

Rzeczpospolita Nr 227, Ekonomia i Rynek, 27.09.04

Outsourcing Rynek usług zewnętrznych wart jest blisko 1 mld zł

Informatyka na zlecenie

O ponad 50 proc. wzrosła wartość rynku usług outsourcingowych w Polsce w ubiegłym roku - szacuje firma analityczna IDC. Obawy przedsiębiorstw przed powierzeniem swojego środowiska informatycznego do zarządzania instytucjom zewnętrznym wyraźnie maleją.

Już 15 proc. wszystkich usług informatycznych, których wartość szacuje się na ok. 4 mld zł, jest wykonywanych przez wyspecjalizowane firmy zewnętrzne. Nie jest to zły rezultat, a jak twierdzą przedstawiciele branży IT, wszystko wskazuje na to, że obecny rok będzie dla dostawców takich usług jeszcze lepszy.

Co czwarta firma ma plany

Z różnych form outsourcingu korzysta według badań warszawskiej DiS aż 49 na 100 największych przedsiębiorstw w Polsce. Z innych badań, przeprowadzonych w maju tego roku przez firmę doradczą Audytel, wynika natomiast, że 25 proc. dużych przedsiębiorstw o przychodach nie niższych niż 100 mln zł rocznie deklaruje plany powierzenia w outsourcing elementów lub całej swej infrastruktury informatycznej. Szacunki firmy Audytel wskazują, że ten rynek rośnie i być może osiągnął już wartość 940 mln zł.

Na tym rynku dochodzi do dużych i spektakularnych kontraktów, jak chociażby zawarty przez Fiata Auto Poland z IBM Polska, który ma wartość ok. 100 mln zł. Umowa zawarta do 2008 r. obejmuje m.in. zarządzanie przez IBM sieciami informatycznymi oraz ponad 2,2 tys. komputerów, a także utrzymanie i rozwój ponad 200 aplikacji biznesowych w kilkunastu polskich spółkach Fiata. IBM przejął także 58 specjalistów, którzy zajmowali się informatyką u producenta aut. - Outsourcing ma

nam przynieść co najmniej 10 proc. oszczędności w dziedzinie IT, zaś efekty współdziałania z IBM Polska w ramach obecnego kontraktu będą podstawą do jego ewentualnego kontynuowania - mówił Enrico Pavoni, prezes Fiat Auto Poland.

Nie tylko przetwarzanie danych

Początkowo perspektyw dla outsourcingu upatrywano głównie w usługach przetwarzania danych i do dziś (świadczone głównie przez ponad 30 ośrodków ZETO) stanowią one prawie połowę rynku. Ale firmy chcąc m.in. uniknąć kosztów rozbudowy własnej infrastruktury lub powiększania własnych działów informatyki, a także działów księgowości i kadr - w rosnącym zakresie korzystają z outsourcingu także w innym niż tylko przetwarzanie danych zakresie. Przemysł wydobywczy praktycznie zrezygnował z własnej obsługi informatycznej na korzyść outsourcingu usług IT, tworząc lub współfinansując tworzenie takich spółek informatycznych jak COIG, Centrum Informatyki Tychy oraz COPI. PKP zrezygnował z zatrudniania informatyków bezpośrednio w swoich strukturach trzy lata temu, wydzielając w 2001 r. zatrudniającą obecnie ponad 800 osób spółkę PKP Informatyka.

W ramach outsourcingu najszybciej (150 proc.) rozwijały się w ubiegłym roku usługi zarządzania komputerami i infrastrukturą sieciową. Znaczny wzrost notowany był także w zewnętrznej obsłudze systemów IT (wzrost o ponad 40 proc.). Słabsze tempo miał tzw. hosting, czyli (29 proc.).

Bezpieczeństwo także psychologiczne

Sprzymierzeńcem koncepcji outsourcingu jest bezpieczeństwo systemów informatycznych. Po wypadkach z utratą danych firmy przekonują się, że pomieszczenie biurowe, w którym ustawiono serwer nie do końca zasługuje na miano bezpiecznego centrum danych. Specjalistyczne centra zewnętrzne - profesjonalne chronione serwerownie - zapewniają nieporównanie większe bezpieczeństwo fizyczne, technologiczne, a także psychologiczne. - Firma

świadcząca usługi outsourcingu nie zna biznesu klienta, a więc nie wie, które informacje są dla niego strategiczne.

- Umowa z firmą świadcząca usługi zewnętrzne zabezpiecza również interesy klienta pod względem egzekucji odszkodowania za straty, podczas gdy własnego pracownika można tylko podać do sądu - mówi Arnold Nowak, wiceprezes firmy itelligence, specjalizującej się w outsourcingu systemów SAP. Firma zainwestowała ponad 3 mln euro w Centrum Systemów Informatycznych w Tarnowie Podgórnym i jako pierwsza zaoferowała kompleksowe usługi outsourcingowe SAP - od wynajmu maszyn po wsparcie projektowe.

Z argumentów przemawiających za takimi usługami najbardziej nośny jest argument ekonomiczny. Odbiorcy starają się wynegocjować takie warunki umowy, które pozwolą im taniej utrzymywać swoją infrastrukturę. Wartością dodaną umowy jest również budżet, przewidywalny w okresie kilku lat i pozwalający dokładnie określić zwrot z inwestycji. Do tej pory do takich negocjacji były przygotowane duże firmy i dlatego zarówno dostawcami, jak i odbiorcami outsourcingu są zwykle duże przedsiębiorstwa. Ale to się zmienia. Wspomniana spółka itelligence podpisała umowę z firmą mającą zaledwie 20 użytkowników systemu informatycznego. Zwykle kontrakt dotyczy minimum 100 użytkowników, średnio - 200.

Także dla mniejszych firm

O zainteresowaniu zewnętrznymi usługami przez średniej wielkości firmy w Polsce świadczyć może także przykład firmy handlowej Promar z Łomianek (ok. 85 mln zł przychodów rocznie). Poszukując systemu ERP (wspomagającego zarządzanie) zdecydowała się na outsourcing systemu Impuls BPSC. Wdrożony on został przez ZETO w Poznaniu i od kwietnia obsługuje firmę Promar, która nie ma własnego działu IT. Jednym z głównych powodów skorzystanie z takiej usługi była możliwość obniżenia kosztów - twierdzą przedstawiciele firmy, sugerując, że zewnętrzna usługa pozwala obniżyć je o 34 proc. Kontrakt z ZETO Poznań zawarty został na 5 lat. Obsługuje ono przy wykorzystaniu systemu Impuls finanse księgowość, kadry i

płace, sprzedaż i dystrybucję, gospodarkę materiałową oraz relacje z klientami (CRM).

Z reguły przedsiębiorstwa utrzymują w sekrecie informacje, że korzystają z outsourcingu. Firmy świadczące takie usługi również nie informują o swych klientach. Wiadomo jednak, że np. IBM Polska w 2003 r. podpisał 11, co najmniej 5-letnich kontraktów outsourcingowych z klientami z sektora finansowego, telekomunikacji i przemysłu. Dla kilkunastu polskich firm m.in. Browarów Żywiec, Servisco, PWPW świadczy usługi outsourcingowe HP Polska, której ubiegłoroczne przychody z tych usług szacowane są na ponad 70 mln zł. W przypadku ComputerLandu jest to blisko 58 mln zł, na co złożyło się ok. 40 kontraktów outsourcingowych.

Według IDC rynek outsourcingu będzie rozwijał się w ciągu najbliższych 5 lat w Polsce w tempie ponad 23 proc.

Zbigniew Zwierzchowski