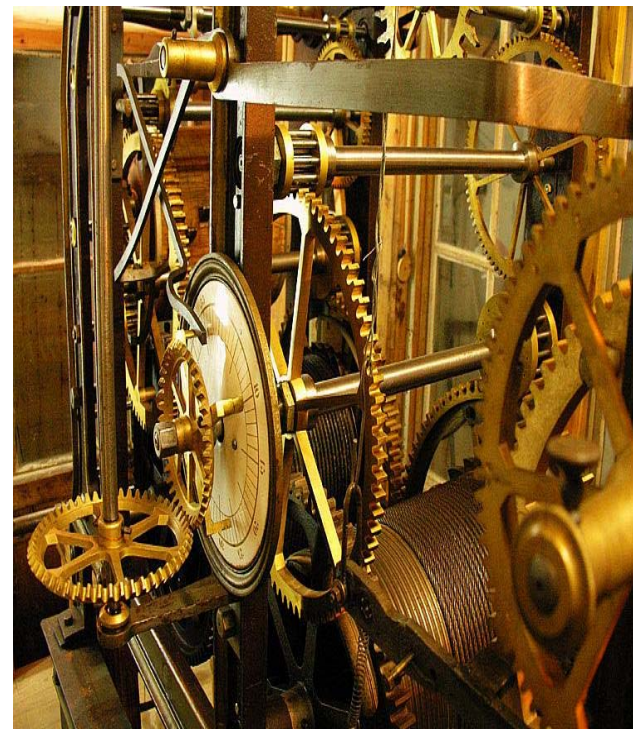
Возможно!

Решение: комплекс аутсорсинговых услуг Xerox Financial and Accounting services на базе платформы Basware по оптимизации обработки первичной бухгалтерской документации

Предложение Xerox оптимизации бухгалтерских процессов

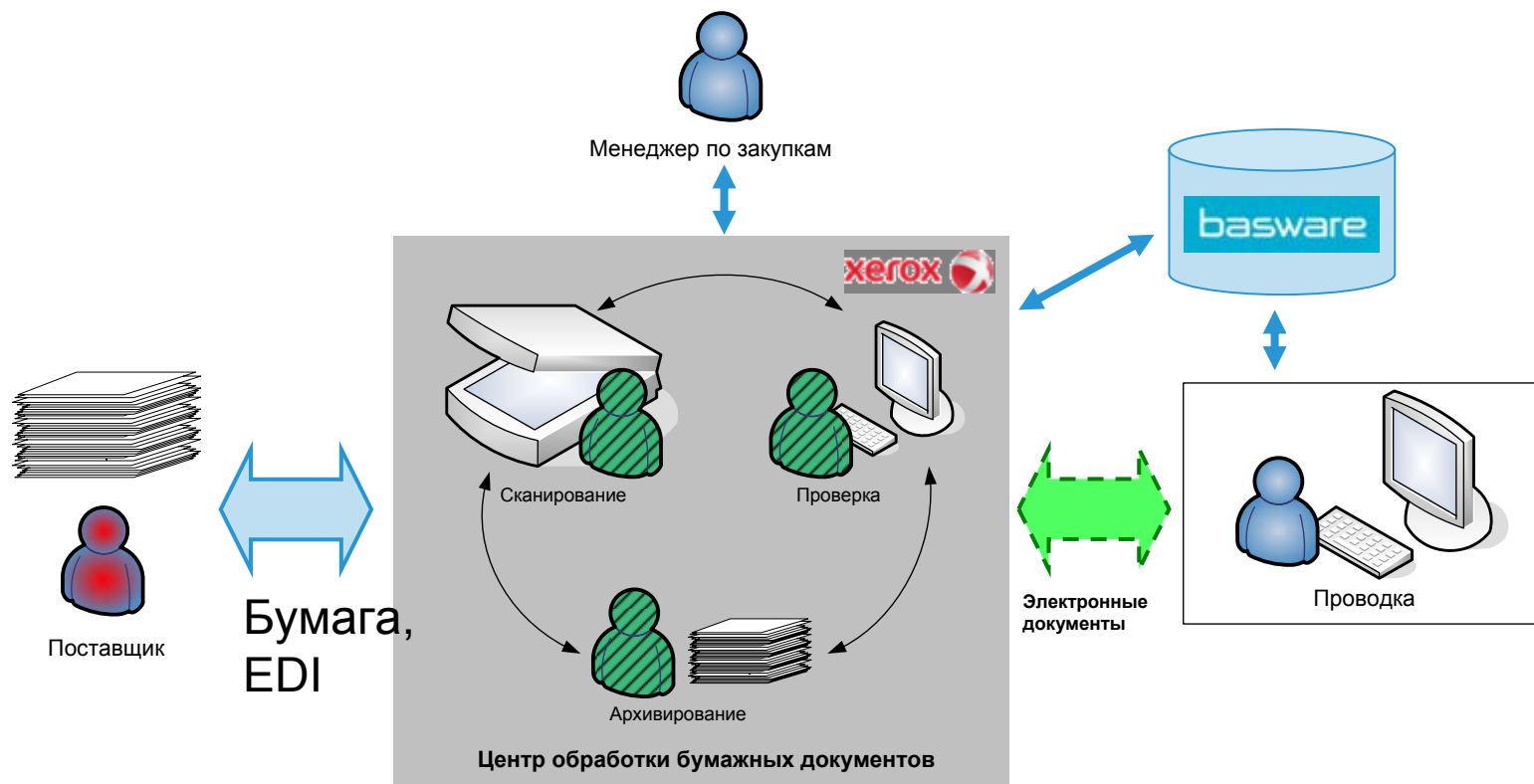
Услуги по аутсорсингу процессов*:

- **Автоматизация обработки первичной бухгалтерской документации:** *перевод в электронный вид; автоматическая сверка с заказами и выставленными счетами на нескольких уровнях; выделение счетов-исключений; экспорт во внутреннюю информационную систему; архивирование.*
- **Перевод архивных документов в электронный вид, создание и наполнение электронного хранилища и архива:** *первичная документация предыдущих периодов, договора, письма, приказы, прайс-листы и др.*



* Включает полное обеспечение процесса персоналом, оборудованием, программным комплексом Basware, технологиями и средствами управления и контроля качества.

Аутсорсинг процесса обработки документов



- ✓ Минимизация движения бумажных документов
- ✓ Экономия офисного пространства
- ✓ Квалифицированные бухгалтеры не тратят время на перепечатку данных
- ✓ Высокая скорость и качество процесса

Выгоды от внедрения услуги

- ✓ Снижение потока документов на бухгалтеров – **до 70..80%!**
- ✓ **30%*** **снижение** стоимости операции
- ✓ **Сокращение времени** на обработку документов и, как следствие, **снижение штрафных санкций** за просрочку оплаты
- ✓ **Повышение эффективности хранения** и доступа к документам в случае проверок ФНС



* Средний показатель экономии на основе анализа существующих процессов у других клиентов. Точная цифра определяется по результатам анализа существующего процесса и инфраструктуры.

Преимущества подхода Xerox и Basware

- **Непредвзятый анализ** текущей ситуации
- **SLA** (экономия и качество) на оказание услуг, зафиксированный контрактом
- Управленческая **отчетность** в реальном времени: обеспечение прозрачности, контроля и перераспределяемости затрат
- Использование технологии **Lean Six Sigma**



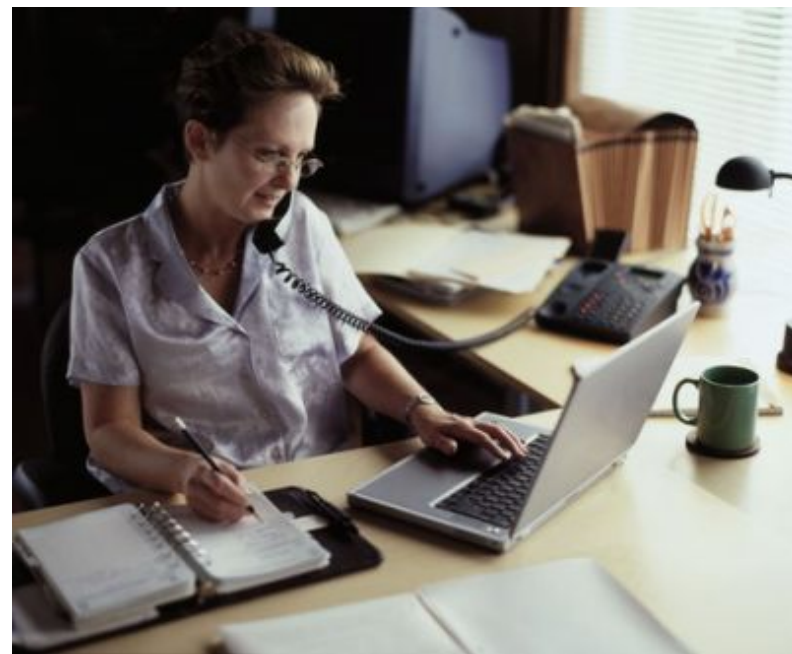
Состав Услуги Ксерокс

В рамках долгосрочного контракта на услуги Ксерокс предоставляет необходимую инфраструктуру, осуществляет организацию процессов и управляет обработкой документов.

- **Инфраструктура и Технологии:** Масштабируемое аппаратно-программное решение на базе Basware, спроектированное под уникальные требования конкретного Заказчика
- **Персонал:** Квалифицированные операторы Ксерокс, прошедшие необходимое обучение и соответствующие стажировки у существующих Заказчиков
- **Процессы:** Эффективные процессы и процедуры, интегрированные в текущие бизнес-процессы Заказчиков, позволяющие Ксерокс управлять процессом с начала до конца и отвечать перед Заказчиком за конечный результат

Преимущества от внедрения услуги

- ✓ Отсутствие первоначальных инвестиций
- ✓ **Прозрачность** всех операций и возможность мониторинга
- ✓ Контрактно **гарантированное качество**



Спасибо за внимание!

Вопросы?

Юридические аспекты аутсорсинга в области ИТ услуг

Владимир Соколов

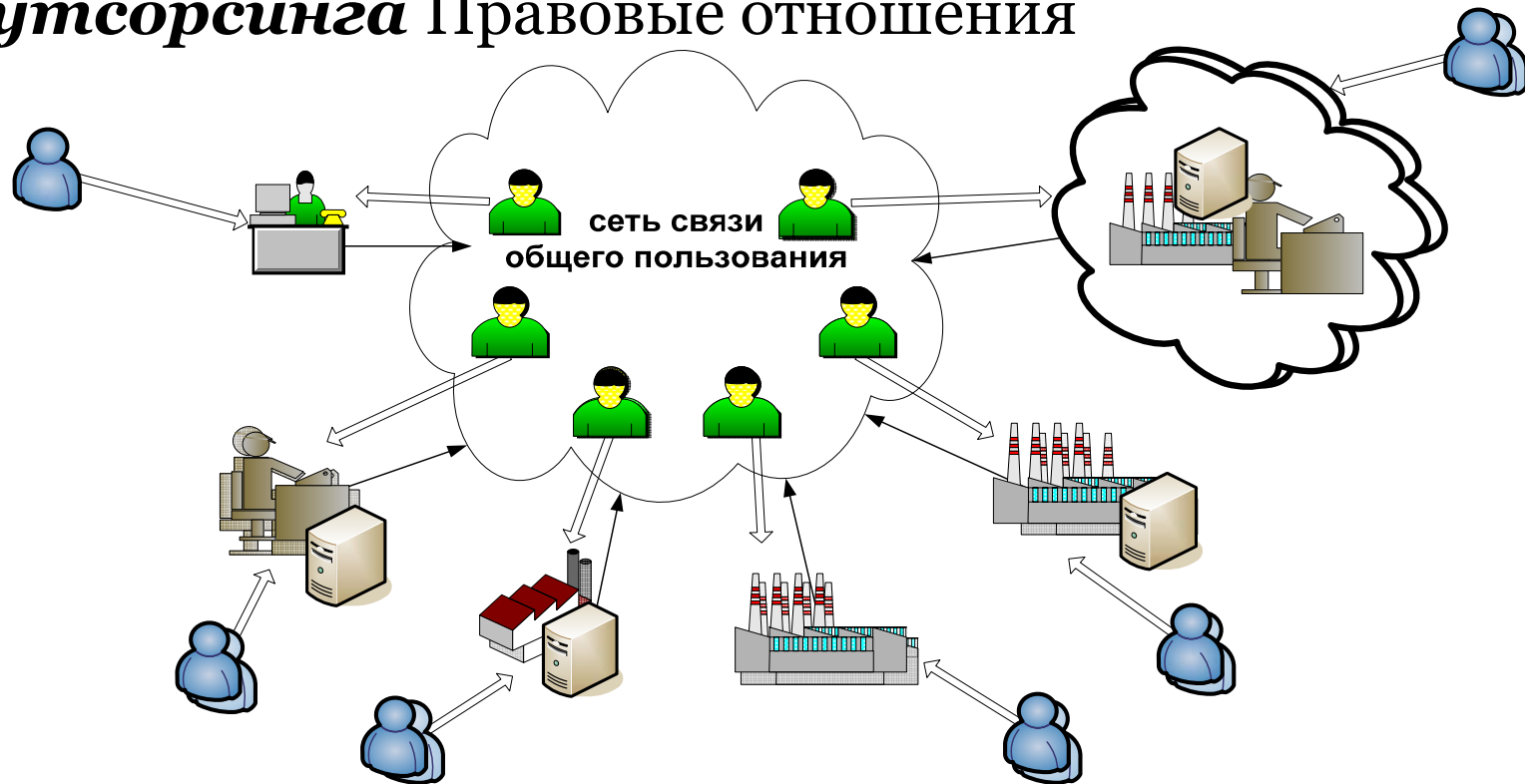
Юрист PWC Legal Moscow

Москва

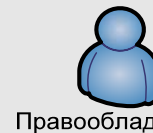
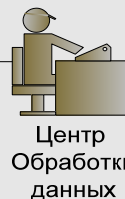
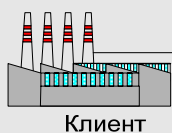
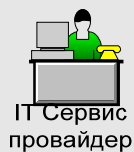
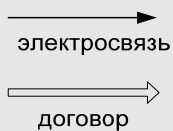
10 декабря 2010 года

Многообразие возможностей в сфере ИТ аутсорсинга

Правовые отношения



Легенда



Многообразие в сфере ИТ аутсорсинга

Правовые отношения

- Приобретение товаров, работ, услуг
- Лицензирование интеллектуальной собственности
- Аренда оборудования, каналов связи
- «Аренда» ПО (Software as a Service)
- Управление, планирование и развитие ИТ
- Автоматизация бизнес процессов компании
- Государственное лицензирование деятельности компании

Многообразие в сфере ИТ аутсорсинга

Участники

- Поставщики оборудования
- Операторы связи
- Правообладатели
- Контрольные и надзорные государственные органы
- Клиенты, пользователи

Ключевые факторы успешного использования модели ИТ аутсорсинга

Технические аспекты

Финансовые аспекты

Налоговые аспекты

Юридическое оформление структуры отношений в рамках модели ИТ аутсорсинга

Юридическое оформление структуры отношений в рамках модели ИТ аутсорсинга

Лицензионный договор

Сублицензионный договора

Договор поддержки Программного обеспечения

Договор хостинга

Договор на колокацию

Договор аренды оборудования

Договор обслуживания (договор аутсорсинга)

Многообразие в сфере ИТ аутсорсинга

Подходы

- Полный ИТ аутсорсинг
- Выборочный ИТ аутсорсинг
- Частичный ИТ аутсорсинг
- Отказ от ИТ аутсорсинга

Ключевые правовые вопросы

Разработка структуры ИТ аутсорсинга

- Определение подхода к ИТ аутсорсингу, субъектов и отношений
- Консолидация закупок внутри группы компаний
- Выбор центра управления лицензиями на ПО
- Создание собственных центров обработки данных или привлечение аутсорсинговой компании
- Создание корпоративной сети связи (опционально)

Ключевые правовые вопросы

Разработка структуры ИТ аутсорсинга (продолжение)

- Обработка персональных данных
- Работа с государственной тайной
- Электронный документооборот компании, включая использование электронной цифровой подписи
- Строительство и проектирование (опционально)
- Использование зарубежных юрисдикций (?)

Ключевые юридические аспекты

Внедрение выбранной структуры ИТ аутсорсинга

- Принятие корпоративных решений
- Аудит интеллектуальной собственности и ИТ инфраструктуры компании
- «Легализация» служебной интеллектуальной собственности, включая ПО и коммерческие секреты компании
- Создание специализированных компаний внутри группы или привлечение аутсорсинговой компании
- Получение лицензий, разрешений, регистраций
- Заключение, расторжение, изменение договоров

Спасибо за внимание!



Владимир Соколов

Юрист

Тел.: + 7 (495) 232 50 95

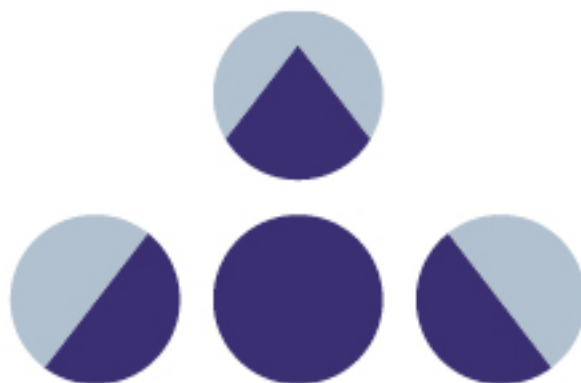
Факс: + 7 (495) 967 60 01

e-mail: vladimir.sokolov@ru.pwc.com

© 2010 "ПрайсвотерхаусКуперс Раша Б.В.". Все права защищены.

Под "ПрайсвотерхаусКуперс" понимается компания "ПрайсвотерхаусКуперс Раша Б.В." или, в зависимости от контекста, другие фирмы, входящие в глобальную сеть компаний PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). Каждая фирма сети является самостоятельным юридическим лицом и не выступает в качестве агента PwCIL или любой другой фирмы сети. PwCIL не оказывает услуги клиентам. PwCIL не несет ответственность за действия или бездействие любой фирмы сети, не может контролировать профессиональные суждения, высказываемые фирмами сети, и не может никаким образом связать их каким-либо обязательством. Ни одна из фирм сети не несет ответственность за действия или бездействие любой другой фирмы сети, не может контролировать профессиональные суждения другой фирмы и не может никаким образом связать другую фирму сети или PwCIL каким-либо обязательством.

Настоящая презентация подготовлена исключительно для создания общего представления об обсуждаемом в ней предмете и не является профессиональной консультацией. Не рекомендуется действовать на основании информации, представленной в настоящей презентации, без предварительного обращения к профессиональным консультантам. Не предоставляется никаких гарантий, прямо выраженных или подразумеваемых, относительно точности и полноты информации, представленной в настоящей презентации. Если иное не предусмотрено законодательством РФ, компании сети PricewaterhouseCoopers, их сотрудники и уполномоченные представители не несут никакой ответственности за любые последствия, возникшие в связи с чьими-либо действиями (бездействиями), основанными на информации, содержащейся в настоящей презентации, или за принятие решений на основании информации, представленной в настоящей презентации.



I N T E R C O M P
G L O B A L S E R V I C E S

**Организация единого центра
обработки данных –
опыт аутсорсинг-провайдера**

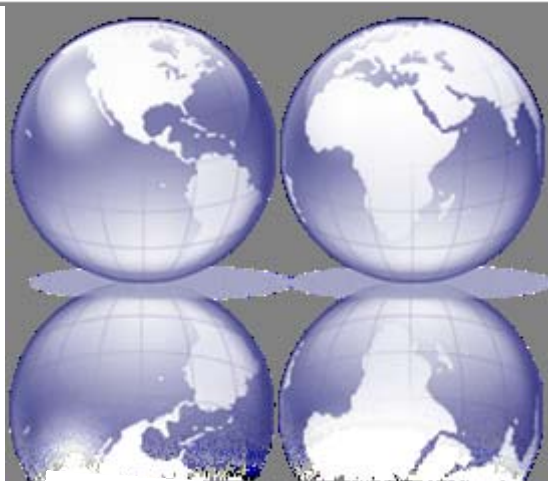


INTERCOMP
GLOBAL SERVICES

PAYROLL
ACCOUNTING
HR ADMINISTRATION

INTERCOMP GLOBAL SERVICES

Intercomp Global Services - международный провайдер услуг в области финансового и кадрового аутсорсинга



- 16 лет опыта работы на рынке аутсорсинга непрофильных бизнес-процессов
- Более 500 клиентов, среди которых представители Global Fortune 500
- Более 700 000 обрабатываемых расчетных листов в год в 32 странах
- Обслуживание клиентов различного масштаба, от 1 до 14 000 сотрудников
- Более 500 сотрудников по всему миру
- Оказание услуг с использованием инновационных технологий
- Соответствие стандартам SAS70



INTERCOMP
GLOBAL SERVICES

PAYROLL
ACCOUNTING
HR ADMINISTRATION

INTERCOMP GLOBAL SERVICES

Тенденции, способствующие развитию общих центров обработки данных:

- Развитие и глобализация бизнеса
- Развитие информационных технологий и связи
- Успешные примеры реализации ЦОД

Требования к организации ЦОД:

- Высокий уровень автоматизации процессов
- Внедрение четко отлаженных бизнес-процессов
- Инвестиции в технологии

Использование ЦОД:

Организация собственного ЦОД (Insourcing)

- Высокий уровень капитальных вложений для организации инфраструктуры ЦОД
- Необходимость разработки методологии
- Необходимость подбора и обучения персонала

Использование стороннего ЦОД (Outsourcing)

- Отсутствие капитальных вложений
- Возможность использования (адаптации) методологии провайдера
- Немедленное начало обслуживания

Привлечение профессионального аутсорсинг-провайдера с существующей инфраструктурой является реальной альтернативой организации внутреннего центра обработки данных

Ожидания от создания центра обработки данных



INTERCOMP GLOBAL SERVICES

***Повышение
уровня сервиса***

- Сокращение времени обработки операций
- Сокращение времени реагирования на заявку клиента
- Повышения качества технической поддержки приложений

***Сокращение
расходов***

- Сокращение количества существующего и вновь закупаемого оборудования и программного обеспечения
- Сокращение стоимости владения ИТ инфраструктурой

***Снижение
рисков***

- Централизация оборудования и обслуживания
- Повышение общей надежности инфраструктуры
- Повышение уровня информационной безопасности

- **Консолидация баз данных в едином центре обработки данных**
 - Отказ от поддержки сетевой структуры репликации баз данных
 - Консолидация поддержки приложений
 - Централизация системы резервного копирования
- **Создание кластера серверов удаленного доступа для обработки данных**
 - Развертывание виртуальных серверов, объединенных в кластер, для более полного использования ресурсов аппаратного обеспечения.
- **Модернизация сетевой инфраструктуры**
 - Унификация оборудования и сервисов
- **Обеспечение отказоустойчивости системы**
 - Создание единой системы поддержки центра обработки данных: консолидация команды ИТ поддержки, поддержки приложений, поддержки баз данных, информационной безопасности.
 - Создание резервной инфраструктуры

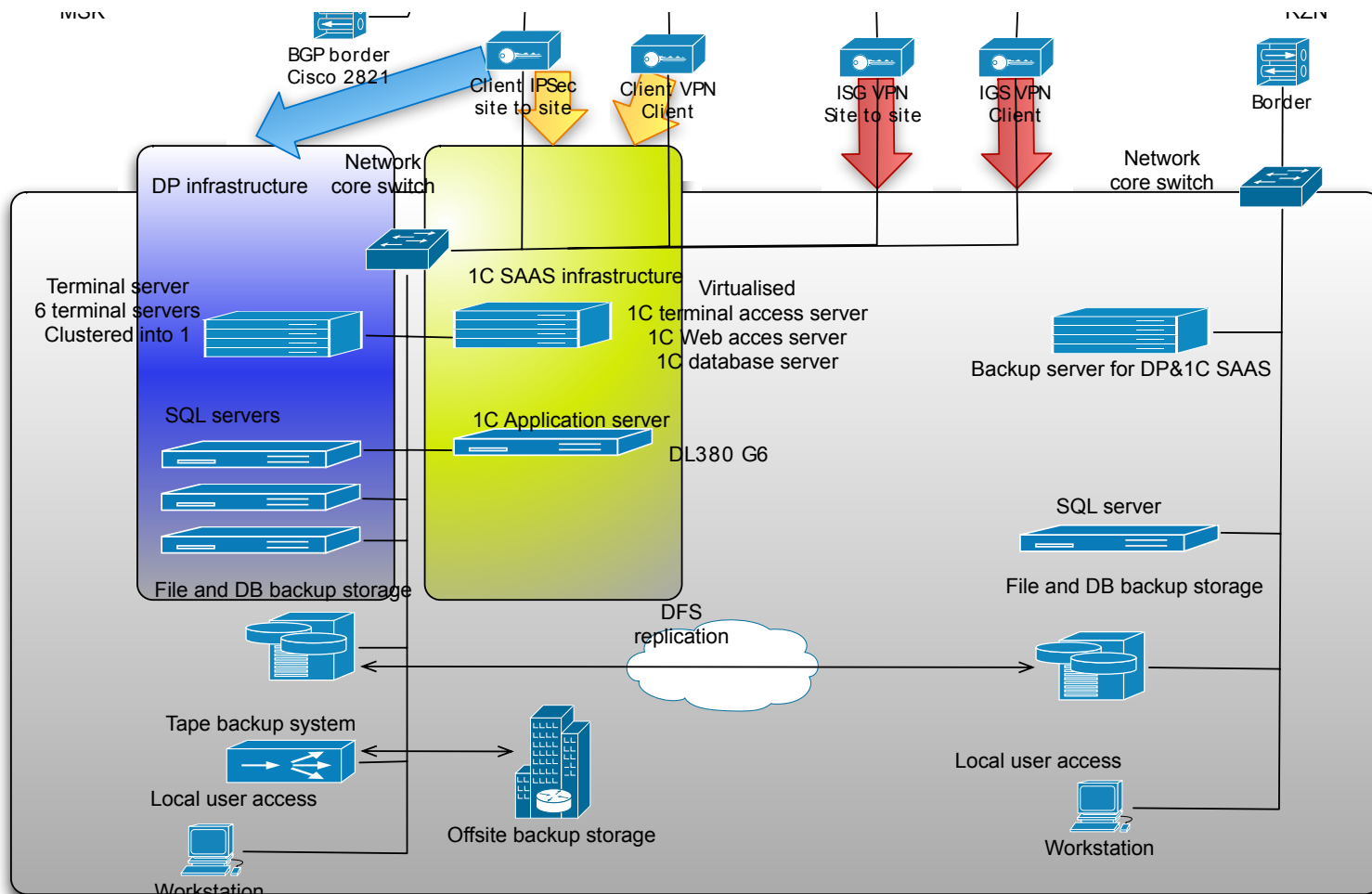


INTERCOMP
GLOBAL SERVICES

PAYROLL
ACCOUNTING
HR ADMINISTRATION

INTERCOMP GLOBAL SERVICES

Реализация проекта



- Аппаратное обеспечение:
 - Servers HP DL series
 - Network – Cisco
- Программное обеспечение:
 - VMWare V-sphere V4
 - MS Terminal server Cluster
 - MS Distributed file system
 - Symantec backup exec
 - 1C v8.2 (Unix based)

- **Сокращение издержек**
 - Сокращение штата отделов поддержки приложений в регионах с 5 до 1 сотрудника
 - Сокращение расходов на поддержку ПО из за вывода из строя не используемых серверов
- **Повышение эффективности**
 - Повышение скорости производства операций от 2 до 4 раз
 - Сокращение времени реакции отделов технической поддержки более чем в 2 раза
- **Повышение уровня надежности**
 - Внедрение системы зеркального резервирования в кластере серверов
 - Единая система резервного копирования данных
 - Создание площадок для аварийного восстановления данных в филиалах

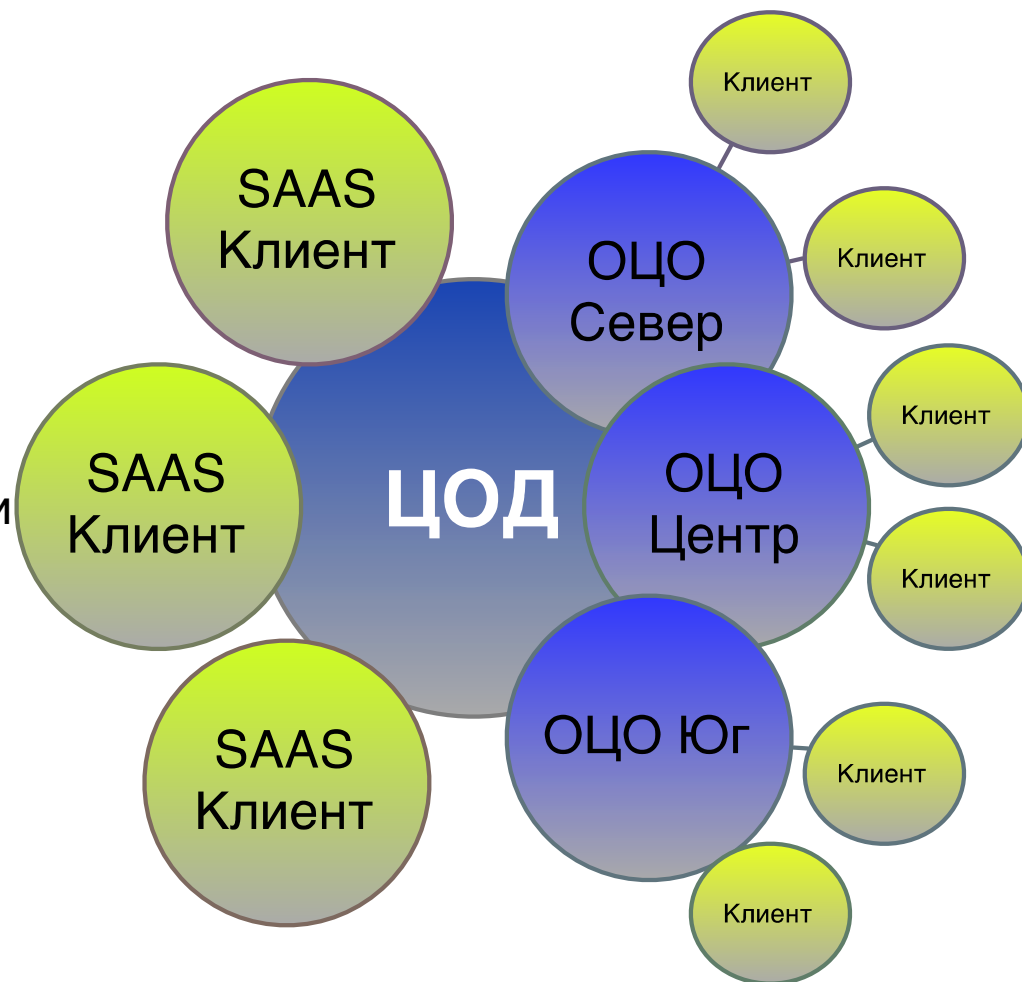
	Scheme 08 (2 PC 4 DP sessions)	Scheme 09 (2 terminal sessions, 4 DP sessions)	Scheme 09 (2 terminal sessions, 8 DP sessions)
Duration	06:43:00	03:35:00	02:51:00
Pay slips	2402	2402	2402
Sec/pay slip.	10.06	5.37	4.27

	Curr	Jan	Feb	Mar	Q1 Subtotal	Apr	May	Jun	Q2 Subtotal	Var. % Q1
Overtimes	RUB	536,821	263,815	213,568	1,014,204	61,496	113,945	71,653	247,094	-76%
Taxi expenses	RUB	105,314	72,981	74,999	253,295	57,682	72,606	27,457	157,745	-38%
		642,136	336,796	288,567	1,267,499	119,178	186,551	99,110	404,839	-68%



- Создание инфраструктуры для новых услуг и решений компании
- Технологический запас прочности
- Использование технологического лидерства в разработке новых решений

Ресурсы ЦОД
используются как
внутренними ОЦО так
и внешними клиентами
с применением SAAS
модели



СПАСИБО!



INTERCOMP
GLOBAL SERVICES

PAYROLL
ACCOUNTING
HR ADMINISTRATION

INTERCOMP GLOBAL SERVICES

Дополнительная информация на сайте:

www.intercomp.ru

Александр Захаров
Руководитель ИТ Департамента
Тел.: +7 (495) 660 13 77
E-mail: az@intercomp.ru



РАСЧЕТНЫЙ ЦЕНТР
ПРАКТИК

Аутсорсинг бизнес-процессов и Аренда приложений

Алексей Ермолов

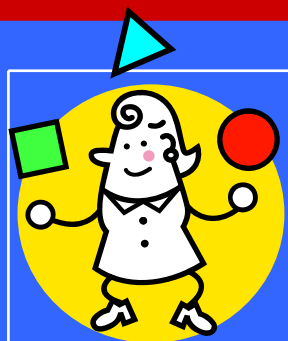
Оптимизация бизнес-процессов. Аутсорсинг в России: быть или не быть?
10 декабря 2010 г.

Расчетный центр «ПРАКТИК»



- ➡ На рынке с 1999 года
- ➡ Более 15 000 клиентов
- ➡ Microsoft Gold Certified Partner
- ➡ Корпоративный член Института профессиональных бухгалтеров России
- ➡ Удостоверяющий центр

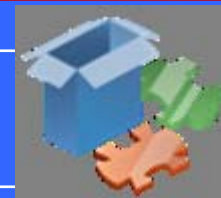
Услуги и Клиенты



Аутсорсинг



SaaS



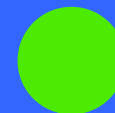
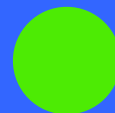
Бухучет

Зарплата

Microsoft

Отчетность

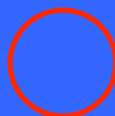
Малый
бизнес



Средний
бизнес



Крупный
бизнес



Преимущества

Имеющих собственную бухгалтерию:

- 
1. Готовый инструмент для работы бухгалтера
 2. Поддержка, обновление, сопровождение
 3. Консультации и опыт профессионалов
 4. Сокращение затрат на оборудование, ИТ-персонал, программное обеспечение

Не имеющих собственной бухгалтерии:

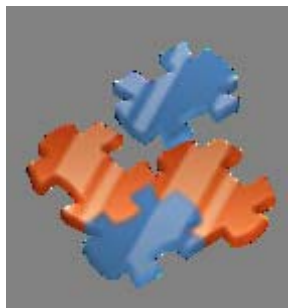
5. Возможность сосредоточиться на основном бизнесе
6. Экономия на оборудовании рабочих мест, оплате штатного бухгалтера
7. Страхование от профессиональных и технических ошибок

Case Study



→ Ситуация:

- Компания – системный интегратор
- Бухгалтерия – 3 человека, система – 1С-Бухгалтерия
- Ежемесячные затраты:
 - Зарботная плата: \$ 2 700
 - Сопровождение и обновление системы: \$ 500
 - Другое: \$ 1 500
- ИТОГО: **\$ 4 700**



→ Решение:

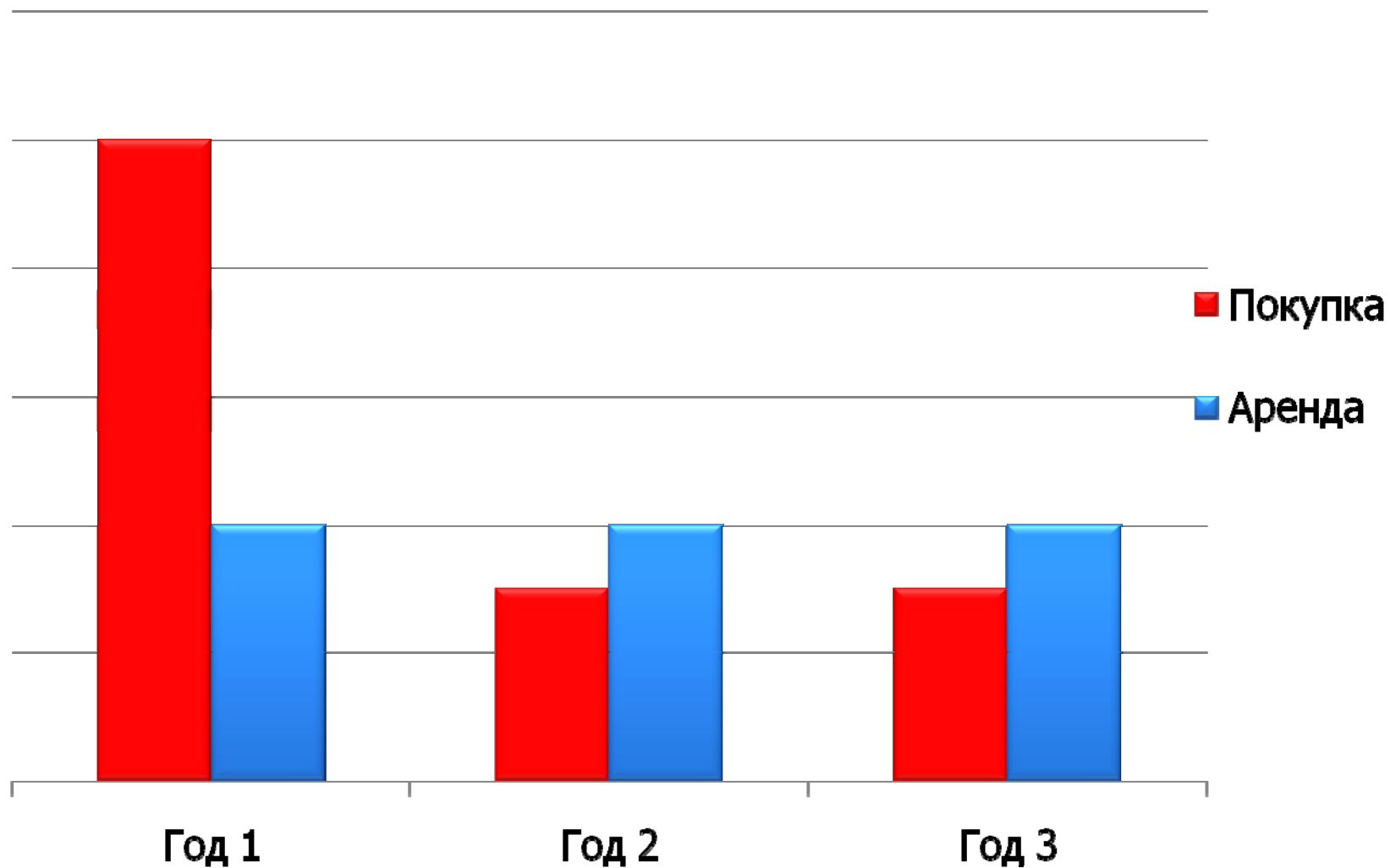
- Передача ведения бухгалтерского учета в РЦ ПРАКТИК
- Аренда системы Microsoft Dynamics NAV

→ Результат:

- Ежемесячные затраты составляют **\$ 1 100**
- Экономия **\$ 3 600** в месяц
- Система Microsoft Navision используется для организации работы склада и отдела продаж



Покупка vs. Аренда Microsoft CRM



Вопросы?

Алексей Ермолов
411-72-72
aermolov@a-practic.ru



Itella Information

Электронные счета

Некоторые годовые показатели Itella

- Более 10 миллионов электронных транзакций
- Данные более 120,000 компаний проводятся через Ителлу Itella's e-services
- 110 Миллионов отцифрованных и обработанных документов
- 25 миллионов отцифрованных счетов
- 500 миллионов электронно архивированных документов
- Два миллиарда документов в странах северной Европы – большинство счетов

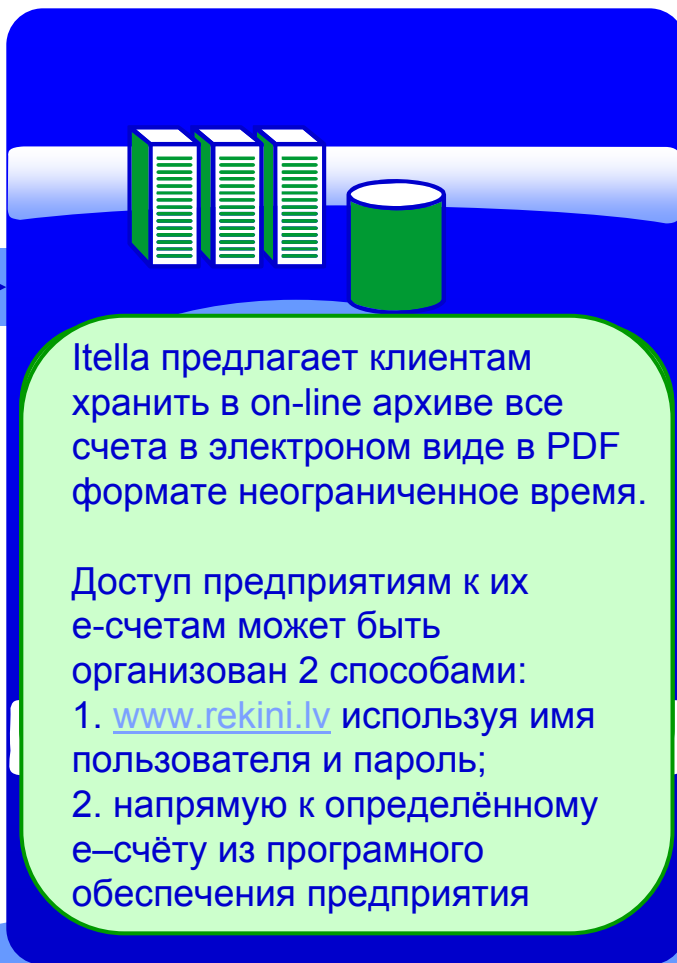
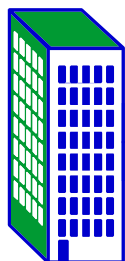


Отсылка электронных счетов



Предприятие Itella

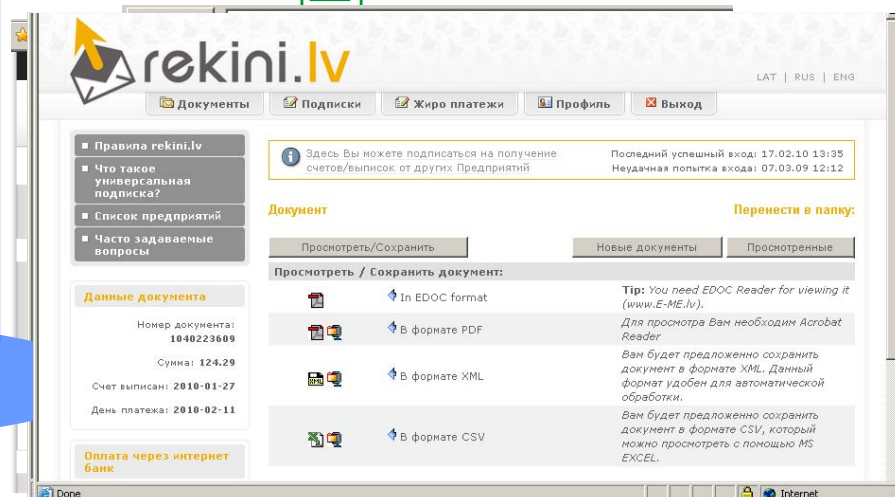
высылающее
счета



Канал получения ПОЧТА

печать упаковка

конвертация в формат

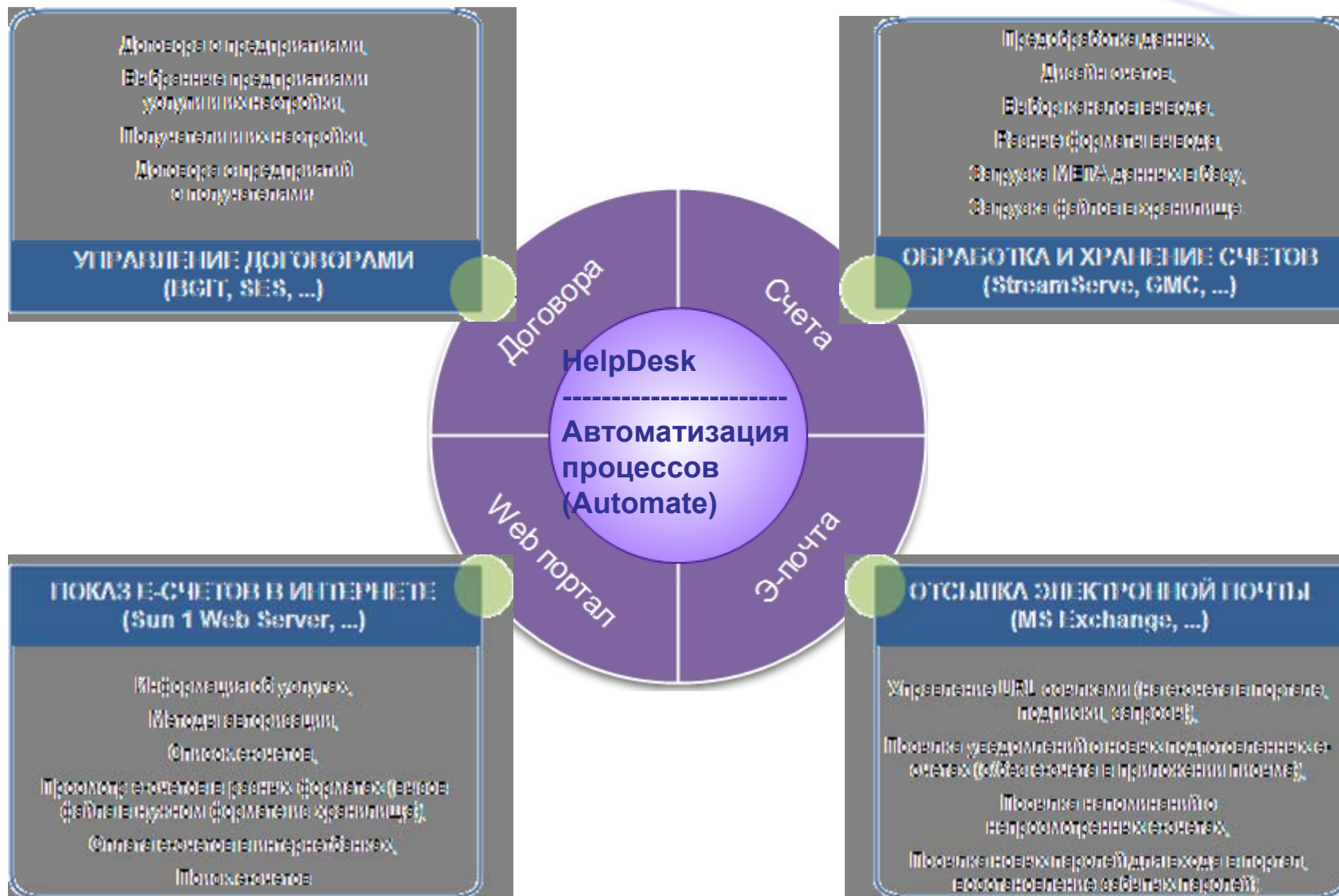


- Itella Information работает в соответствии с разработанной в Itella Corporation политикой безопасности данных
- Политика безопасности данных разработана в соответствии с международными стандартами защиты данных ISO/IEC 27001, SoGP и с принципами управления рисками Itella Corporation
- Задача политики защиты данных Itella защитить важные и необходимые для работы клиентов данные.
- Самым важным является защита персональных данных и защита коммерческой тайны
- Меры по защите данных:
 - договор конфиденциальности
 - инструкции по защите данных и обучение
 - физическая и техническая защита
 - надёжная пересылка и хранение данных



Система электронных счетов

Составляющие



Система электронных счетов



УПРАВЛЕНИЕ ДОГОВОРАМИ (BGIT, SES, ...)

- Услуги Itella (Services)
- Договора с предприятиями (Payees)
- Выбранные предприятиями услуги и их настройки (Contracted Services)
- Получатели и их настройки (Payers)
- Договора предприятий с получателями (Agreements)

The screenshot displays two overlapping windows from the 'CSS Latvia/Global System 2.204.0.0' application.

The top window, titled 'View Direct Debit Agreement', shows a form for viewing agreement details. It includes fields for 'DirAgm Status', 'Mdy Act', 'Ext Brk Cd', 'Ext Brk Br Cd', 'Ext Payer Agm No', 'Ext Payer Id No', 'Ext Payer Nen', 'Ext Payer Of Pst Ad', 'Ext Invc Ad', 'Ext Payer Thn No', 'Ext Payer Gro No', 'Ext Payer Card No', 'Ext Payer Dec No', 'Ext Den Int', 'Ext Coy Cd', 'Ext Payer Uff No', 'Ext Payer Desc No', 'Ext Ser Dt', 'Ext End Dt', 'Ext Rgt Dt', 'Ext Tran Tp', 'Ext Add Desc', 'Transaction Fee', and 'Dlt Cycle Period'. There are also checkboxes for 'Verified', 'No Paper Copy', 'No EPW Notifications', 'Blk In', 'Resident', 'PDF, CSV', and 'Find All Bkg Item(s)'. A 'Pin Invt' field is set to '0'.

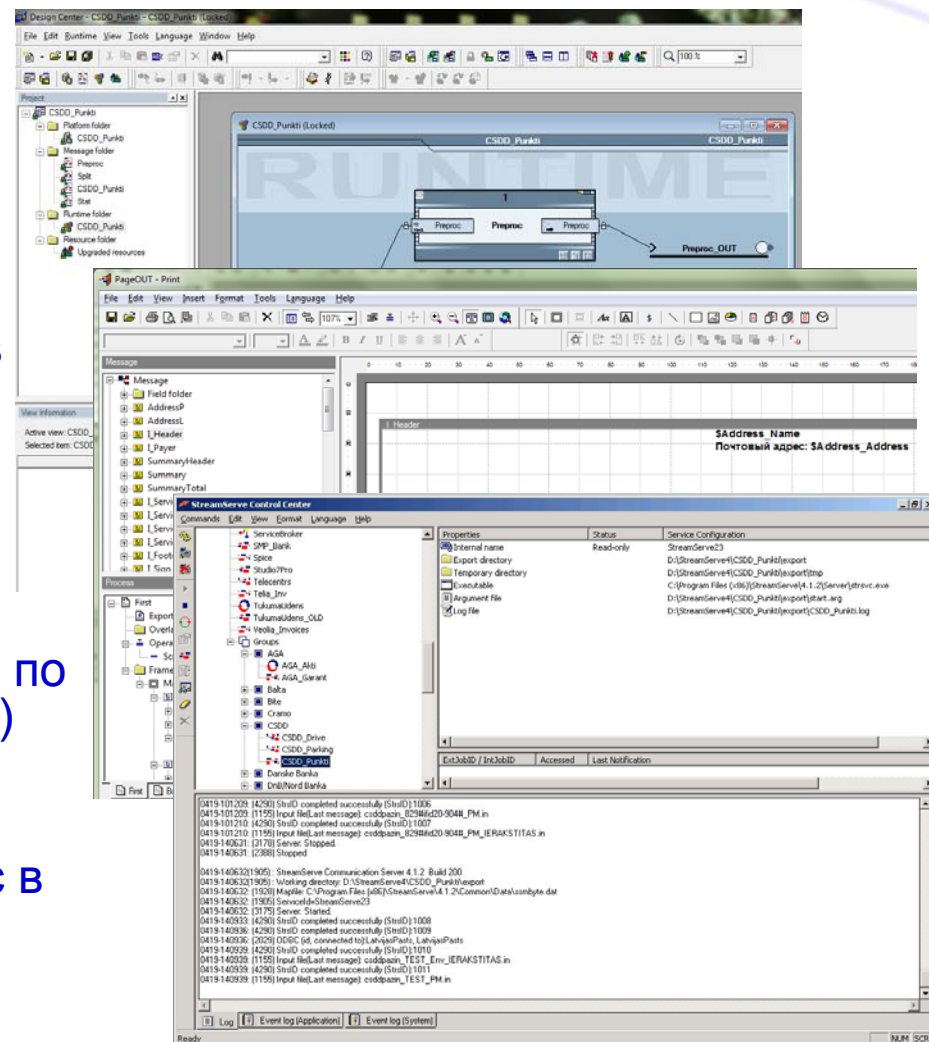
The bottom window, titled 'Maintain Giro Reference', shows a form for maintaining giro references. It includes fields for 'Status', 'Id', 'Giro No', 'Desc50', 'Ext Giro Ref Desc', 'Pty', 'Acc No', 'Prd No', 'Sub Acc No', 'Bank Cd', and 'Dlt Service(s)'. There are checkboxes for 'Show on Web Interface', 'PF12 Pgt Own O Tran', 'Paid in Full ONLY', 'Debit Attempts Start on Due Date', 'Allow Debit DD Posts', 'Automatic Tarification', 'Transaction Fee', 'Used in DIO Reports', 'Eamed Amount', 'EURO Payments', 'UNB to Discount', and 'Run Dt As First Dt'. There are also buttons for 'Save', 'Create Account', 'Clear Screen', and 'Delete'. At the bottom, there are sections for 'Allowed in Financial Institutions' and 'Show existing E-contracts for the clients of the following Banks', each with a table for 'Id' and 'Description' and 'Add'/'Remove' buttons.

Система электронных счетов



ОБРАБОТКА И ХРАНЕНИЕ СЧЕТОВ (StreamServe, GMC, ...)

- **Предобработка данных**
(Сортировка, конвертация, объединение)
- **Дизайн счетов**
(Редактор дизайна печатных и PDF е-счетов, Редактор вывода данных в PS, PDF, XML)
- **Выбор каналов вывода**
(Запрос в систему договоров)
- **Разные форматы вывода**
(Для печати – PS, PDF; для показа в www – PDF, XML, CSV; для отправки по э-почте: PDF; для B2B канала – XML)
- **Загрузка META данных в базу**
(Предприятие, получатель, номера, даты, сумма, валюта, формат, адрес в хранилище)
- **Загрузка файлов в хранилище**
(Файловая система, база данных)



Система электронных счетов

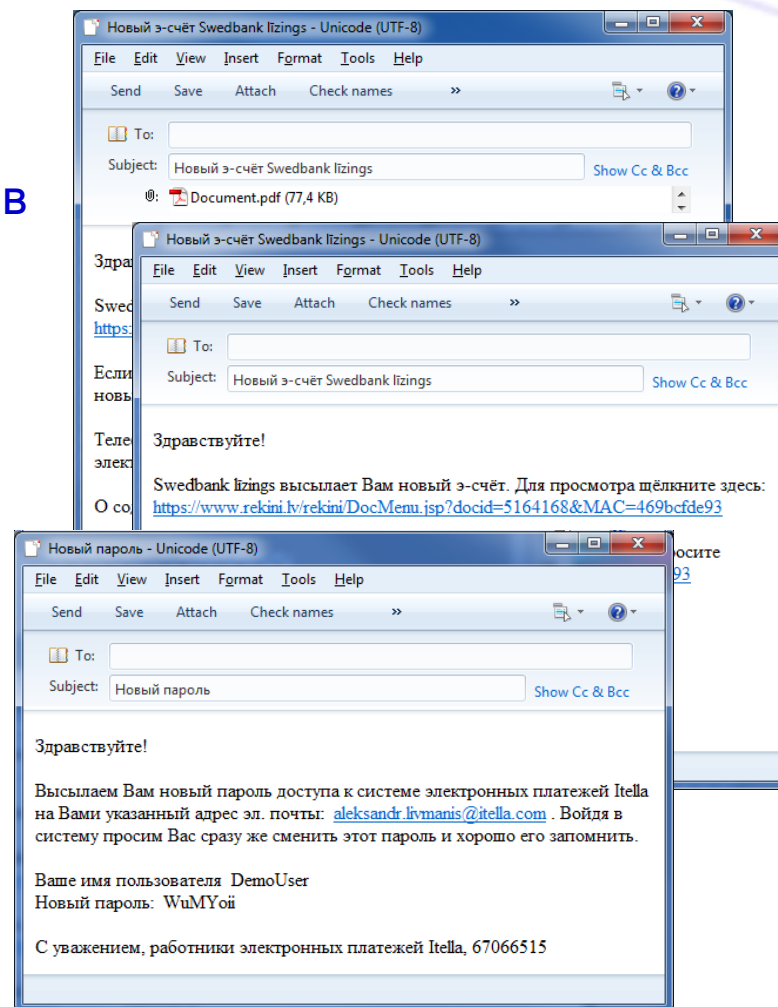


ОТСЫЛКА ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ (MS Exchange, ...)

- **Управление ссылками**
(URL на е-счета в портале, ссылки с запросами - получение/отказ от е-счетов в приложении письма, запрос пароля)
- **Посылка уведомлений о новых подготовленных е-счетах**
(с е-счетами в приложении письма PDF или без них)
- **Посылка напоминаний о непрочитанных е-счетах**
- **Посылка новых паролей для входа в портал по запросу**

HelpDesk

- **Восстановление и посылка паролей**
- **Повторная отсылка е-счетов**



Система электронных счетов



ПОКАЗ Е-СЧЕТОВ В ИНТЕРНЕТЕ
(Sun 1 Web Server, ...)

Публичная часть портала

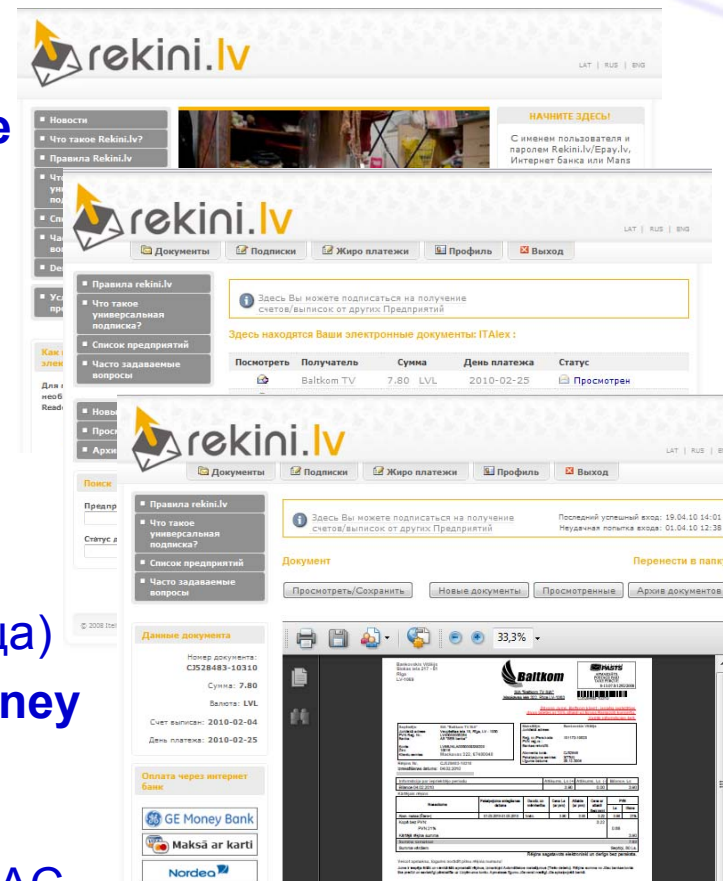
- Информация об услугах, партнёрах, оплате

Система е-счетов

- **Методы авторизации**
 - Из портала: Имя пользователя и пароль, Электронная подпись
 - Через интернет банк: IP + URL + MAC
 - Через предприятие: IP + URL + MAC
- **Список е-счетов, поиск**
- **Просмотр е-счетов в разных форматах**
(вызов файла в нужном формате из хранилища)
- **Оплата е-счетов в интернет банках, webmoney**

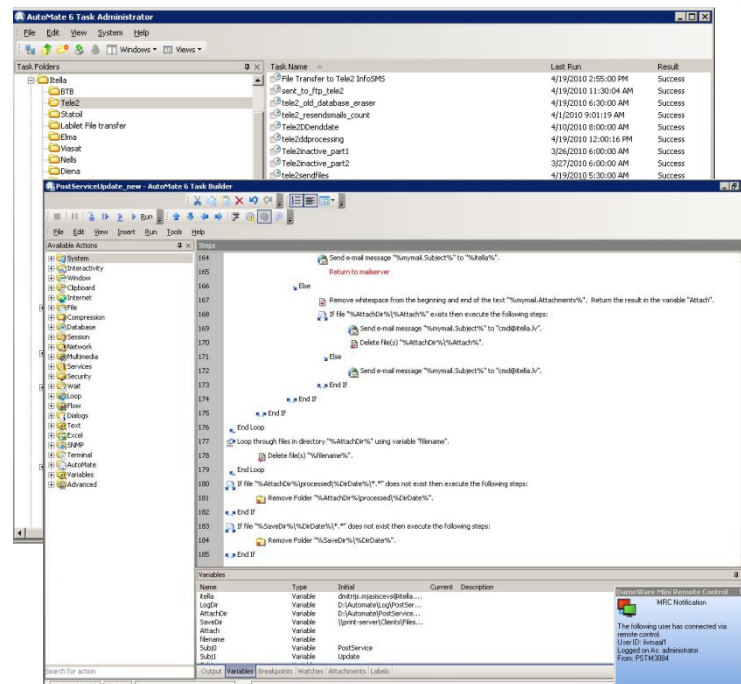
On-line архив е-счетов

- **Методы авторизации предприятия: Имя пользователя и пароль; э-подпись; IP+URL+MAC**
- **Список е-счетов, поиск**
- **Просмотр е-счетов в разных форматах**



Автоматизация процессов (Automate)

- **Сканирование директорий и перемещение файлов** (получение, обработка, хранение)
- **Запуск процессов** (зачитка данных в хранилище и базу данных; электронное подписывание е-счетов; отсылка уведомлений и напоминаний по э-почте; удаление старых е-счетов,
- **Проверка соединений, загруженности модулей** (LAN, SQL, www, smtp), **состояние сервисов** (проверка, запуск, перезапуск),
- **Уведомления администраторов, менеджеров систем**

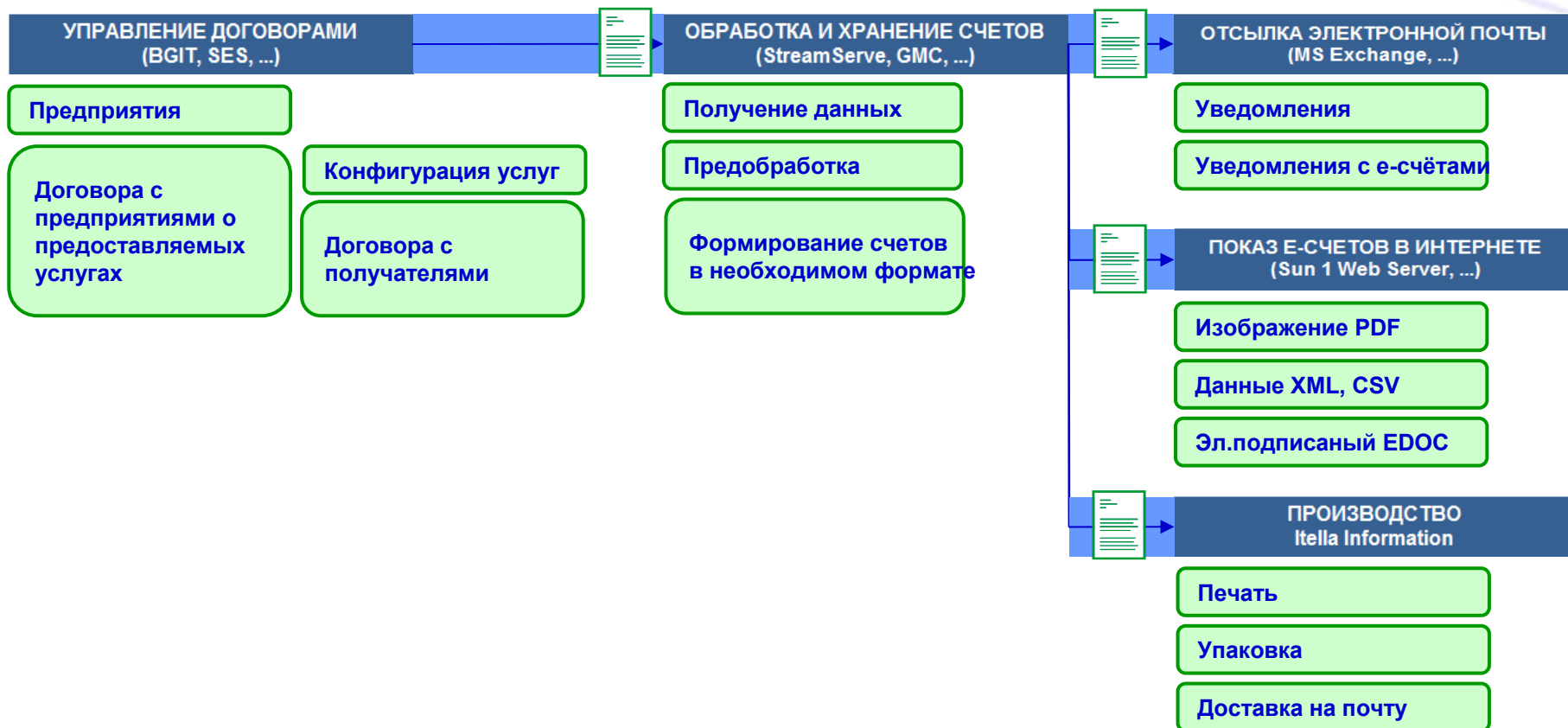


HelpDesk

- **Работа с пользователями системы** (по телефону, э-почте) (восстановление и посылка паролей; повторная отсылка е-счетов)
- **Управление договорами**

Система электронных счетов

Процесс изготовления счетов



Система электронных счетов

Вопросы?



Smart Move