

Articol tradus din revista de productie germana „Produktion”: Industria 4.0/IoT. Salvarea ar putea veni de la est

Link la originalul textului german: [www.otis-consulting.de/de/produktion-industrie-4-0-iot-die-rettung-koennte-aus-dem-osten-kommen](http://www.otis-consulting.de/de/produktion-industrie-4-0-iot-die-rettung-koennte-aus-dem-osten-kommen)

## Industria 4.0/IoT: Salvarea ar putea veni din est

*Și producătorii găsesc nearshore, în România, parteneri IT competitivi.*

RUHPOLDING (SM). De ani buni și care par interminabili, asociațiile patronale și profesionale precum și nenumărați directori IT se plâng de lipsa informaticienilor. Evoluția înregistrată în jurul Industriei 4.0 și IoT (în engleză: Internet of Things) nu face decât să accentueze acest deficit, deficit care este de așteptat să crească în continuare. De aceea, companiile sunt nevoite să promoveze la nivel strategic și concepțional digitalizarea, dar în același timp să se ocupe în mod întes de găsirea reruselor de IT necesare în acest scop. Căci: cine se bazează pe mult așteptata lege a imigrației cadrelor specializate, are nevoie de mai mult decât de răbdare pe termen lung. Ar fi de asemenea bine să renunțe la iluzia cum că la granițele UE experții IT stau la coadă și imploră să li se permită intrarea.

Chiar și numeroși informaticieni din estul Uniunii Europene, cum ar fi specialiștii din România, preferă să lucreze în țara lor de origine pentru companii de IT care furnizează servicii companiilor din vest. Asemenea companii nearshore, conduse în mare parte de către asociați, se potrivesc foarte bine din punctul de vedere al mentalității salariaților, precum și din punctul de vedere al entuziasmului și angajamentului cu întreprinderile de producție. De asemenea, furnizorii români de servicii dispun de know-how informatic, experiență și remarcabile aptitudini de business, comunicare și inovație. În plus, lucrează remote în condiții atractive, competitive, beneficiind însă în același timp de timpi reduși de deplasare datorită legăturilor aeriene bune. În loc să se bată cu disperare pe diferiți specialiști individuali pe piața națională - suprasolicitată - a serviciilor

informaticice, responsabilii IT au varianta atractivă a soluțiilor nearshore în aceste țări.

Întrebarea care se pune este legată de serviciile IT cele mai potrivite pentru nearshoring. O privire asupra producției arată: nucleul Industriei 4.0 și IoT îl constituie rețeaua creată între om, obiecte și sisteme cu tehnologie a informației și comunicației. MES (Manufacturing Execution System) formează o placă turnantă care integrează mașini, instalații și unități de producție. Pe lângă această integrare orizontală, MES angrenează și planul vertical – de la mașinile din secția de producție și până la sistemul ERP sau chiar și lanțurile de furnizori.

Furnizorii nearshore de servicii IT pot oferi însă mai mult decât doar prestații în domeniul integrării, dezvoltării și programării. Printre serviciile lor originare se numără și sarcini standard precum backup-uri, monitoring, operare de bază în SAP și diferite module, Microsoft Dynamics AX precum și aplicații pentru Collaboration precum Office 365, Sharepoint sau Skype for Business. În această categorie intră și Helpdesk cu service și support, așa cum o arată exemplul de mai jos. Asta pentru că de multe ori asemenea sarcini de rutină îi leagă și demotivează în același timp pe informaticienii de frunte, care, în condițiile digitalizării accentuate, ar putea prelua sarcini urgente și care necesită o calificare mai înaltă.

Astfel, un furnizor de servicii IT din România a preluat toate cererile de service - First- și SecondLevel-Support – ale unei mari companii germane. Prestatorul respectiv a realizat conceptul spațial, de infrastructură și cablare, a transferat informațiile asset existente în sistem și a integrat instalația de telefonie destinată clienților în propria infrastructură de service. Apoi, prestatorul a răspuns la apeluri în limbile germană și engleză, a soluționat pe e-mail cererile de suport și a generat tichete conform procedurii de management al

incidentelor. A întreținut baza de date existentă și a menținut SLA-uri de 85% în termen de 60 de secunde la o cotă de soluționare inițială de 70%. Servicedesk-ul a devenit complet funcțional în 90 de zile.

Prestatorii nearshore de servicii IT nu preiau însă doar sarcini standard. Aceștia pot implementa, funcționând ca o extensie a beneficiarului sau ca unici responsabili de proiect, sisteme SAP și IT, le pot adapta cerințelor individuale ale companiilor și le pot dezvolta în continuare în așa-numite sprint-uri. De multe ori asemenea servicii, în cazul cărora prestatorii pătrund destul de mult în SAP-Customizing, conduc la Application Management Services (AMS), dezvoltarea și administrarea aplicației pe întreaga durată de viață a acesteia. Un prestator nearshore din România în domeniul SAP a construit pentru o companie de producție o organizație completă de suport, care îndeplinește cerințele directivelor ITIL pentru SAP BI, Logistics și Finance, precum și dezvoltare SAP. Proiectul a urmat o soluție cu mai multe faze de implementare, prin care compania a pregătit outsourcing-ul complet al unor servicii definite. Prestatorul nu a preluat doar consultanța, dezvoltarea și suportul legate de modulele BI, Logistics și Finance, ci și managementul IT-Service. În faza de tranziție, o echipă specială a acordat asistență la fața locului clientului în legătură cu inițializarea proceselor necesare. În faza hibrid, salariații suplimentar au lucrat inclusiv remote la proces. În ultima fază, a avut loc transferul complet către prestatorul nearshore de servicii SAP.

**Aceste exemple din rețeaua Otis Consulting pot continua – inclusiv pentru noi platforme și tehnologii. În timp ce la noi în țară companiile de sondare și cercetare de piață asigură transparența pieței serviciilor IT sub toate aspectele, în România această evoluție este încă ceva mai înceată. Tocmai din cauza dinamicii înregistrate în ultimii ani, puținii cercetători ai pieței și consultanți au o imagine de ansamblu asupra a ceea ce știu să facă cel mai bine diferiții furnizori de servicii. În plus,**

Articol tradus din revista de productie germana „Produktion”: Industria 4.0/IoT. Salvarea ar putea veni de la est

Link la originalul textului german: [www.otis-consulting.de/de/produktion-industrie-4-0-iot-die-rettung-koennte-aus-dem-osten-kommen](http://www.otis-consulting.de/de/produktion-industrie-4-0-iot-die-rettung-koennte-aus-dem-osten-kommen)

numeroși specialiști IT își folosesc experiența dobândită în anii petrecuți ca salariați ai unor mari companii internaționale pentru a-și întemeia întreprinderi proprii, întreprinderi care cunosc o creștere foarte rapidă. Otis Consulting își întreține și extinde rețeaua IT în România de aproape 15 ani și stabilește contactul direct între companiile din zona DACH și furnizorii de servicii IT. Consultanții cunosc încă de la începuturi numeroși deținători de companii care astăzi sunt de succes și mențin o strânsă legătură cu aceștia. Nici limba (germană sau engleză) nu constituie o problemă. [www.otis-consulting.de](http://www.otis-consulting.de)

FOTO:

Gustav Bruckner, administrator al Otis Consulting: fondator și administrator al societății de consultanță și servicii Otis Consulting, care pune în legătură directă companiile din zona DACH cu prestatorii de servicii IT din România

Discuții intense și vii cu companiile interesate la standul Asociației Române pentru Industria Electronică și Software (Aries), la Târgul de la hanovra din acest an. Imagine: Aries 2018