



Temat Miesiąca

Biuletyn informacyjny pod redakcją Rady Specjalistów "EFWF"

Redaktor Naczelny - Joanna Szostek Redaktorzy - Izabela Czak-Żukowska, Ewa Geżakowska, Grażyna Królewicz, Anna Zielińska
Nr 01/2007 Kontakt - Redaktor Naczelny: joanna.szostek@bristles.com.pl

Marzec 2007

Od redakcji

Z przyjemnością oddajemy w Państwa ręce pierwszy numer "Tematu Miesiąca".

Od tego momentu, Rada specjalistów "EFWF", zaprezentuje pod postacią comiesięcznego biuletynu ciekawe, mamy nadzieję, artykuły z szerokiego wachlarza zagadnień związanych z współczesnym światem. Od astrofizyki i astronomii po biotechnologię i jakże na czasie ocieplenie klimatu. Od wojen napoleońskich aż po współczesne problemy geopolityczne, zagadnienia związane z kulturą, społeczeństwem i socjologią przeplatać się będą z wirtualną rzeczywistością i wizjami technologicznego jutra.

W tym, inauguracyjnym, numerze prezentujemy artykuł Grażyny Królewicz, niezwykle przegląd zagadnień związanych z wykorzystaniem technologii zewnętrznych systemów data-center w nowoczesnym zarządzaniu firmą.

Chcąc by "Temat Miesiąca" stał się stałym panelem dyskusyjnym, miejscem wymiany opinii i doświadczeń z niecierpliwością oczekujemy na wszelkie pytania dotyczące artykułu - te prosimy kierować do autorki. W ciągu miesiąca pytania zostaną zebrane i omówione. Oczywiście mile widziane będą wszelkie sugestie i uwagi dotyczące formuły jak i tematów poruszanych przez nasz biuletyn.

Mamy nadzieję że zostaniemy z Państwem na dłużej...

Redaktor Naczelny – Joanna Szostek



Grażyna Królewicz*

ZEWNĘTRZNE DATA CENTER SPEŁNIAJĄCE WYMOGI NOWOCZESNEJ STRATEGII ZARZĄDZANIA JAKĄ JEST OUTSOURCING



Co produkować wewnątrz firmy, a co zlecić zewnętrznym dostawcom, jest podstawowym zagadnieniem strategicznym wpływającym zarówno na model biznesowy, jak i na wewnętrzną strukturę organizacji.

Z perspektywy czasu możemy jednak mówić o pewnym trendzie. Jeszcze nie tak dawno producenci samochodów utrzymywali własne plantacje kauczuku, aby zapewnić sobie dostawy surowca do produkcji opon. Dzisiaj koncentrują się oni na wybranych funkcjach, zlecając inne specjalistycznym dostawcom. Czy stosować outsourcing, czy nie – przestaje być pytaniem biznesowym. Właściwym dylematem staje się, co powinno być jego przedmiotem. W dzisiejszych czasach outsourcing nie ogranicza się już do przekazywania części procesu produkcyjnego, ale obejmuje coraz szerszy zakres usług biznesowych – od ochrony i administracji po coraz powszechniejszy outsourcing księgowości, usług HR, czy logistycznych.

Jeszcze do niedawna dominowało myślenie, że outsourcing jest znakomitym sposobem na obniżenie kosztów poprzez przekazanie tańszymi poddostawcom tzw. niestrategicznych funkcji biznesowych. Tymczasem w ostatnich latach outsourcing z coraz większym impetem wkracza także w obszary podstawowej działalności biznesowej firm, stanowiącej o jej rynkowej i konkurencyjnej przewadze.

Znajomość koncepcji outsourcingu procesów biznesowych jest wśród polskich menedżerów coraz bardziej powszechna. Mimo to polskie firmy wciąż w niewielkim stopniu korzystają z możliwości oferowanych przez to narzędzie zarządzania. Dlaczego? Bo: opór pracowników? strach przed utratą kontroli a nawet pracy? obawy o bezpieczeństwo? a może, przyzwyczajenie i strach przed zmianą? Okazuje się, że problem tkwi gdzie indziej. Otóż, niewielu polskich menedżerów wie, w jaki sposób



podjąć decyzję o skorzystaniu z outsourcingu a więc w trakcie jej podejmowania popełniają wiele błędów.

Tymczasem, globalizacja gospodarki, szybki rozwój technologii, rosnąca konkurencja oraz standaryzacja procesów sprawiły, że posiadanie wewnątrz firmy zasobów lub zdolności przestało się liczyć, a sztuką stało się ich sprawne i nowatorskie wykorzystanie oraz kontrolowanie. Outsourcingowi podlegają już nie tylko wspierające i pomocnicze funkcje, procesy i zasoby ale także coraz bardziej strategiczne działy firmy.

Nie trudno zauważyć jak istotnym elementem w funkcjonowaniu firm stały się w dzisiejszych czasach systemy informatyczne nawet wówczas, gdy ich podstawowa działalność nie ma nic wspólnego z informatyką. Zważywszy fakt, iż ten istotny element strategii biznesowej wymaga zaangażowania znacznych zasobów finansowych wiele firm przekazuje pieczę nad systemami IT firmom wyspecjalizowanym w tego typu usługach. Są to ośrodki przetwarzania danych (data center). W ofercie data center są usługi na różnym poziomie zastosowania – od kolokacji serwera WWW po outsourcing sieci WAN.

Aby jednak ośrodki przetwarzania danych miały sens istnienia dane, które są w nich przetwarzane powinny być najwyższej jakości. Fakt ten jest powszechnie pomijany a istniejąca w Polsce definicja data center nie obejmuje usługi wprowadzania danych, które mogą pochodzić przecież z różnych źródeł: formularze papierowe, formularze WWW, e-mail, telefon, PDA itp. Idealnym przykładem ośrodka przetwarzającego dane a jednocześnie oferującego usługę wprowadzania danych jest tzw. agent transferowy – organizacja, która zajmuje się przetwarzaniem danych funduszy inwestycyjnych i emerytalnych.

Rozwój w Polsce marketingu bezpośredniego, który oparty jest na bazach danych spowodował powstanie firm, które zajmują się wprowadzaniem danych. Oferują one także usługi hostingu baz danych ale często baza z wprowadzonymi danymi przesyłana jest w postaci pliku eksportowego do klienta.

Szczególnie istotne w procesie budowania bazy danych jest zapewnienie wysokiej jakości danych. Dlatego też podczas wprowadzania danych wykorzystywane są takie m.in. metody jak:

- **słownikowanie danych** - wartości takie jak imię, miasto, ulica, kod pocztowy porównywane są z wartościami



wzorcowymi (tabele takie udostępniane są przez Poczta Polską, MSWiA, firmę Hoga). Możliwe jest zatem sprawdzenie czy w mieście X występuje ulica Y, a na ulicy Y jest dom/mieszkanie o numerze Z. Znając te informacje możemy sprawdzić, czy w mieście X na ulicy Y o numerze domu Z występuje kod pocztowy N,

- **stosowanie sum kontrolnych** - w przypadku pól takich jak np. NIP, PESEL, REGON by stwierdzić poprawność danych sprawdzana jest suma kontrolna,
- **wielokrotne wprowadzanie danych** - stosowane w przypadku wartości, których poprawności nie można stwierdzić przy użyciu słowników oraz sum kontrolnych. Dokument podlega wprowadzeniu przez jedną osobę a następnie wprowadzany jest ponownie przez inną osobę. Kolejnym krokiem jest porównanie wprowadzonych wartości i ewentualne rozstrzygnięcie, która z wpisanych wartości jest poprawna. Nieocenioną korzyścią tej metody jest wychwycenie wszelkich błędów interpretacyjnych powstałych w przypadku nieczytelnie wypełnionych dokumentów. Wykorzystuje się ją do wprowadzania numerów umów, kwot itp.
- **różne poziomy uprawnień** - w przypadku, gdy przetwarzane dokumenty zawierające np. dane poufne, stosowana jest specjalna metoda wprowadzania danych. Wszystkie dokumenty podlegają zeskanowaniu. Operatorowi, który wprowadza dane prezentowany jest tylko fragment obrazu, na podstawie którego wprowadza on dane. I tak na przykład jeden operator wprowadza tylko imiona, drugi nazwiska, trzeci numery PESEL, czwarty kwoty, itp. Wszystkie dokumenty scalone zostają dopiero w bazie danych.
- **deduplikacja danych** - w celu podniesienia jakości bazy danych wykonywany jest proces deduplikacji. Polega on na usunięciu z bazy danych rekordów równoważnych bądź



identycznych. Porównanie odbywa się na podstawie ustalonych z klientem kryteriów – z reguły są to dane osobowe (imię, nazwisko, miasto, ulica, nr domu) z wykorzystaniem metod statystycznych. Sam proces reduplikacji może przebiegać w trybie on-line lub off-line. Metoda on-line wykorzystywana jest w trakcie dopisywania danych do już istniejącej bazy danych. Polega ona na tym, że przed dopisaniem rekordu do bazy następuje sprawdzenie w bazie danych pod kątem występowania rekordu równoważnego. W przypadku odnalezienia takiego rekordu następuje jego uzupełnienie o dane, które występują na dokumencie z którego wprowadzane są dane, a które występują w bazie danych. Metoda of-line polega na przeszukiwaniu zamkniętego zbioru danych pod kątem rekordów równoważnych bądź identycznych.

Firmy specjalizujące się we wprowadzaniu danych posiadają własne platformy do wprowadzania danych ale także wprowadzają dane bezpośrednio do baz znajdujących się w ośrodkach klientów, wykorzystując to tego celu różnego rodzaju łącza telekomunikacyjne.

W firmach oferujących usługi wprowadzania danych obowiązują te same standardy, które stosują tradycyjnie rozumiane data centers, w zakresie:

- **bezpieczeństwa** – całkowite zabezpieczenie danych dzięki procedurom fizycznej i systemowej kontroli. Ośrodki te obowiązują także posiadanie i wdrożenie regulaminów i instrukcji wymaganych przez Ustawę o Ochronie danych osobowych, a także procedur tworzenia kopii zapasowych, niszczenia danych, czy też procedur awaryjnych,
- **telekomunikacji** – niezależne łącza internetowe, pakietowe itp. o odpowiedniej przepustowości, zapewniające nieprzerwane działanie usług,
- **technologii** – sprzęt, zaawansowane platformy bazodanowe i aplikacyjne - stosowane technologie wprowadzania danych są kosztowne, podlegają ciągłemu doskonaleniu (aktualizacji) a także wymagają specjalistycznej wiedzy,



- **ludzi** – wysoko wykwalifikowani specjaliści służący klientowi radą i pomocą (know how).

Korzyści wynikające z zastosowania outsourcingu w zakresie wprowadzania danych są nie do przecenienia. Są to:

- możliwość skorzystania z doświadczenia firmy zajmującej się profesjonalnie przetwarzaniem danych,
- możliwość skorzystania z wypracowanych procedur gwarantujących najwyższą jakość, terminowość i bezpieczeństwo przetwarzanych danych,
- dostęp do nowości w zakresie przetwarzania danych,
- wyeliminowanie kosztów związanych z zakupem i utrzymaniem technologii i sprzętu,
- wyeliminowanie kosztów związanych z rekrutacją, szkoleniem, jak również obsługą administracyjną zatrudnionych.

Niestety, korzyści ekonomiczne są często niezauważane a wręcz analizy finansowe wielu menedżerów wskazują zupełnie co innego. Przyczyna tych rozbieżności tkwi w umiejętności policzenia kosztów własnej infrastruktury informatycznej. Oprócz wynagrodzenia dla pracowników trzeba uwzględnić koszty zajmowanej przez nich powierzchni biurowej, sprzętu, telefonów, energii elektrycznej, koszty zewnętrznego serwisu itp. Najtrudniej jest policzyć koszty ukryte, np. straty spowodowane przerwami, zbyt długim oczekiwaniem na raporty generowane za podstawie wprowadzonych danych, itp. Menedżerowie – wychodząc z założenia, że „tego, co trudno jest policzyć, po prostu nie ma” – otrzymują bez problemu dowód ekonomicznej wyższości własnych działów i własnych serwerowni nad zewnętrznym ośrodkiem przetwarzania danych.

Jak zatem powinien wyglądać proces dochodzenia do decyzji outsourcingowej? Od czego zależy ostateczne powodzenie kontraktu, a więc spełnienie przez zewnętrzne data center wymogów nowoczesnej strategii zarządzania jaką właśnie jest outsourcing? Firma Deloitte na podstawie wieloletniego doświadczenia zarówno w przygotowywaniu, jak i realizacji kontraktów outsourcingowych wskazuje na 15 kluczowych czynników outsourcingu procesów biznesowych. Oto kilka z nich, zgodnie z nimi firmy, które decydują się na outsourcing, odnoszą sukces, jeżeli:

- outsourcing jest integralną częścią strategii firmy,



Temat Miesiąca

Biuletyn informacyjny pod redakcją Rady Specjalistów "EFWF"

- jasno zdefiniowano cele biznesowe i zakres outsourcingu,
- precyzyjnie sformułowano wymogi i miary w kontrakcie outsourcingowym,
- utworzono dedykowany i wykwalifikowany zespół zarządzający,
- zadbano o poznanie strategii i reputacji rynkowej dostawcy,
- jasno zdefiniowano kryteria dotyczące interpretacji kompetencji dostawcy – zdołano zapewnić porównywalność oferentów i sprawdzono ich referencje,
- wybrano dostawcę o właściwej kulturze organizacyjnej,
- na etapie wyboru dostawcy zbadano wydajność oraz przyszłe plany w zakresie rozwoju strategicznego dostawcy.

Odpowiednie zastosowanie owych 15 czynników nie daje jeszcze gwarancji sukcesu, zbyt wiele bowiem zależy od samego dostawcy, zmieniających się warunków zewnętrznych, czy też umiejętności zarządzania kontraktem w czasie jego realizacji. Jest to jednak pierwszy krok w opanowaniu umiejętności korzystania z zasobów zewnętrznych. A warto po nie sięgnąć, bowiem umiejętność korzystania z outsourcingu, zwłaszcza procesów biznesowych coraz częściej staje się elementem budowy przewagi konkurencyjnej na rynku.

Podsumowując, to czy zewnętrzne data center będzie spełniało wymogi nowoczesnej strategii zarządzania jaką jest outsourcing w znacznej mierze zależy od samych firm sięgających po zasoby zewnętrzne.

I na koniec istotna informacja: z prognoz w rozwoju outsourcingu procesów biznesowych na lata 2005-2009, opracowanych w październiku 2005 r, przez amerykańską firmę badawczą, International Data Corporation wynika, iż outsourcing przetwarzania dużej liczby poufnych danych, dzięki osiągniętej już dziś popularności, będzie stawał się coraz bardziej powszechny na skutek występowania efektu „śnieżnej kuli”...

***Grażyna Królewicz**, Prezes Zarządu Scientific Services Sp. z o.o.

Absolwentka SGPIŚ (dzisiaj: Szkoła Główna Handlowa) w Warszawie. Swoją karierę zawodową rozpoczęła pracując w Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych, Scudder, Stevens and Clark w Bostonie, USA. W 1993 r. przyjechała do Polski aby rozwijać działalność agenta transferowego Financial Services Sp. z o.o., przetwarzającego dane Pierwszego Polskiego Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych Pioneer. W 1996 r. objęła stanowisko wiceprezesa spółki Obsługa Funduszy Inwestycyjnych, będącej joint venture Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz amerykańskiej firmy Forum Financial Group, przetwarzającej dane większości istniejących na polskim rynku funduszy inwestycyjnych oraz emerytalnych. W 2002 r. otworzyła własną firmę, Scientific Services Sp. z o.o., specjalizującą się w masowym przetwarzaniu danych.
www.scientific.pl e-mail: gkrolewicz@scientific.pl +48 (22) 894 28 00