
Sposób na brak

Ciągłość działania systemu informatycznego firmy i redukcja kosztów — to cele zlecania zarządzania aplikacjami na zewnątrz.

Gdy przedsiębiorstwo nie ma możliwości rozwijania czy utrzymania swoich aplikacji biznesowych, pozyskuje dostawcę zewnętrznego.

— Celem outsourcingu zarządzania aplikacjami jest przejęcie przez outsourcera odpowiedzialności za ciągłość działania systemu IT. Po to, by jego pracownicy mogli skupić się na działaniach zmierzających do

wzrostu potencjału firmy — wyjaśnia Paulina Firlej z itelligence.

Zarządzanie aplikacją to skomplikowana i droga usługa. Na świecie obserwuje się tendencję do przekazywania jej na zewnątrz, w celu zredukowania kosztów — dodaje Sebastian Jakubiak z Hewlett-Packard Polska.

Utrzymanie wysokiej dostępności takich systemów jest konieczne ze względu na ich krytyczne znaczenie.

— Systemy klasy ERP wspierają podstawowe procesy biznesowe — obsługę magazynów, planowanie produkcji czy sprzedaż. Brak do-

przestojów

stępnosci systemu paraliżuje pracę firmy, powoduje straty finansowe i przestoje, kary za niedotrzymanie terminów dostaw czy nadgodziny. Wpływa też negatywnie na wizerunek wśród klientów — przekonuje Waldemar Sokolowski z BCC.

Można sobie wyobrazić skutki braku dostępu do aplikacji w banku.

— Klient przychodzący do oddziału chce być obsłużony profesjonalnie i szybko. W przypadku braku dostępu do aplikacji pracownik banku nie jest w stanie obsłużyć klienta, a ten poirytowany następnym razem skorzysta

z usług konkurencji— opisuje Daniel Jaworski z Asseco Business Solutions.

Dlatego usługodawcy zawierają w umowach SLA (Service Level Agreement) dokładne parametry dostępności aplikacji klienta w danym okresie — np. w ciągu miesiąca. Firmy outsourcingowe zazwyczaj oferują m.in. monitoring infrastruktury sieciowej, systemów i aplikacji w trybie ciągłym. Zapewniają korzystanie z łączy teletransmisyjnych, udostępniają infrastrukturę dla systemów i aplikacji klientów oferują i usługi związane z backupem i archiwizacją danych. [JAK]



► **Nie kupią:** Brak informacji z aplikacji zarządzającej relacjami z klientami odbija się negatywnie na wynikach sprzedaży — twierdzi Sebastian Jakubiak z Hewlett-Packard Polska. [FOT. MP]