

Usługi Definicje można dopasować do profilu firmy

Należy właściwie zrozumieć outsourcing

Wspomaga działanie firmy. Jednak na różnych szczeblach jej funkcjonowania jest różnie rozumiany...

W potocznym i najprostszym rozumieniu outsourcing to przekazanie części własnych zadań podmiotowi zewnętrznemu.

— Kadra zarządzająca widzi w nim optymalizację kosztów, dopiero w dalszej kolejności poprawę efektywności pracy. Szefowie firm w umowach outsourcingowych szukają szansy na szybsze i sprawniejsze przeprowadzenie reform w swoich spółkach. Zdecydowanie łatwiej jest im wymagać i egzekwować realizację określonych zadań od innej firmy niż od własnych pracowników — twierdzi Marek Bronder, dyrektor ds. sprzedaży i rozwoju ArchiDoc.

Ponadto mają pewność, że te procesy są realizowane z zachowaniem wysokich standardów jakości, w sposób uporządkowany i terminowy, przy użyciu najnowocześniejszych technologii oraz z zachowaniem bardziej rygorystycznych procedur bezpieczeństwa, niż

gdyby proces był realizowany przez ich firmę. Zarządy korzystające z outsourcingu patrzą na tę usługę z poziomu strategicznego, a zatem najważniejsze są dla nich cele strategiczne, długofalowe.

— Outsourcing odbierany jest przez szefów firm jako sposób na koncentrację na podstawowej działalności. Producent, np. piwa, nie musi zatrudniać specjalistów od serwerów, może się skoncentrować na tym, co jest dla niego najważniejsze — opisuje Piotr Milewski, dyrektor sprzedaży w itelligence.

Zarządy firm otrzymują narzędzie umożliwiające rozliczanie skuteczności działu IT przy zachowaniu pełnej kontroli nad jakością usług.

Co na to pracownicy?

Szeregowym pracownikom outsourcingu kojarzy się przede wszystkim z redukcją etatów.

— W niektórych przypadkach postrzegany jest jako zagrożenie dla wewnętrznych zasobów firm. Ludzie obawiają się utraty stanowisk, co jest błędnym pojęciem — twierdzi Radosław Stachowiak, odpowiadający za sprzedaż Software Mind w zakresie outsourcingu IT.

Wśród kadr związanych z finansami firmy odbiór outsourcingu będzie pozytywny. Dzięki temu koszty IT stają się przewidywalne. Outsourcing pozwala dokładnie zaplanować wydatki na np. 3 lata.

Grupą, która zazwyczaj dobrze odbiera outsourcing IT, są dyrektorzy operacyjni — sprzedaży czy produkcji. Dzieje się tak, ponieważ osoby te odpowiadają za nerwalgiczne punkty działalności przedsiębiorstwa.

— Jeżeli przykładowo system IT przez godzinę powoduje problemy z wystawianiem faktur czy na godzinę zatrzyma produkcję, przedsiębiorstwo narażone jest na ogromne straty, za które odpowiedzialność poniosą właśnie dyrektorzy operacyjni. Oni postrzegają więc outsourcing jako gwarancję zachowania ciągłości działalności przedsiębiorstwa — twierdzi Piotr Milewski.

W strachu

Czasem szeregowi pracownicy kojarzą outsourcing ze znaczną formalizacją relacji użytkownik — wsparcie IT. Przedstawiciele firmy zewnętrznej nie mają personalnych zobowiązań w stosunku

do użytkowników, nie kierują się sympatią czy antypatią — w momencie przekroczenia uprawnień, na przykład korzystania z niedozwolonych stron WWW, dostrzegają i zasygnalizują problem.

— Z drugiej strony, w pierwszym kontakcie z pracownikami IT wewnątrz firm czuje się niechęć do współpracy z uwagi na obawę przed zwolnieniem lub utratą pozycji w firmie — dodaje Piotr Milewski.

Nawet dla pracowników działów IT outsourcing może być szansą na rozwój. Często przechodząc do firmy usługodawcy mają o wiele większe możliwości dalszej kariery.

— Kolokwialnie mówiąc: punkt widzenia zależy od punktu siedzenia. Dla kierujących firmą ważne jest podejście biznesowe, średni szczebel kierowniczy wymaga sprawności działania infrastruktury IT, dla użytkownika końcowego outsourcing jest transparentny — czyli poza czasem reakcji, nie ma dla niego większego znaczenia — twierdzi Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży ZETO Poznań.

Jan Kallński
j.kallinski@pb.pl • 022-333-09-35



ZALEŻNOŚĆ Różnice w rozumieniu outsourcingu wynikają głównie z pozycji zajmowanej w organizacji — twierdzi Adam Gębski, menedżer ds. sprzedaży ZETO Poznań. fot. ROB