

Ассоциация стратегического аутсорсинга «АСТРА»

**Комитет развития
Managed Services (MS)
и Multisource Integration (MSI)**

10 апреля 2018

План заседания:

- 1. Ревью целей и задач комитета на 2018 год. Выбор приоритетных направлений развития.
- 2. Оценка актуальности тем текущего набора технологических кейсов, выбор новых кейсов и ответственных за их проработку.
- 3. Знакомство с тематическими презентациями, представленными на международном саммите по Аутсорсингу в феврале 2018 года.
- 4. Методология SIAM – дискуссия по вопросу востребованности, применимости, реализуемости и ценности на Российском рынке ИТ-сервисов
- 5. Проекты комитета

1.1. Цель и миссия комитета:

- **Цель комитета** – формирование экосистемы провайдеров услуг, обеспечивающих скоординированную поддержку клиентов при трансформации их бизнеса на основе цифровых технологий;
- **Миссия комитета** – соединять поставщиков решений с локальными или специализированными сервисными организациями, а также внутренними ИТ-службами для совместного предоставления услуг клиентам;

1.2. Задачи комитета:

- Адаптация лучшего мирового опыта (best practice) в интересах индустрии MS и MSI в России
- Разработка референтного каталога MS услуг, матрицы предложений поставщиков
- Разработка процессной и информационной модели и протоколов информационного обмена в процессе мультисорсингового взаимодействия клиента и поставщиков услуг (адаптация ITIL и Frameworks TMForum);
- Partnering Accelerator (по модели TMForum) – процесс включения, организации взаимодействия и выхода из экосистемы провайдеров MS; информационный портал с функционалом collaboration
- Разработка модели (критерии, веса, метрики, пороговые значения/диапазоны) для формирования квалификационного отбора/оценки сервисов;
- Организация сертификации поставщиков решений и услуг MS на соответствие согласованным стандартам
- Организация разработки страхового продукта - профессиональной ответственности провайдера услуг Managed Services

1.2. Задачи комитета (продолжение):

- Разработка типовых метрик KPI, KQI и SLA, состава, структуры и типовых шаблонов OLA (Operation Level Agreement)
- Формирование источников (участников), методологии и базы бенчмаркинга MS
- Формирование типовых кейсов расчета экономического эффекта и рисков MS и MSI
- Проектный офис мультисорсинга и управления совместными проектами/программами (по бизнес-модели облачного брокера)
- SIAM (Service Integration and Management) и MSI – Развитие центра компетенций
- Консалтинговая поддержка поставщиков и клиентов по методологии sourcing/multisourcing и по трансформации бизнеса в рамках digital strategy
- Определение предмета, скоупа и механики взаимодействия с другими комитетами Ассоциации в процессе выполнения перечисленных задач
- Взаимодействие с другими ассоциациями/экосистемами

2. Приоритетные кейсы Комитета MSQ

Название	Краткое описание	Участники
Виртуализированный СРЕ(для офиса, дома, сайта)	Стандартное (x86), непроприетарное, построенное на предпочтительно opensource платформе устройство (коммутатор/шлюз), на котором можно удаленно разворачивать виртуальные сетевые функции (NFV). Цель – снижение операционных издержек по обслуживанию и гибкость в удаленном конфигурировании при управлении жизненным циклом локальных и облачных приложений/услуг. Основная модель доставки - аренда	ШПД провайдеры, вендоры, датацентры, системные интеграторы, локальные ИТ-организации
UCaaS	Унифицированные коммуникации в аренду. SIP голосовые сервисы, IM, видеоконференция, collaboration, contactcenter, e-mail, social в бандле. Дополняет кейс виртуализированный СРЕ.	Вендор, системный интегратор локальные ИТ-организации
BYOD/Mobile Device Management	Платформа и аутсорсинговые услуги по управлению парком мобильных терминалов, включая временно используемые смартфоны/планшеты/ноутбуки сотрудников	Поставщик платформы, сервисные ИТ организации, интеграторы, вендоры

2. Приоритетные кейсы Комитета MSQ (продолжение)

Название	Краткое описание	Участники
VDI/DaaS	Виртуализированное рабочее место (desktop, ноутбук, планшет, смартфон) с обеспечением безопасности, single-sign-on доступом к библиотеке SaaS, обеспечением локального хранения данных для работы оффлайн. Дополняет виртуализированный CPE и UCaaS	Операторы датацентров, SaaS-провайдеры, провайдеры ШПД, локальные ИТ-организации
IoT для стационарных объектов	Конструктор из стандартных сетевых модулей (3G/LPWA) контролеров, датчиков/камер/актюаторов, ПО сбора (библиотеки коннекторов) и обработки данных (BigData) в ЦОДе, визуализации (ситуационный центр) и crowdsourcing/social интерфейсы (community, см.дальше).	Управляющие компании, системные интеграторы, ШПД провайдеры, провайдеры M2M, вендоры микроэлектроники и SCADA
IoT для транспорта и логистики	NFC/RFID и метки широкого радиуса действия (на посылках, контейнерах, вагонах, автомобилях), контролеры и датчики, модули Глонас/GPS, ПО интеллектуальной транспортной системы. Дальше ядро как в IoT для стационарных объектов. Дополняет	Производители автоэлектроники, страховые компании, автопроизводители, логистические компании

2. Приоритетные кейсы Комитета MSQ (продолжение)

Название	Краткое описание	Участники
Building/Campus Management	Набор SaaS приложений, локальная серверная и диспетчерская (гибридное облако), а также системы видеонаблюдения, СКУД, системы управления инженерными подсистемами и слаботочкой, локальная сеть WiFi/femto точек и digital signage. Дополняет кейс IoT для стационарных объектов.	Вендоры, интеграторы, муниципальные власти, управляющие компании, ВУЗы, медицинские центры, стадионы, вокзалы, ТОРы/индустриальные парки
Retail 2.0	Системы Multichannel Retail (e-commerce, SCM, Warehouse и Transportation Management, Trade Exchange), платежные сервисы, digital signage системы и ПО Digital Marketing. Дополняет кейсы виртуализированный CPE и IoT для транспорта и логистики. При нахождении в торговых центрах дополняет кейс Campus Management	Розничные сети, e-commerce компании, digital-agencies, digital-signage игроки, провайдеры видеонаблюдения
Industry 4.0	Дополняет кейсы IoT для транспорта и логистики и Campus management системой управления производством, системой PLM (Product Lifecycle Management). Дополняет кейс Retail 2.0	Промышленные группы, логистические компании, вендоры, интеграторы, дизайн-студии электроники/робототехники,

2. Приоритетные кейсы Комитета MSQ (продолжение)

Название	Краткое описание	Участники
Community Management	ПО для создания и управления информационными порталами, социальными сетями, новостными и видеоканалами, библиотека мобильных приложений, ориентированных на crowdsourcing, управление событиями, управление городом и большим предприятием. Дополняет кейсы Campus management и Retail 2.0, IoT для стационарных объектов.	Городские и муниципальные власти, ВУЗы, крупные национальные корпорации, спортивные клубы, политические партии, торговые бренды и т.д.
AltCo	Альтернативный региональный оператор. Строит сеть публичного WiFi mesh и/или индустриальную сеть для стационарных объектов IoT, системы видеонаблюдения и фиксации, объектовых систем безопасности. Обеспечивает регламентное обслуживание всех объектов и пользователей на территории. Пользуется системой FieldService Automation, в которой интегрированы скрипты обслуживания от всех провайдеров услуг. Дополняет все кейсы.	Вендоры, локальные и региональные провайдеры ШПД, ведомственные операторы, сервисные компании национального уровня, инвесторы в телеком
Social Outsourcing/ BPaaS	Бизнес-процессы как услуга (BPaaS), создаваемые за счет выноса Обособленного Центра Обслуживания (ОЦО) или Shared Services Center на территории с избытком образованных трудовых ресурсов (моногорода, провинциальные центры). Возможные процессы: контакт-	Кадровые агентства, местные органы власти, ведомства (Минтруда, Пенсионный фонд, Минсоцразвития), Госкорпорации, поставщики жилищно-

3. IAOP OWS 2018 (презентации докладчиков)

Keynotes:

[Inside the Mind of the CXO](#)

Atul Vashista, Neo Group

[Beyond Bitcoin: Blockchains for Business](#)

Dr. Mary C. Lacity, UMSL

[Beyond Bitcoin: Blockchains for Business - Part II](#)

Nilesh Vaidya, Capgemini

[Digital Singularity: Innovation Reborn](#)

Kevin S. Parikh, Avasant

[IAOP Governance Panel](#)

Moderated by John Bree, NeoGroup

[Vested Outsourcing: Redefining Winning in Business Relationships](#)

Kate Vitasek, University of Tennessee

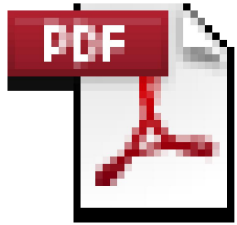
3. IAOP OWS 2018 (продолжение)

Round 1	Round 2
<u>Maximizing Business Value by Creating the Right Governance for the Cloud</u>	<u>Impact Sourcing for the BPO Industry</u>
Arno IJmker, Quint Wellington Redwood	Moderated by Jon Browning, Strategic Sourcing Advisors
<u>How Can Companies Disrupt Themselves?</u>	<u>Reshaping an Industry with a Cloud State of Mind</u>
Ulla Riber, ISS World Services	Kris Vandaele, The Adecco Group; Andrew Guzman, HCL Technologies
<u>Developing Responsible AI Solutions</u>	<u>RPA and Cognitive Automation: Risks and Smart Actions Of Leading Companies</u>
Kishore Durg, Accenture Technology Services	Leslie Willcocks, London School of Economics and Political Science
<u>Select The Right Process—Start Your ROI</u>	<u>Sourcing & Vendor Management's Excellence Adventure...</u>
Wendy Shlensky & Parikshit “PK” Kalra, HGS	<u>A Supplier Stratification Case Study</u>
<u>Politics of Outsourcing</u>	Lawrence Kane & Kelly Kujawa, Boeing
Moderated by Donald Mones, MUFG Union Bank	<u>Coactive Governance: The New Face of Governance</u>
<u>When Parties Behave Badly: Saving the Deal</u>	Cynthia Batty, ISG
John Beardwood, Fasken Martineau DuMoulin LLP; Dave Hornett, Inflight Strategy	<u>Getting Ahead of the Digital Disruption with Multi-Sourcing Paradigms</u>
Gabriel M.A. Stern, Fasken Martineau DuMoulin LLP	Johny Makhija, Ernst & Young; Madhu Ponnuveetil, Cognizant

3. IAOP OWS 2018 (продолжение)

Round 3	Round 4
Cleveland Clinic Sourcing Model Initiates Broad Scope IT Transformation	Enterprise RPA Adoption Pinnacle Model™ Assessment
Doug Smith, WGroup (Former Interim CIO, Cleveland Clinic)	Michel Janssen, Everest Group; Peter Quinn, SEI Investments
Fireside Chat--How do you Build an Automated Data-Driven Outsourcing Governance Practice that Delivers the Results	Botshore—Imagining the Future of Customer Relationships
Jaya Rugi, Credit Suisse; Brad Killinger, Sapience Analytics	Arnaud de Lacoste, Sitel Group
How Real Estate has Impacted the Transformation of a 150 Year Old Company	Unlock Trapped Value with Blockchain
Ted Uzelac, Fischer; Greg Smook, Guardian Life	Melanie Cutlan, Accenture
Intelligent Automation—Separating Fact from Fiction	Five Secrets to Crafting an RFX
Tanvir Khan, NTT DATA Services; Dan Thomas, NTT DATA Services; Akhilesh Mavilaveetil, Honeywell	Mary D. Lewis, Sprint Corporation
Leading Disruption Through Innovation in the Era of 4th Industrial Revolution	Making RFPs Fun—and Successful—Again!
Srinivas Rao, Infosys Limited	Vik Bangia, Verum Consulting, LLC
Wowing Customers in the Age of AI and the Gig Economy	The Power of Cognitive Analytics: Driving Better Business Outcomes in the Information Age
Adam Morehead, Topcoder	Maneesh Bhandari, IBM
Round 5	
2017 Cloud and Digital Disruptions Survey Results	Diversity is Great, Inclusion is Greater #WEInclude
Sam Kramer, Baker & McKenzie, LLP; Gregg Goldman, UBS	Moderated by Chitra Rajeshwari, Avasant Foundation
Building an Effective Governance Model	How Blockchain is Poised to Transform Outsourcing Contract Management
Lula Kosanic, Royal Bank of Canada	Ajay Agrawal, SirionLabs

4. Service Integration and Management (SlaM)



SlaM

5. Проекты комитета:

- Перевод, адаптация и продвижение в РФ стандартов и методологий - SIAM (Service Integration & Management) & GSA Global Sourcing Standards (британский стандарт, доступ вышлю по запросу)
- Обновление Каталога услуг и глоссария ИТ-аутсорсинга, расширение Каталога новыми услугами - Managed Services, Cloud, BPO
- Завершение сертификации с Governance Academy & Mike Beals + возможно, завершение сертификации IAOP COP по ранее обученным
- Создание «сервисного убера» с использованием технологии Блокчейн и собственной криптовалюты внутри сервисной экосистемы/платформы MSQ
- Реализация проекта ИТ-бенчмаркинга для крупных нефтегазовых и металлургических предприятий